

Propuesta en Reinención de Procesos en Codimedica SAS Para la Búsqueda del  
Direccionamiento Estratégico y el Desarrollo Empresarial Sostenible Entorno a la RSE.

Diana Milena Marulanda Ríos

Johanna Milena Rodríguez Rodríguez

Karenth Dajana Caicedo Vargas

Marco Antonio Flórez Moreno

Víctor Alberto Jiménez

Universidad Nacional Abierta y a Distancia – UNAD -

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

Administración de Empresas

Diplomado De Profundización En Gerencia Estratégica Y Responsabilidad Social Empresarial.

Bogotá

Diciembre de 2020

Propuesta en Reinención de Procesos en Codimedica SAS Para la Búsqueda del  
Direccionamiento Estratégico y el Desarrollo Empresarial Sostenible Entorno a la RSE.

Director

Yolanda González

Elaboró

Diana Milena Marulanda Ríos

Johanna Milena Rodríguez Rodríguez

Karenth Dajana Caicedo Vargas

Marco Antonio Flórez Moreno

Víctor Alberto Jiménez

Universidad Nacional Abierta y a Distancia – UNAD -

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

Administración de Empresas

Diplomado De Profundización En Gerencia Estratégica Y Responsabilidad Social Empresarial.

Bogotá

Diciembre de 2020

---

## RESUMEN ANALÍTICO ESPECIALIZADO - RAE -

### 1. INFORMACIÓN GENERAL

---

Autor	Diana Milena Marulanda Ríos, Johanna Milena Rodríguez Rodríguez. Karenth Dajana, Caicedo Vargas, Marco Antonio Flórez Moreno, Víctor Alberto Jiménez
Tipo de Documento	Trabajo de grado – diplomado
Director	Yolanda González
Fecha de publicación	Diciembre 02 del 2020
Palabras clave	Estrategia, ética, organización, responsabilidad social, sostenibilidad

### 2. CONTENIDO

Resumen

Con el tiempo ha sido evidente la necesidad de incluir dentro de las organizaciones un sistema conductual en el que sean incluidos las prioridades éticas y los valores con los que una empresa se siente identificada. Es por eso que dentro del documento se contempla el uso de tecnologías de la información y comunicación, así como la integración de normas y leyes de tipo obligatorio vinculadas a las actividades de la compañía que pueden ser de carácter operacional interno y externo para beneficio general de la actividad empresarial. Se realiza un análisis del estado actual de la empresa Codimedica SAS en cuanto a la ejecución de actividades propias de la RSE, identificando fortalezas y debilidades, planteando un plan de acción que permita una implementación completa del sistema de responsabilidad social empresarial.

Problema de investigación

Deficiencia en los procesos de implementación y divulgación del sistema de Responsabilidad Social Empresarial

Metodología

Investigación aplicada

Principales  
resultados

Asegurar la capacitación y entrenamiento del capital humano con el fin de lograr el dominio de la información, garantizando la aplicación de responsabilidades de manera estructurada y la toma de decisiones adecuada.

Controlar el manejo de los recursos.

Estructurar planes para aumentar la capacidad adquisitiva.

Implementar nuevas políticas de negocios que traerán consigo la penetración de nuevos mercados.

Nombrar líderes que apoyen el diseño e implementación estratégica aplicable a todos los procesos.

Desarrollar buenas prácticas empresariales en materia de derechos humanos que permitan incrementar el nivel de satisfacción del personal y social.

Vigilar, controlar y dar respuesta permanente a las PQRS.

Motivar una cultura de respeto hacia el medio ambiente.

Complementar las políticas medio ambientales, divulgarlas y ejecutar el compromiso de provisión de los recursos necesarios para su aplicación.

Concienciar al personal sobre la importancia de las buenas prácticas en materia de RSE y su impacto positivo en la competitividad y crecimiento de la compañía.

Conclusiones

Se concluye que, la implementación de un sistema de Responsabilidad Social Empresarial requiere de una inversión considerable en personal capacitado, tiempo de ejecución, recursos económicos y una labor social dentro de la comunidad, pero a su vez, el resultado es un beneficio en conjunto para todos los grupos de interés.

Se resalta el reconocimiento al buen nombre de la empresa y las utilidades (no solo en dinero), que esto representa como parte activa de una cadena de conocimiento dentro del mercado.

Partiendo del caso concreto de Codimedica SAS, se pudo evidenciar que, a nivel general las empresas cumplen una parte de responsabilidad social de forma inconsciente y en diferentes proporciones, por lo que surge la necesidad de formalizar con un sistema que permita cumplir con los parámetros establecidos por la norma.

Codimedica SAS cuenta con la disposición de optimizar sus procesos operativos y administrativos, para lo cual la Responsabilidad Social Empresarial es pieza clave en el desarrollo y progreso de la misma en el ámbito empresarial y social de manera sostenible en el tiempo.

Para el Proceso de RSE se hace indispensable el desarrollo del modelo en base a la actividad de la compañía ya que las políticas medioambientales, tributarias y sociales presentan variaciones y medidas de cambio en mayores proporciones.

Como profesionales, es indispensable promover este modelo para crecimiento y contribución activa en la sociedad.

## Referencias

- Arellano. (2013). Gestión estratégica para el sector público: Del pensamiento estratégico al cambio organizacional. Fondo de Cultura Económica. Recuperado de: <https://books.google.com.co/books?id=piFpkU-hs88C&printsec=frontcover&dq=que+es+pensamiento+estrategico&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwi0mOHH98vrAhVHi1kKHeIbBdUQuwUwB3oECAkQBw#v=onepage&q&f=false>
- Borras, C. (2017). Responsabilidad social medioambiental en las empresas. Recuperado de: [https://www.ecologiaverde.com/responsabilidad-social-medioambiental-en-las-empresas-314.html#:~:text=La%20Responsabilidad%20Social%20Empresarial%20\(RSE,fomentar%20pr%C3%A1cticas%20de%20desarrollo%20sostenible.&text=Por%20un%20lado%20sirven%20de,empresas%20adopten%20el%20mismo%20compromiso.](https://www.ecologiaverde.com/responsabilidad-social-medioambiental-en-las-empresas-314.html#:~:text=La%20Responsabilidad%20Social%20Empresarial%20(RSE,fomentar%20pr%C3%A1cticas%20de%20desarrollo%20sostenible.&text=Por%20un%20lado%20sirven%20de,empresas%20adopten%20el%20mismo%20compromiso.)
- Chinarro, A. (2019). Mejorando el impacto social y ambiental de proyectos desde la capacitación. Recuperado de: <https://blogs.iadb.org/sostenibilidad/es/preia-capacitacion/>
- De la Cruz, C & Fernández, J. (2016). Marco conceptual de la ética y la responsabilidad social empresarial: un enfoque antropológico y estratégico. Empresa y Humanismo, 19(2), 69–118. Recuperado de: <https://bibliotecavirtual.unad.edu.co/login?url=http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=a9h&AN=117625019&lang=es&site=eds-live&scope=site>
- Fernández, J. Bajo, A. (2012). La Teoría del Stakeholder o de los Grupos de Interés, pieza clave de la RSE, del éxito empresarial y de la sostenibilidad. Recuperado de: <file:///D:/Users/USER/Documents/Johanna/UNAD/UNAD%202020/DIPLOMADO/Fase%206/Dialnet-LaTeoriaDelStakeholderODeLosGruposDeInteresPiezaCl-3980299.pdf>
- Hernández, C. (2018). La importancia de la responsabilidad social en las empresas. Recuperado de: <https://identidadorganizacional.com/2018/noticias/la-importancia-de-la-responsabilidad-social-en-las-empresas/>

ISO 26000 (2006): Borrador de acuerdo, versión 2006. Recuperado de:

<http://www.redceres.org/archivos/Guia%20sobre%20RS%20%202006-10-6.pdf>  
(consultado el 15/12/2009).

Rincón, C. (2015). Pensamiento estratégico: De la estrategia al posicionamiento empresarial.

Recuperado de: <https://es.slideshare.net/CsarDRincnG/ensayo-sobre-posicionamiento-estrategico>

Sierra, M. (2014). Análisis de metodologías para implementar responsabilidad social

Empresarial en las pymes: una visión desde las pymes. Recuperado de:  
<https://repository.cesa.edu.co/handle/10726/1347>

Comentarios La ausencia o falta de aplicación de la responsabilidad social empresarial en una organización puede afectar económicamente y desfavorecer su imagen negativamente, por lo tanto, debe ser un principio que este atado a su misión, visión y objetivos para que en conjunto con todo el personal en la empresa se establezca un modelo que garantice el cumplimiento de esta normatividad.

Es por esto que el grupo colaborativo definió como candidata para la investigación a Codimedica SAS, ya que se ajustó perfectamente, para implementar en sus procesos la RSE.

---

## Tabla de contenido

Resumen.....	2
Abstract.....	3
Capítulo 1. Antecedentes .....	4
Introducción.....	4
Problema.....	5
Objetivo General.....	6
Objetivo Específicos .....	6
Capítulo 2. Marcos Referenciales .....	7
Marco conceptual .....	7
Ética.....	7
Ética empresarial.....	7
Pensamiento estratégico .....	7
Desarrollo social.....	8
Desarrollo sostenible. ....	8
Excelencia empresarial. ....	8
Grupos de interés (Stakeholders). ....	9
Sostenibilidad.....	9
Estrategia. ....	10
Gerencia estratégica. ....	10
Marco Teórico.....	12
Marco Institucional .....	16
Marco Legal.....	18
Capítulo 3. Resultados .....	21
Diagnóstico .....	21
Recomendaciones generales .....	30
Matriz de marco lógico .....	31
Mapa de problemas .....	31
Mapa de Objetivos.....	33
Mapa Estratégico .....	36
Capítulo 4. Plan de Mejoramiento .....	39
Plan de acción y de seguimiento.....	39

Conclusiones .....	42
Referencias Bibliográficas .....	44
Anexos .....	49

### Lista de Tablas

Tabla 1. Resultado porcentajes de cumplimiento generales.....	28
Tabla 2. Mapa estratégico - Económico .....	36
Tabla 3. Mapa estratégico – social.....	37
Tabla 4. Mapa estratégico – ambiental .....	38
Tabla 5. Plan de acción y seguimiento económico Codimedica SAS .....	39
Tabla 6. Plan de acción y seguimiento social Codimedica SAS.....	40
Tabla 7. Plan de acción y seguimiento ambiental Codimedica SAS .....	41

### Lista de Figuras

Figura 1. Evolución del pensamiento estratégico a la gerencia estratégica. (Fuente; Castellanos & Cruz (2014))......	11
Figura 2. Estructura Organizacional Codimedica SAS. Fuente; Archivo Codimedica SAS.....	17
Figura 3. Principio de RSE. Fuente; Elaboración propia.....	18
Figura 4. Las 7 variables mandatorias. Fuente; Elaboración propia.....	19
Figura 5. Resultados Indicador Gobernanza de la organización Fuente; Elaboración propia.....	21
Figura 6. Resultados Indicador Derechos Humanos Fuente; Elaboración propia.....	22
Figura 7. Resultados Indicador Prácticas laborales Fuente; Elaboración propia.....	23
Figura 8. Resultado Indicador Medio Ambiente Fuente; Elaboración propia.....	24
Figura 9. Resultado Indicador Prácticas justas de operación Fuente; Elaboración propia.....	25
Figura 10. Resultado Indicador Asuntos de consumidores Fuente; Elaboración propia.....	26
Figura 11. Resultado Indicador Participación activa y desarrollo de la comunidad Fuente; Elaboración propia.....	27
Figura 12. Resultado general, Fuente; Elaboración propia.....	28
Figura 13. Ficha técnica de la encuesta, Fuente; Elaboración propia.....	30
Figura 14. Mapa de problemas Codimedica SAS, Fuente; Elaboración propia.....	32
Figura 15. Mapa de objetivos Codimedica SAS Fuente; Elaboración propia.....	34

### Lista de Anexos

Anexo A. Enlace al código de ética .....	49
Anexo B. Formato de Recolección de Información.....	50

## **Propuesta en reinención de procesos en Codimedica SAS para la búsqueda del direccionamiento estratégico y el desarrollo empresarial sostenible en torno a la RSE.**

### **Resumen**

A través de los años ha sido evidente la necesidad de incluir dentro de las organizaciones un sistema conductual en el que sean incluidos las prioridades éticas y los valores con los que una compañía se siente identificada. Es así, como a continuación se presentará el desarrollo de la investigación y análisis de la compañía Codimedica SAS, la cual, ha sido objeto de estudio durante el Diplomado de Profundización en Gerencia Estratégica y Responsabilidad Social de la Universidad Nacional Abierta y a Distancia, cuyo objetivo, es integrar todas las variables necesarias para su formulación y plan de acción que finalmente fortalecerán la organización. Dentro del documento se contemplará el uso de tecnologías de la información y comunicación, así como la integración de normas y leyes de tipo obligatorio vinculadas a las actividades de la compañía que pueden ser de carácter operacional interno y externo para beneficio general de la actividad empresarial.

Palabras clave: Estrategia, ética, organización, responsabilidad social, sostenibilidad.

## **Abstract**

Over the years, has been evident the necessity of including inside the organizations a behavioral system in which the ethical priorities and values with which a company feel identifies. The following is the development of the research and analysis of the Codimedica SAS company, which has been the object of study during the Diploma of Deepening in Strategic Management and Social Responsibility of the National Open and Distance University, whose objective is to integrate all the variables necessary for its formulation and action plan that will ultimately strengthen the organization.

Inside the document will contemplate the use of information and communication technologies, as well as mandatory norms and laws linked to the activities of the company that can be of character internal and external operational for the general benefit of the business activity.

**Keywords:** strategy, ethics, organization, social responsibility, sustainability.

## Capítulo 1. Antecedentes

### Introducción

La Responsabilidad Social Empresarial RSE es un tema de “moda”; y aunque el concepto lleva varios años, solo hasta ahora se está empezando a tomar con la seriedad e importancia que merece. Podemos decir que la situación de deterioro de los recursos naturales y los buenos resultados que se han generado por la aplicación de procesos con enfoque social en varias organizaciones, han sido el detonante para que las empresas adopten el tema no como una obligación sino por convicción. Es por esto que las organizaciones han enfocado parte de sus recursos para aportar significativamente a la RSE.

El presente proyecto hace referencia a la Responsabilidad Social Empresarial “RSE”, específicamente aplicado a la empresa Codimedica SAS. Dónde se evidenció la necesidad de implementar la RSE en función del beneficio propio y de la comunidad. Se aborda la problemática encontrada incursionando en la empresa por medio de la realización de encuestas al personal y análisis de sus resultados; por lo que en el presente contenido se busca identificar el problema y el plan de acción para subsanarlo, así como inferir sobre la importancia, las diferentes características de la RSE y sus formas de gestión.

## **Problema**

En Colombia se han visto fuertemente afectados los ámbitos sociales, económicos y ambientales por los distintos actores, como: la corrupción, la extracción de petróleo por fracking, la minería, el desempleo, entre otros; por tal razón, las organizaciones y los nuevos entes territoriales han implementado medidas para mitigar daños que afectan a la sociedad en general y el medio ambiente, pensando en adquirir una conciencia más responsable desde sus acciones, creando nuevas herramientas desde la reinención de sus procesos y las evaluaciones de impacto ambiental (Chinarro, 2019); las pymes no son la excepción, es por esto que de acuerdo al análisis realizado a la empresa Codimedica SAS, se encontró la necesidad de explicar la importancia que tiene la Responsabilidad Social Empresarial en función tanto del beneficio propio, como el de la comunidad desde el rol de todos sus integrantes.

Para hallar la situación actual de Codimedica SAS en cuanto a las prácticas de RSE, nos apoyamos en la aplicación de encuestas como técnica de investigación, común, pero a su vez eficiente (Hernández, 1997) y, a través de muestreo de la sede principal de la empresa, ubicada en Bogotá, se logró establecer el problema: Codimedica SAS presenta deficiencia en los procesos de implementación y divulgación del Sistema de responsabilidad Social Empresarial.

Se evidencia oportunidad de mejora en la implementación de esta norma en su interior, en busca de que su aporte contribuya a beneficiar buenas causas, pues cabe señalar que pensando en la imagen de Codimedica SAS al tener gran experiencia en el sector por su amplia trayectoria, siendo a la vez socialmente responsable ayudara a generar empatía entre sus consumidores y clientes potenciales fortaleciendo o fidelizando sus relaciones para crear una cadena de valor más favorable para sus intereses comerciales (Calvo, 2014).

## **Objetivo General**

Identificar y analizar el estado de Responsabilidad Social Empresarial en la empresa Codimedica SAS, partiendo de la percepción de sus colaboradores a través de encuestas de conocimiento, complementando con la observación del grupo investigador, con el fin de plantear los lineamientos acordes para una correcta implementación y ejecución de un sistema de RSE formal.

## **Objetivo Específicos**

Realizar un diagnóstico objetivo sobre el estado actual en cuanto a RSE de una organización activa y formal para determinar las acciones a implementar.

Identificar, evaluar y proponer soluciones de acuerdo al diagnóstico realizado a través de la propuesta de árbol de problemas y objetivos con el fin de identificar y aplicar las opciones más acordes a las necesidades de la organización.

Formular un mapa estratégico como resultado de la aplicación del marco lógico, adoptando las ideas que contribuyan a la toma de decisiones para aumentar la presencia de RSE dentro de la organización.

Aportar en la construcción del código de ética de la empresa en estudio, haciendo uso de las herramientas propuestas para su implementación en el entorno real de la empresa analizada.

Construir el plan de acción y seguimiento reuniendo todas las acciones identificadas como propias para la solución de las falencias identificadas para su ejecución a través de la implementación del sistema de RSE.

## Capítulo 2. Marcos Referenciales

### Marco conceptual

**Ética.** En muchos casos es tomada de la palabra griega ἠθικός (ethikos) derivada de ἦθος (ethos), que significa ‘costumbre’ o ‘hábito’. Consideraremos la ética como un conjunto de conceptos y principios que nos guían en la determinación de qué comportamientos ayudan o perjudican al ser humano. Busca ofrecer lineamientos para guiar el proceder humano. (De la Cruz & Fernández, 2016).

**Ética empresarial.** Conocemos como ética empresarial el término que define un conjunto corporativo que se encuentra formado por las normas, los principios y los valores que se encuentran vinculados a la cultura de la empresa. Este conjunto sirve como hoja de ruta de las distintas acciones que lleva a cabo un negocio (Francesc, 2016). Es la ética aplicada al ámbito empresarial, de la misma manera que todas las concepciones de la ética empleadas en otros campos de conocimiento, se basa en una determinada visión acerca del ser humano y del bien, de tal forma que no se puede fundamentar teóricamente la ética empresarial sin establecer previamente el modelo de ser humano que le da soporte (De la Cruz & Fernández, 2016).

**Pensamiento estratégico.** El pensamiento estratégico se separa de la concepción clásica de la planeación, pues ésta buscaba alcanzar una meta concebida por los caminos eficientes y óptimos. Para la estrategia no existen caminos óptimos ni se identifican todas las variables. Las realidades y sus estructuras posibles son creadas y construidas por agentes sociales, constituyendo así diversos espacios-Tiempos socioculturales y políticos (Arellano,2013). Hace referencia a la forma de pensamiento que está dirigido a la creatividad, imaginación, la búsqueda de alternativas innovadoras; pero con realismo, como potenciación de lo posible enmarcado dentro de un proyecto de construcción intencional de la realidad (Mendoza & López, 2015).

**Desarrollo social.** El desarrollo social se centra en la necesidad de "poner en primer lugar a las personas" en los procesos de desarrollo (Bancomundial, 2019). El Desarrollo Social está unido a la capacitación, a la creación del empleo y a la mejora de una calidad de vida benéfico para la población. Requiere de una evolución o ajustes positivos en las relaciones entre las personas, grupos y entidades en una sociedad. La base está en el desarrollo humano, junto a capacidades que permitan a las organizaciones y a las personas ser protagonistas de su bienestar. (Boza. 2010). "Antes de preocuparnos por una responsabilidad operacional o filantrópica, debemos preocuparnos por una responsabilidad institucional" (Cancino & Parragué, 2008).

**Desarrollo sostenible.** El desarrollo sostenido puede ser visto como una versión actualizada de un movimiento anterior denominado tecnología apropiada (o alternativa). el nuevo slogan parece haber aparecido por primera vez a inicios de los años setenta, pero fue el reporte de la Comisión Mundial sobre Medio Ambiente y Desarrollo de las Naciones Unidas (1987), Our Common Future [Nuestro Futuro Común], lo que hizo popular la frase "desarrollo sostenible". El reporte define el desarrollo sostenible como "aquel desarrollo que satisface las necesidades de las presentes generaciones sin comprometer la habilidad de las futuras para satisfacer sus propias necesidades". La intención fue elaborar una definición práctica, que condujera a "cambios en el acceso a los recursos y en la distribución de costos y beneficios". La idea es que la empresa tiene que cumplir con la visión más extendida del desarrollo sostenible, que incorpora la integración voluntaria por parte de la misma a las dimensiones ambientales, económicas, sociales, y sus relaciones con los grupos de intereses (Poveda, 2013).

**Excelencia empresarial.** Se entiende como la agrupación de criterios por áreas o temas, tomados como referencia para formar la estructura de un plan, con el fin de que la organización (ya sea al 100% o por procesos) se encamine hacia la mejora continua de su gestión y sus

resultados. Los modelos están basados en una serie de principios de la Excelencia que cubren todas las áreas clave de gestión de una organización (Pastor & Calcedo, 2013). Masahiko Aoki (2010) reconoce a través de la historia, la complementariedad de las dimensiones económicas y sociales para explicar el mantenimiento, durante períodos muy largos, de equilibrios cooperativos, al parecer, incomprensibles si se adopta una visión exclusivamente económica.

**Grupos de interés (Stakeholders).** El término stakeholder se refiere a todas aquellas personas u organizaciones afectadas por las actividades y las decisiones de una empresa. Estos grupos de interés son un elemento esencial que debe ser tomado en cuenta en la planificación estratégica de los negocios. En toda organización, además de sus propietarios, participan diversos actores claves y grupos sociales constituidos por personas o entes que, de una manera u otra, tienen interés en el desempeño de una empresa porque están relacionadas directa o indirectamente con ella. En estos grupos podemos contar a los empleados, clientes, proveedores, accionistas, inversores, entes públicos, organizaciones no gubernamentales, sindicatos, organizaciones civiles, la comunidad y la sociedad en general (Aegve, 2018). Los stakeholders siempre han existido, aunque quizá solo hasta hace poco tiempo han adquirido la importancia que merecen. (Freeman, 1984).

**Sostenibilidad.** Es una parte de todos los conceptos de la sostenibilidad ecológica, económica y social. Se conoce a la sostenibilidad ecológica como el mantenimiento del ecosistema a través del tiempo, el rescate de sus características fundamentales, componentes e interacciones en forma indefinida; la sostenibilidad económica está presente también, en el sentido que el sistema en uso es rentable de manera razonable y a través del tiempo le garantiza estabilidad a quien lo maneja, atractivo para continuar con su manejo permanente; y sostenibilidad social cuando el manejo y la organización son compatibles con los valores socio-

culturales y éticos de los individuos y grupos involucrados y de la sociedad, lo que hace que perdure en el tiempo siendo aceptado por esas comunidades u organizaciones con continuidad (BID, 1994).

**Estrategia.** Porter (citado en Rincón, 2015) la asume como la “Creación de una posición de mercado única y con contenido que incluya una serie de actividades empresariales diferenciadoras”. Capacidad de dar dirección y sentido a la empresa. (Díaz y Fernández, 2017); (Elms, Brammer, Harris & Phillips, 2010). / Es la definición dinámica de la empresa. Patrón o una forma de conducta predeterminada característica en el tiempo. Cuando los patrones de comportamiento provienen de una determinada forma de concebir el papel de la organización en el entorno, la estrategia es concebida como una perspectiva, que orienta y da coherencia a las actuaciones de la organización en el tiempo (I. Montoya & L. Montoya, 2005).

**Gerencia estratégica.** Es el arte y ciencia de proponer, desarrollar y evaluar decisiones multidisciplinarias, en busca de metas organizacionales, juntando ciencias como la administración, finanzas, contabilidad, producción, marketing, investigación y desarrollo, y sistemas de información, logrando avance constante. Es el instrumento que establece indicadores de logros y control, identificando procesos críticos dentro de la gestión, enfoques, y demás áreas que tengan concordancia con la misión, visión y objetivos establecidos. De otra manera, es el insumo necesario para aplicar la planeación estratégica, táctica y operativa, llegando al lugar propuesto, proporcionando un impacto a la estructura y modelo de gestión humana requerida (Ramírez, Reynier, Lay, & Sukier, 2020)

Gerencia Estratégica es un proceso que ha evolucionado (ver figura 1) mediante el cual se formulan, ejecutan y evalúan las acciones que permitirán que una organización logre los objetivos (David, F. 2003).

## Evolución del pensamiento estratégico a la gerencia estratégica

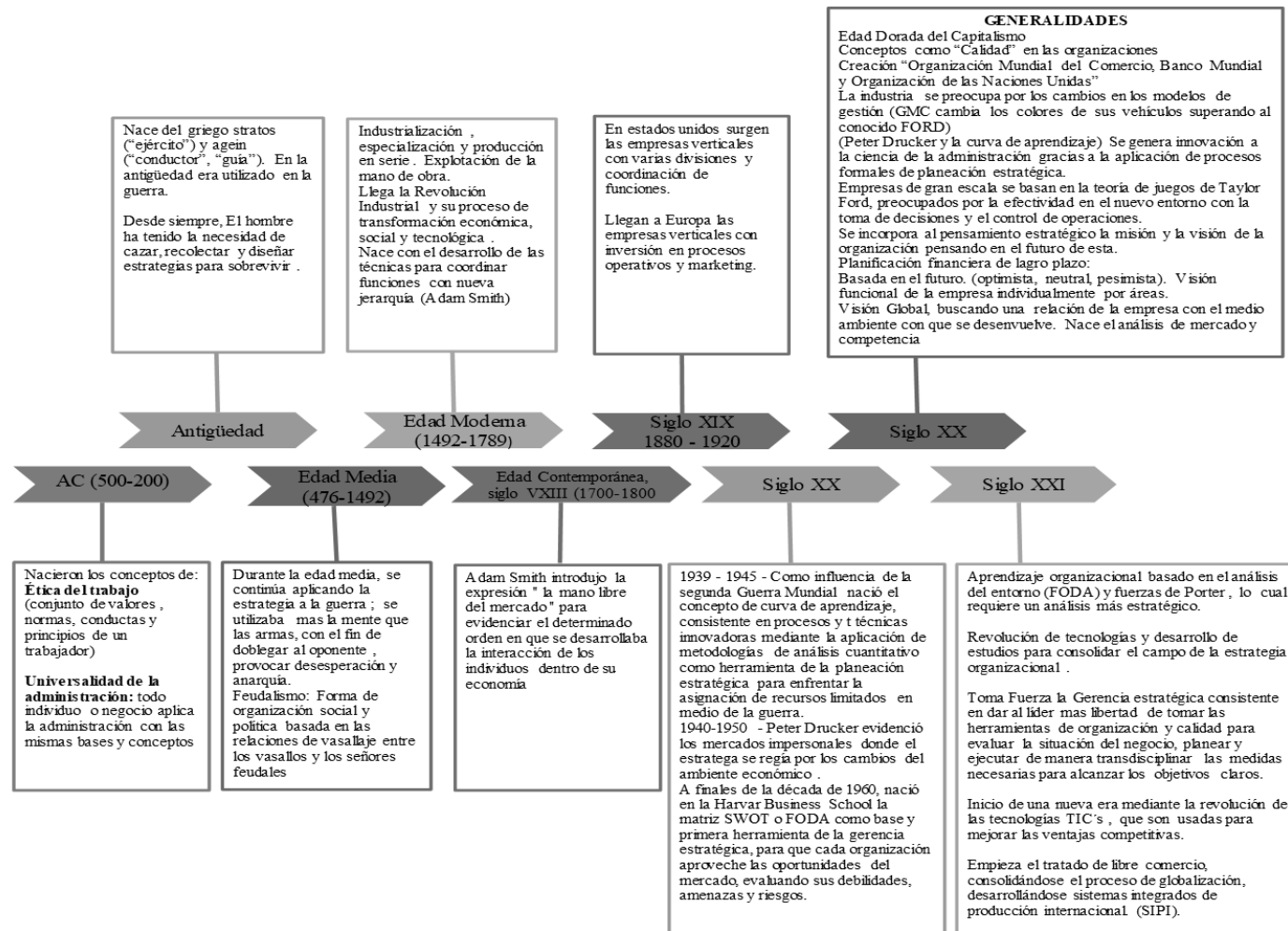


Figura 1. Evolución del pensamiento estratégico a la gerencia estratégica. (Fuente; Castellanos & Cruz (2014)).

## **Marco Teórico**

La Responsabilidad Social Empresarial RSE es un tema de “moda” en la actualidad, aunque es un concepto que lleva varios años, solo hasta ahora se está empezando a aceptar y aplicar con la seriedad e importancia que merece como factor motivador y dinamizador dentro de la economía y la sociedad (Parra, 2013). Se puede afirmar que la situación de deterioro de los recursos naturales y los buenos resultados de la aplicación de procesos con enfoque social en varias organizaciones a nivel mundial, han logrado que cada vez más empresas adopten el tema, no como la obligación resultante de advertencias hechas por la ONU y otros entes de control medio ambiental (Borras, 2017), sino por convicción en el beneficio general que produce el equilibrio en la aplicación y ejecución de recursos; es por esto que, presentamos a continuación un breve concepto de RSE, tomando como base los aportes de diversos autores con el fin de mostrar un panorama diverso a acerca de aspectos generales de la RSE, su importancia en la actualidad y razones por las que las organizaciones han venido reinventándose para adoptarla como estrategia de negocio.

Con la implementación de la Responsabilidad Social Empresarial, se han identificado a través del tiempo, resultados concretos que han permitido evaluar sus impactos positivos en los modelos empresariales, así como el mejor modelo de aplicación para cumplir con la finalidad del mismo. Varios autores como Freeman (1984); M. León (2018); R. León (2018), coinciden en conceptualizar de manera general la RSE como el resultado de la reorganización de los procesos de una empresa, consideramos que se ha convertido en un sistema estratégico de doble perspectiva: Empresarial y social, en base al cambio y al riesgo económico, social y ambiental actual, con el fin de generar impactos positivos de manera equilibrada para todos sus grupos de interés. Se hace necesario decir que, la RSE es un modelo de negocio que aparte de contar con

los procesos de desarrollo económico históricos, apunta a la excelencia con la adición de principios y valores que van más allá de la ética y/o moral organizacional, llegando al desarrollo social y personal de grupos de interés.

En este sentido, se puede decir, que en las últimas décadas la sociedad ha influido de manera directa en las empresas, haciéndolas reflexionar sobre su verdadero papel aparte de ser el hilo conductor de la economía, sino también como herramienta funcional en la humanización de procesos (Novillo, 2016), como indica Argandoña (citado en Oliveros, M. 2016) de la mano con el aprovechamiento de recursos para impacto y beneficio social y ambiental. No significa que la RSE esta para brindar beneficios sociales, económicos, ambientales, entre otros, en un solo sentido o un solo grupo de interés, significa que la empresa brinda oportunidad y beneficios para que todos los grupos de interés a su vez e brinden de la misma manera beneficios a la empresa, un claro ejemplo: si la empresa ofrece oportunidad de empleo, sus colaboradores responden con productividad.

Es así como se ha llegado al establecimiento, implementación y ejecución (en algunos casos obligatorio) de normas como la ISO 26000:2010, como lineamiento a seguir por una organización, para lograr la producción de bienes y servicios realmente funcionales, con un beneficio compartido para la empresa y la sociedad, con procesos y materia prima de calidad pero amigables con el medio ambiente, ofertados a precios justos, de la mano con la comunidad a través de la creación de empleos justos, con condiciones de trabajo dignas y sustentables (Camacho, 2015), incluyentes con la diversidad, aptitud capacidad y hasta discapacidad humana por convicción más que por cumplir con las leyes, y sin corrupción (López, Ojeda & Ríos, 2017).

Estas definiciones hacen pensar que la Responsabilidad Social Empresarial es una opción bastante costosa económicamente hablando y muy exigente a nivel social para implementar en

cualquier organización, más aún, si se determina por su tamaño y/o cantidad de empleados y gastos usados en su desarrollo cotidiano (Hernández, 2018) la Responsabilidad Social Empresarial opera en la dimensión social de la empresa hacia sus colaboradores internos en primera instancia.

Sin embargo, para Baumann-Pauly (citado en Herrera, J; Larrán M; Lechiga M; Martínez D, 2014), el tamaño no es un criterio determinante para el nivel de implementación de las prácticas de RSE, ya que, todas las empresas indistintamente de sus características, tienen grupos de interés con quienes tienen responsabilidades que cumplir; cualquier empresa a nivel mundial tiene la capacidad de adoptar y ejecutar la responsabilidad Social Empresarial, contando con ética empresarial y una planificación bajo estrategias aterrizadas a su realidad y a la de la sociedad a la que pertenece, para implementar acciones y procesos que beneficien a todos; este proceso conlleva a un tiempo de adaptación en la medida que se apliquen las actividades pertinentes para generar beneficios a todos los participantes o integrantes del proceso empresarial.

Siendo consecuentes con lo anterior, cabe aceptar que hoy día existen modelos y estrategias cada vez más avanzados y metódicos ya que según Sierra (2014), estos se incorporan en las empresas para crear instrumentos y elementos de aplicación de las múltiples formas, en las cuales se debe gestionar de manera eficiente la RSE explicando el cómo y porqué de los resultados, a través del “juego cooperativo” (Fernández & Bajo, 2012), o compromiso adquirido por los grupos de interés para interactuar entre sí, generando conciencia con todas las acciones que ejecutan en sus procesos operativos y administrativos, ya que, todos pueden beneficiarse ya sea de forma tangible o intangible (Pérez-Sanz., Gargallo-Castel & Esteban, 2019).

Si bien, investigadores como Friedman (1962) exponen a la utilidad como la principal y única riqueza de una empresa, por encima de los stakeholders, citado por (Urroz, 2010), el pensamiento se ha actualizado y ha posicionado a Responsabilidad Social Empresarial de la mano con la gerencia estratégica como la principal herramienta para minimizar costos, dando el reconocimiento a la interacción con todas las partes involucradas en el proceso como la fórmula para obtener los mejores resultados en su ejercicio (Freeman, 1984). Una de las características más importantes de la RSE, es su enfoque hacia los grupos de interés y sobre todo el impacto positivo en los empleados aumentando la productividad y el compromiso institucional (que antes no existía en los niveles hoy alcanzados). De ahí que las empresas prefieran cada vez más ocuparse del bienestar de sus empleados y las demás partes interesadas (Méndez, Rodríguez, & Cortez, 2019).

Es de resaltar que, ser socialmente responsable no significa dejar de lado el segmento económico, por el contrario, significa integrar esfuerzos para lograr mayor competitividad, impactando directa y positivamente en la productividad, lealtad de clientes y usuarios, acceso a mercados y credibilidad. Logrando así con una imagen positiva y alianzas estratégicas, mayores ingresos para la organización (Díaz, 2014), así mismo implica estar en una búsqueda permanente del desarrollo sostenible, buscando el menor riesgo y afectación a todos los entornos que puede afectar cualquier actividad empresarial y finalmente, lograr una economía dinámica e integral que pueda ser aplicado en cualquier región a nivel mundial (Parra, 2013).

## **Marco Institucional**

Nombre de la empresa: CODIMEDICA SAS

Sector: Comercio

Ubicación: Bogotá D.C. Cl 45 C Bis 23 37 Of. 101

### Misión

CODIMÉDICA SAS es una empresa colombiana líder en la importación y distribución a nivel nacional de elementos e instrumental médico quirúrgico fabricado con los más altos estándares internacionales, con talento humano calificado y que siempre ha estado comprometido con brindar soluciones de calidad al sector salud de nuestro país y con la búsqueda del beneficio integral para todos nuestros grupos de interés.

### Visión

Ser una empresa sólida en continua evolución, que va a la vanguardia en el desarrollo de su misión, siempre ligada al progreso del país, con un talento humano trabajando en permanente actualización, bajo los mejores criterios de responsabilidad, calidad, alto desempeño, compromiso y servicio, en busca del incremento de nuestra participación en el mercado y el mejoramiento de nuestra Responsabilidad Social Empresarial.

### Valores

Liderazgo, Equidad, Trabajo en equipo, Lealtad, Transparencia

## Estructura organizacional

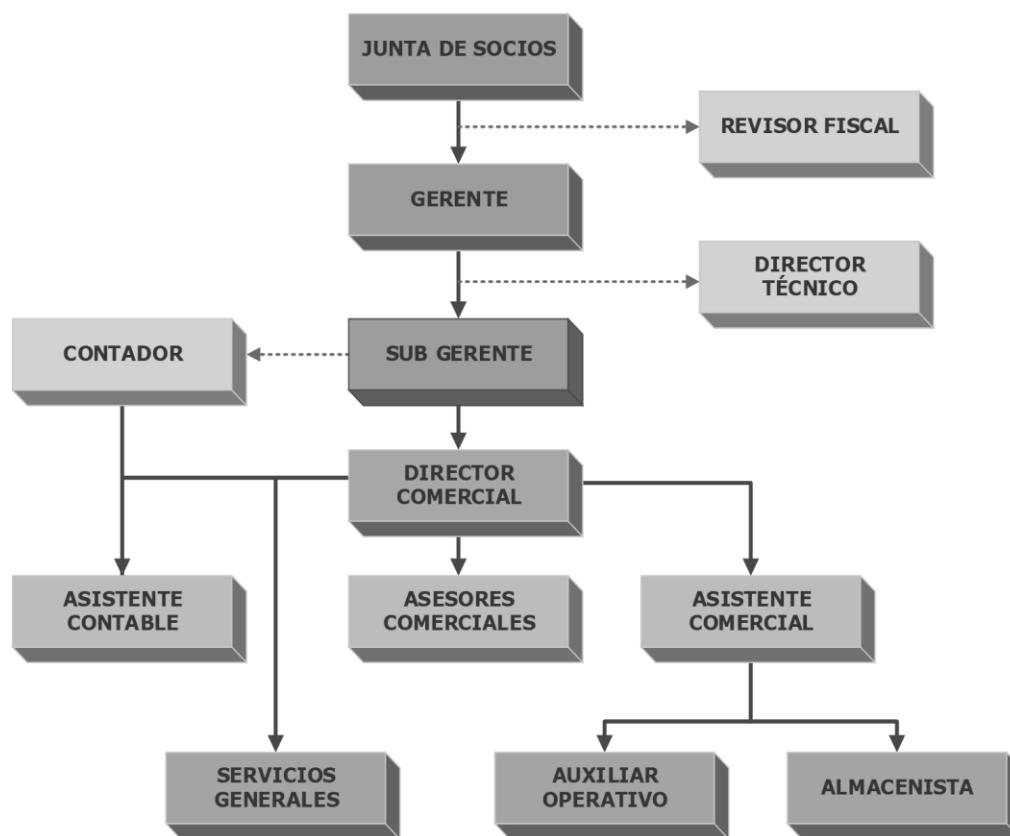


Figura 2. Estructura Organizacional Codimedica SAS. Fuente; Archivo Codimedica SAS.

## Marco Legal

La Norma ISO 26000 es una herramienta guía, aplicada a nivel internacional para el diagnóstico y orientación a las organizaciones sobre la presencia y nivel de impacto de la Responsabilidad Social Empresarial (ISO 2006), se enfatiza en apoyar el desarrollo e influencia social dentro del objeto organizacional, sin importar el tamaño, impacto, capacidad y demás características de las empresas.

Gran parte de la razón de ser de la Norma ISO 26000 es la aplicación dentro de las organizaciones del término Respeto, no solo a nivel económico o financiero, sino a nivel social, enfrentar a cada empresa con las responsabilidades sociales a las que influye de manera directa o indirecta con la ejecución de su objeto. Proyecta de manera adicional a los principios propios de cada organización (ver figura 3), los principios de una responsabilidad social empresarial acorde con sus recursos y resultados del ejercicio (ISO, 2006).



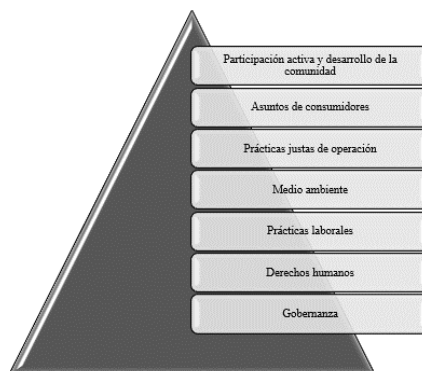
*Figura 3. Principio de RSE. Fuente; Elaboración propia.*

Su estructura está determinada por los campos de aplicación, los principios de la responsabilidad social en cabeza de la integración y la transparencia con todas las partes interesadas, a través de la conceptualización y uso de unas variables específicas acordes y ajustadas a la ejecución de toda organización (ISO, 2010).

La esencia de la norma es poder entablar una conexión entre cada organización con sus grupos de interés en temas sociales y medio ambientales (ISO, 2006)., dejar de lado la idea de que el término empresa y/o negocio tiene que abordar únicamente relaciones comerciales, claramente sin dejar a un lado el tema financiero; se abre espacio a las relaciones con beneficio mutuo social a diferentes escalas dentro de las organizaciones, la sociedad y el medio ambiente.

Ahora bien, adoptar la norma no significa crear un impacto social de la organización solo por cumplir, sino identificar que beneficio social y/o medio ambiental está generando actualmente la organización, identificar su verdadero impacto (Hortensius, 2018), reconocer cual es el verdadero interés de todos los grupos y generar un plan de acción a través de las verdaderas expectativas de todos.

Seguir los lineamientos de la norma no es camisa de fuerza, es la opción de avanzar a la par con el desarrollo general social, económico y ambiental



*Figura 4. Las 7 variables mandatorias. Fuente; Elaboración propia.*

Para poder adoptar a la norma como herramienta de diagnóstico, toda organización debe integrar dentro de sus procesos las 7 variables mandatorias (ver figura 4), cuya misión es inicialmente, identificar el nivel de presencia de la responsabilidad social empresarial dentro de la organización, para luego, implementar y complementar las acciones fundamentales pendientes (Echaide. 2009), con el fin de obtener un impacto general permanente que sea de beneficio para todas las partes.

El beneficio de la aplicación de la norma ISO 26000 no es específico, no se puede decir que solo hay un beneficio económico, social o medio ambiental; la apuesta es poder obtener los conocimientos necesarios para empoderar a la organización en la toma de decisiones (Echaide. 2009), aumentar la confianza de todos sus grupos de interés y enfocarlos al trabajo en equipo por ideales en común; cuando se habla de Responsabilidad Social Empresarial a través de la Norma, se habla de trabajar por la minimización del riesgo para empleados, clientes, proveedores, aliados comerciales, la comunidad y demás actores, en cuanto a la mejora de los procesos operativos, administrativos y comerciales para aumentar la creatividad e innovación, cambiar las acciones menos productivas por acciones de mejora.

Todo lo anterior, en base a los siete pilares de la Norma ISO 26000 se traduce en organizaciones con reconocimiento social, cultural y medio ambiental, el aumento de utilidades gracias al trabajo leal y disciplinado y el reconocimiento equitativo (ISO 2006).

## Capítulo 3. Resultados

### Diagnóstico

Empresa seleccionada: Codimedica SAS

Instrumento seleccionado: Encuesta y Observación

Se presentan los resultados (ver figuras 5 a la 11) por indicador:

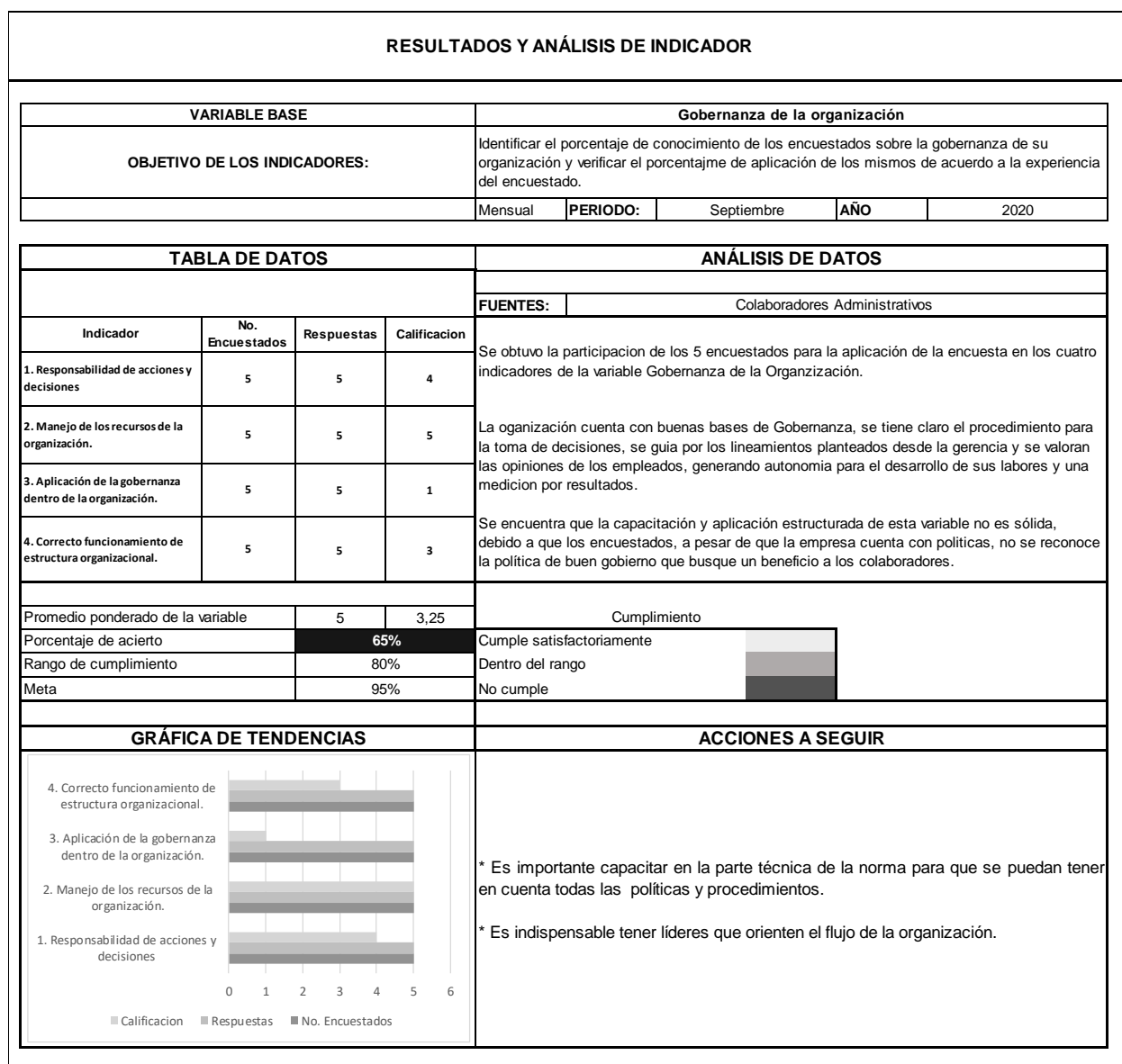


Figura 5. Resultados Indicador Gobernanza de la organización Fuente; Elaboración propia.

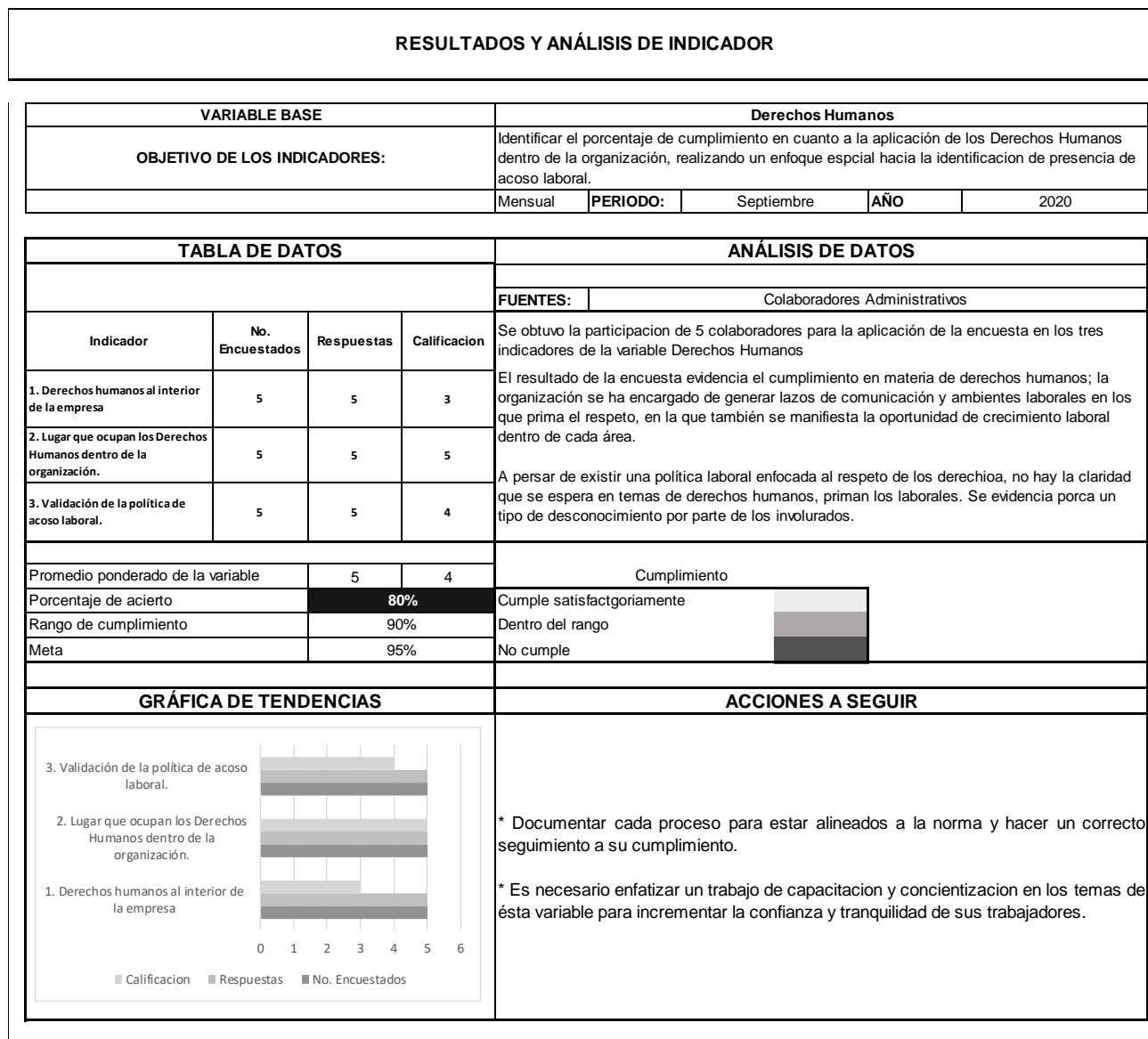


Figura 6. Resultados Indicador Derechos Humanos Fuente; Elaboración propia.

RESULTADOS Y ANÁLISIS DE INDICADOR				
VARIABLE BASE			Prácticas Laborales	
OBJETIVO DE LOS INDICADORES:			Identificar el porcentaje de cumplimiento de buenas practicas laborales dentro de la organización.	
			Mensual	PERIODO: Septiembre AÑO 2020
TABLA DE DATOS				ANÁLISIS DE DATOS
				FUENTES: Colaboradores Administrativos
Indicador	No. Encuestados	Respuestas	Calificacion	Se obtuvo la participacion de 5 colaboradores para la aplicacion de la encuesta en los tres indicadores de la variable.
1. Aprovechamiento de la practica laboral	5	5	4	Se reconoce por parte del trabajador un gran aporte de la compañía hacia el mismo, en una dinámica en la existe en buen porcentaje la comunicación y trabajo en equipo, entre otros, a pesar de evidenciar que existen colaboradores que no cooperan con el tema.
2. Estado del entorno laboral.	5	5	3	Se reconoce gran preocupacion de la compañía con respecto de la capacitacion de sus empleados así como también un entorno saludable en el que también se proporcionan los materiales suficientes para ejecutar cada labor.
3. Estado de buenas prácticas laborales	5	5	4,3	El panorama general indica que la compañía puede mejorar esta variable ya que existe la conciencia de que se puede mejorar aun mas mediante la capacitacion enfocada en esta materia.
Promedio ponderado de la variable		5	3,76666667	Cumplimiento
Porcentaje de acierto		75%		Cumple satisfactoriamente
Rango de cumplimiento		70%		Dentro del rango
Meta		90%		No cumple
GRÁFICA DE TENDENCIAS				ACCIONES A SEGUIR
				<p>* El salario emocional es una parte fundamental en la remuneración de los empleados, por lo que se hace necesario diseñar esquemas salariales que permitan satisfacer al personal.</p> <p>* Se requiere implementar politicas y procedimientos que motiven el trabajo en equipo, el trabajo buen clima laboral, el crecimiento personal y labora de los colaboradores.</p>

Figura 7. Resultados Indicador Prácticas laborales Fuente; Elaboración propia.

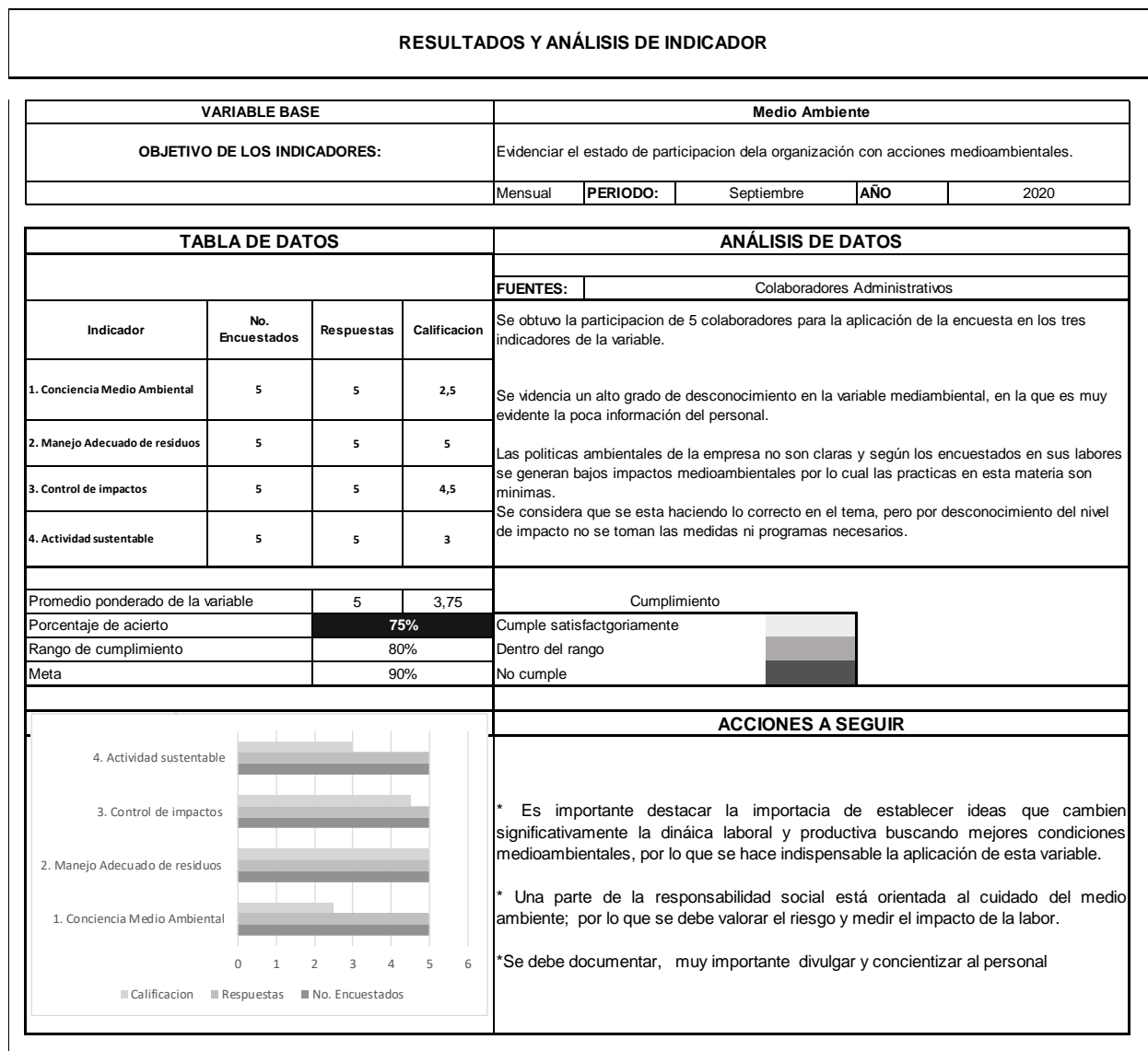


Figura 8. Resultado Indicador Medio Ambiente Fuente; Elaboración propia.

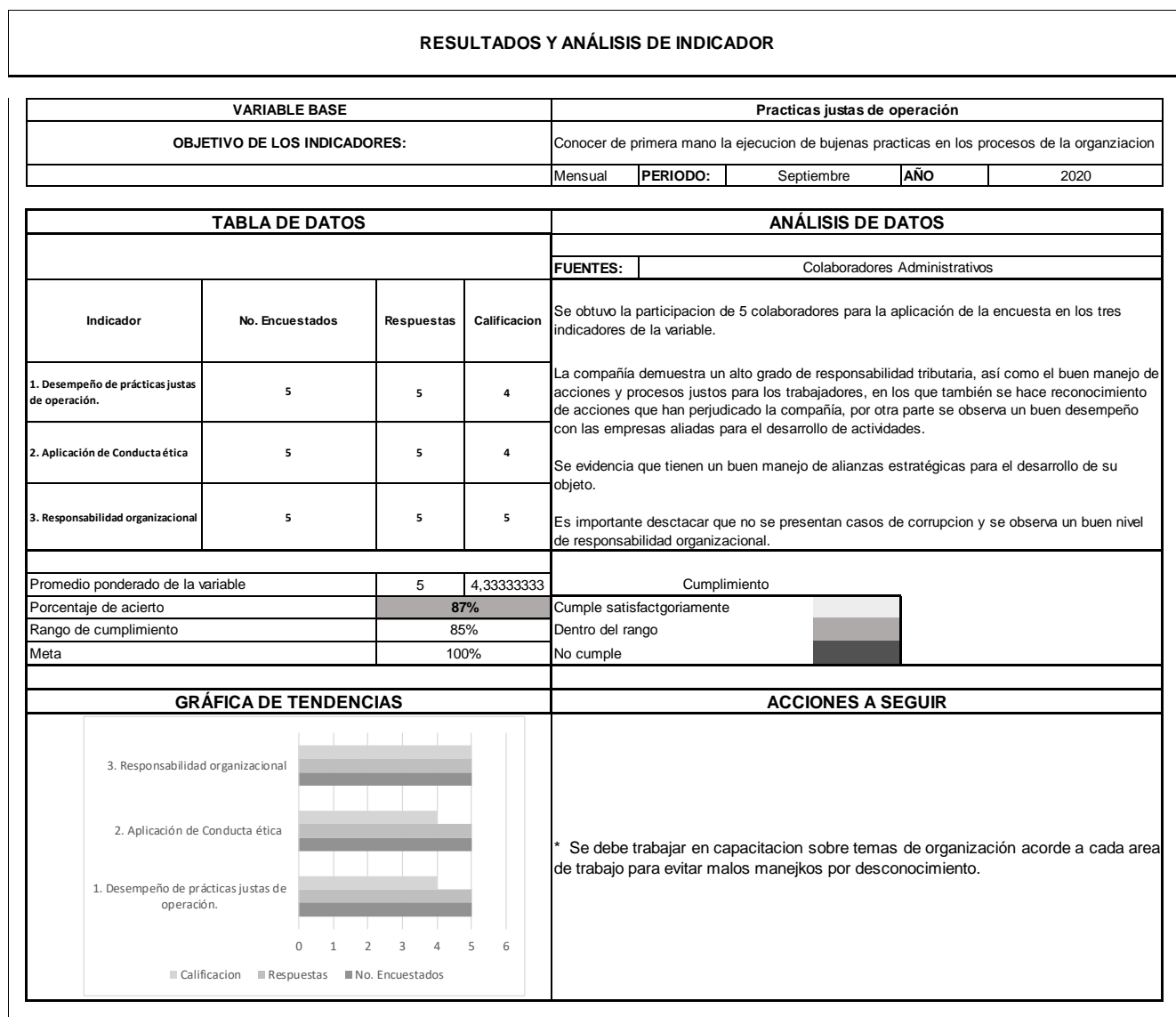


Figura 9. Resultado Indicador Prácticas justas de operación Fuente; Elaboración propia.

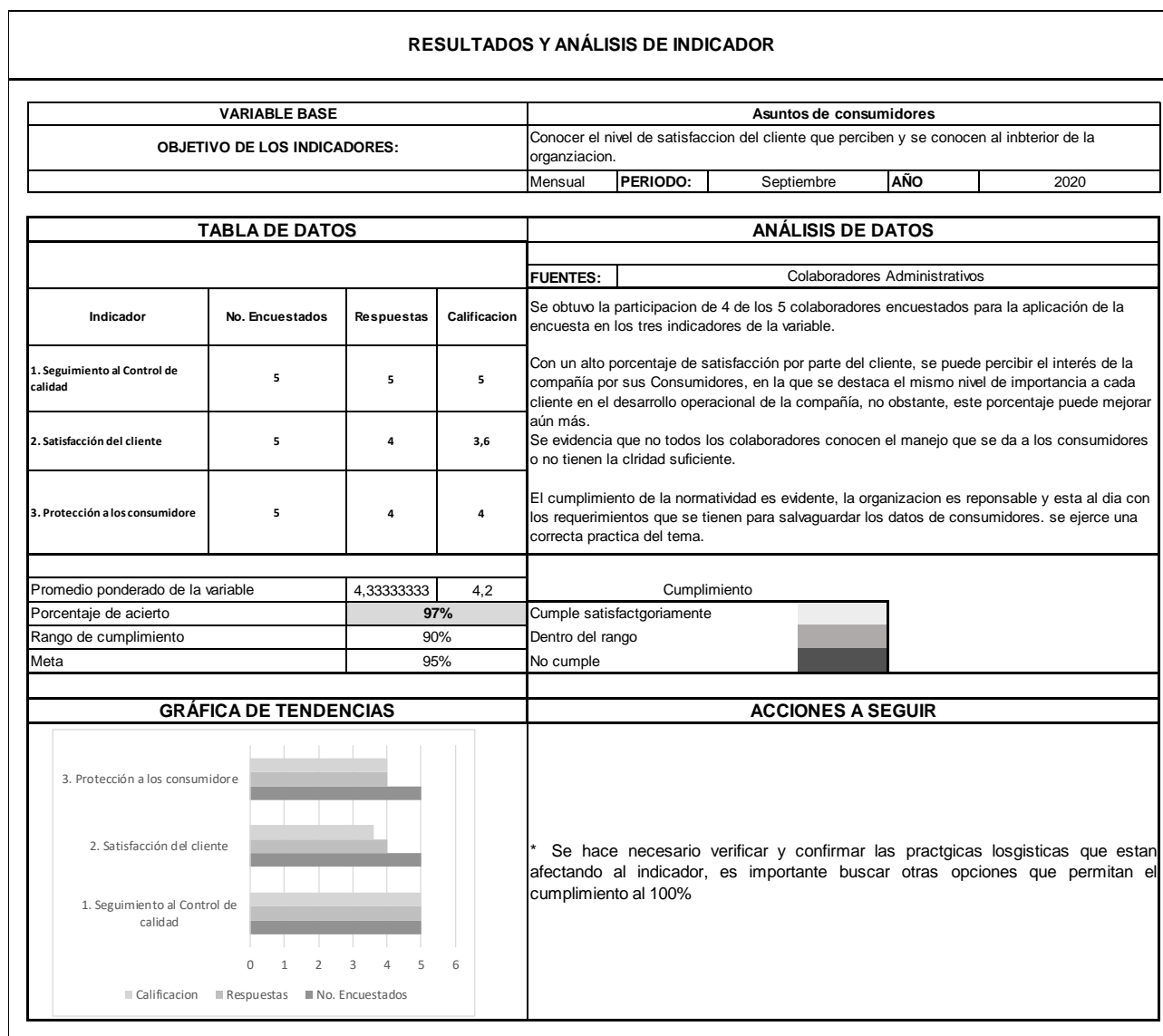


Figura 10. Resultado Indicador Asuntos de consumidores Fuente; Elaboración propia.

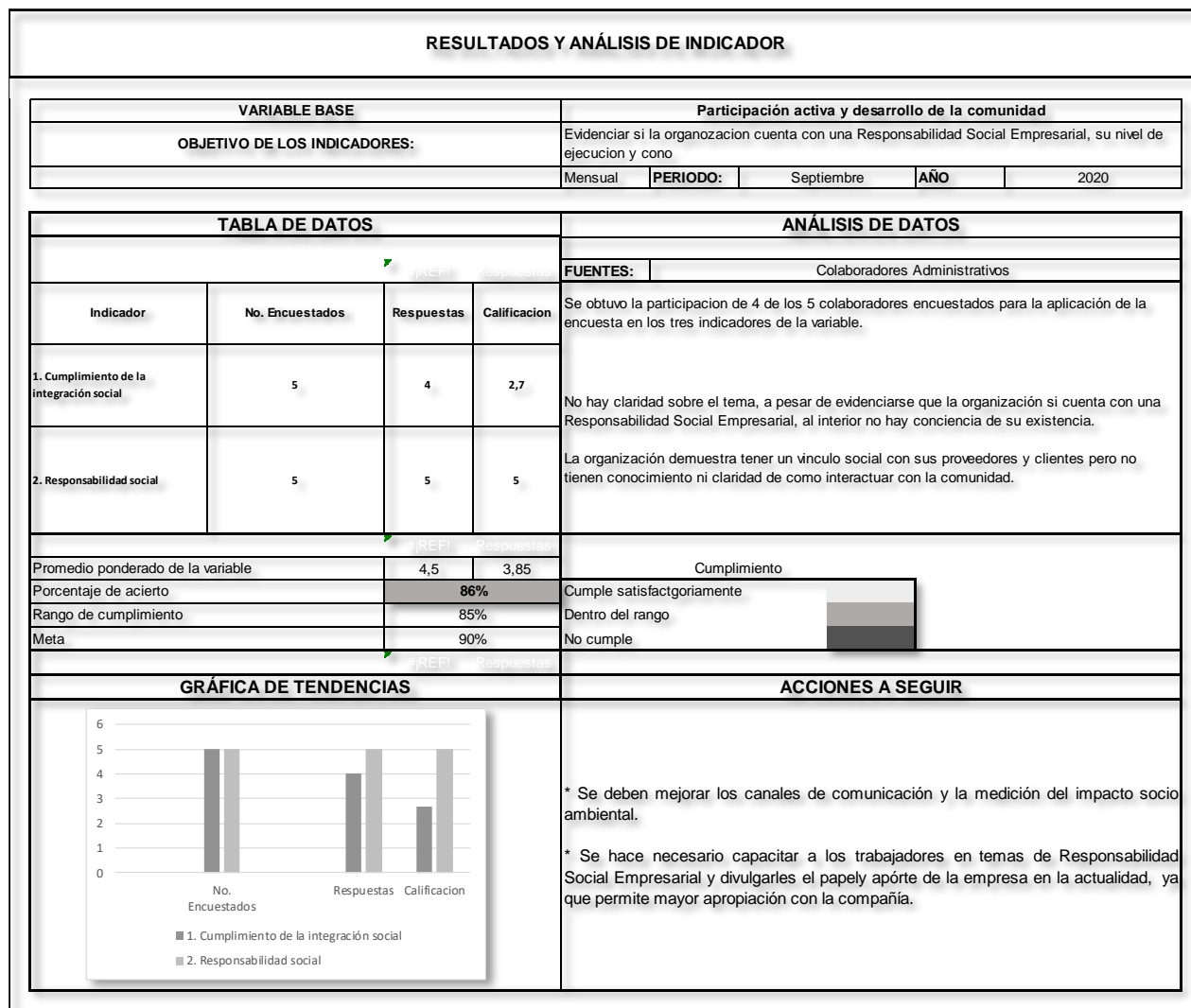


Figura 11. Resultado Indicador Participación activa y desarrollo de la comunidad Fuente; Elaboración propia.

Cada ficha muestra los resultados de la consolidación de las respuestas de cada encuesta realizada, se dio una calificación general de 1 a 5 de acuerdo con la incidencia de las respuestas dentro de la operación de la organización y su cumplimiento con los criterios generales (ver figura 12) tomados de la norma ISO:26000.

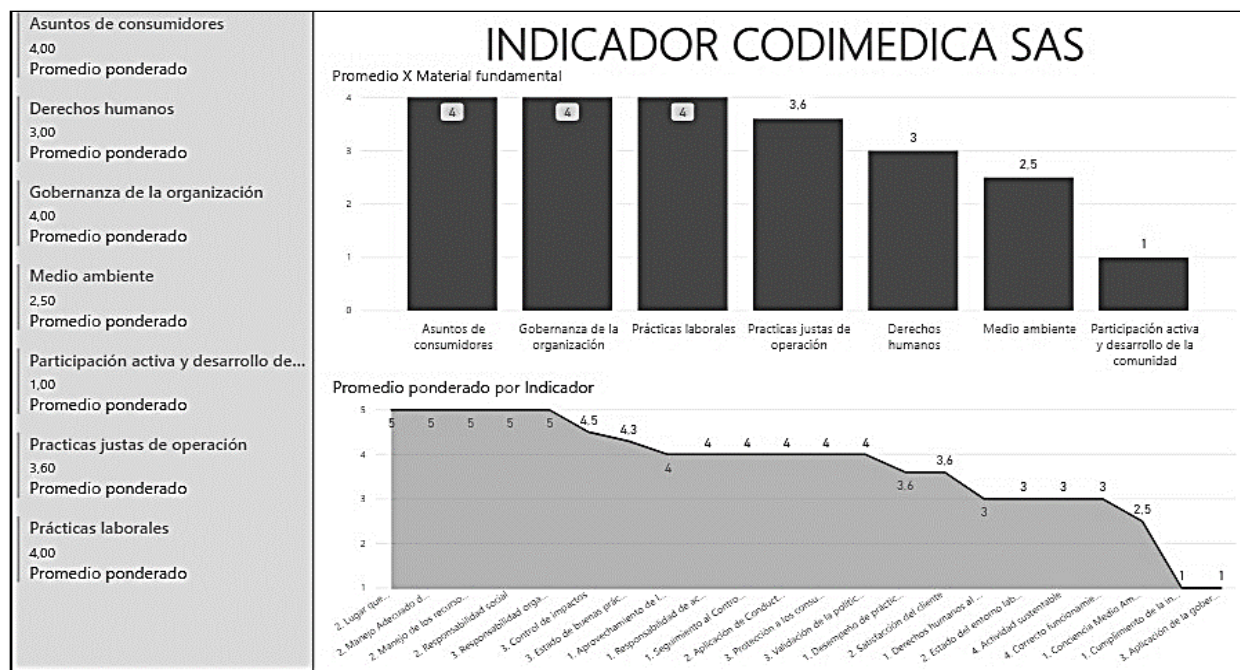


Figura 12. Resultado general, Fuente; Elaboración propia.

Se presenta el porcentaje de cumplimiento de la empresa (ver tabla 1) en cuanto a las 7 variables evaluadas a través de la encuesta realizada a parte de los colaboradores de Codimedica SAS, junto con el estado de cumplimiento.

Tabla 1

Resultado porcentajes de cumplimiento generales.

Variable	%	Estado
Gobernanza de la organización	65%	No cumple
Derechos Humanos	80%	No cumple
Prácticas Laborales	75%	Cumplimiento condicionado
Medio Ambiente	75%	No cumple
Prácticas justas de operación	87%	Cumplimiento condicionado
Asuntos de consumidores	97%	Cumple
Participación activa y desarrollo de la comunidad	86%	Cumplimiento condicionado

Fuente; Elaboración propia.

De acuerdo con la encuesta realizada (ver figura 13) y la observación a los procesos de Codimedica SAS, se presentan los siguientes resultados:

Al solicitar la colaboración para la aplicación de la encuesta con el argumento de verificar el estado de la organización en cuanto a Responsabilidad Social Empresarial para implementar mejoras, 5 de las 6 personas administrativas de planta, permitieron la aplicación y mostraron

buena disposición frente al tema y a posibles cambios y mejoras. Esto representa una disposición del 83% del personal, lo que abre la posibilidad de implementación a corto plazo.

Ahora bien, del 83% del personal administrativo encuestado, que se convierte en nuestro 100% de muestra, el 80% demostró tener algún tipo de conocimiento en los temas propuestos, el 20% restante menciona no conocer del tema y muestra poca disposición para algunas de las preguntas.

De las siete (7) variables analizadas, la empresa cumple de manera satisfactoria con el Asunto de consumidores, De manera condicionada, es decir se encuentra dentro del rango válido, pero no llega a la meta propuesta, están Prácticas laborales, Prácticas justas de operación y Participación activa y desarrollo de la comunidad; los resultados menos favorables están en las variables de Gobernanza de la organización, Derechos Humanos y Medio Ambiente.

Cabe aclarar, que las variables que no se cumplen no acatan a razones de agresión a las mismas dentro de la empresa, sino, a falta de conocimiento en el tema, lo que hace que colaboradores y organización incumplan por omisión.

De esta manera, al tomar el promedio de los resultados de cada variable y formularlo, se obtiene un 81% de cumplimiento general si hablamos de aplicación de la norma ISO 26000.

Consideramos que el porcentaje obtenido, aunque no llega al 100% o 95% deseados, representa una gran oportunidad de mejora y es insumo base para la implementación de la norma ISO 26000 como herramienta de mejora para la organización y todos sus grupos de interés.

Organización objeto del estudio				
Razon Social	CODIMEDICA SAS		Sector	COMERCIO
Direccion	CL 45 C BIS 23 37 OF 101	Ciudad: BOGOTA	Telefono	311 8198081
Actividad economica: (Breve descripción) IMPORTACION Y DISTRIBUCION DE INSTRUMENTAL MEDICO QUIRURGICO, DISTRIBUIDOR UNICO AUTORIZADO DE LA MARCA MILTEX INTEGRA EN COLOMBIA				
DATOS PERSONAL ENCUESTADO				
Nombre y Apellido			Cargo en la empresa	
Luis Fernando Galan			Sub Gerente	
Alba Isabel Flores			Asistente Contable	
Yasmin Rocío Torres			Asistente Comercial	
Johanna Rodriguez			Asistente Comercial y de Facturacion	
Yeison Yate			Asistente Logistico	
Total Personas encuestadas: Cinco (5)				
DATOS DE LA ENCUESTA				
Formulacion de las preguntas: Equipo de trabajo Grupo 04			Asesorias	
Diana Milena Marulanda Ríos			Maricela Rodriguez	
Johanna Milena Rodríguez Rodríguez			Administgrafora de Empresas, Auditora Integral Lider de las	
Karenth Dajana Caicedo Vargas			Normas ISO	
Marco Antonio Flórez Moreno				
Víctor Alberto Jiménez				
*Nota: al momento de contactar a las personas encuestadas y de asesorias se solicito la debida autorizacion para el manejo e datos personales, al igual que la autorizacion de los directivos de CODIMEDICA SAS para poder realizar ésta practica dentro de sus instalaciones con sus colaboradores. Todo dato de contacto sera suministrado solo si se requiere por el tutor o director de curso para garantizar el correcto manejo de la informacion.				

*Figura 13. Ficha técnica de la encuesta, Fuente; Elaboración propia.*

### Recomendaciones generales

Como aporte para Codimedica SAS al finalizar el proceso de Diagnóstico y análisis de resultados, nos permitimos presentar algunas recomendaciones generales que pueden ser adoptadas e implementadas en un corto o mediano plazo:

Quedó demostrado que la organización presenta una falencia en la documentación de sus procesos. En cualquier nivel de la organización, al documentar, lo que se hace es enfocar a todo

el personal hacia el logro de los objetivos, permitiendo de esta manera, conservar la trazabilidad y mantener el interés hacia los objetivos del sistema.

Estar alineados a la norma implica, dar a conocer y hacer cumplir las políticas organizacionales. Aquello que no se mide, no se puede controlar y lo que no se controla, ocasiona fuga de esfuerzos y recursos, por lo que se sugiere la implementación de indicadores principalmente en la gestión medio ambiental que se está empezando a trabajar dentro de la empresa.

Al inicio del trabajo, se plantea unos ajustes en la planeación estratégica de la empresa, se modificaron para redireccionar los objetivos hacia el desarrollo social y medio ambiental, esto, teniendo en cuenta que la empresa cumple en algunos temas, pero debe ser más consciente y de paso aumentar las capacitaciones a todo el personal en estos temas para lograr un equipo integral.

### **Matriz de marco lógico**

Se presenta el marco lógico como herramienta de planificación, ejecución y control del proyecto, con el fin de dar una correcta orientación al tema planteado.

### **Mapa de problemas**

El árbol de problemas es la representación breve de manera gráfica de las dificultades que se detectan en el análisis inicial del proyecto (ver figura 14), con el fin de detectar razones y consecuencias que lleven a una solución verídica y ajustada.

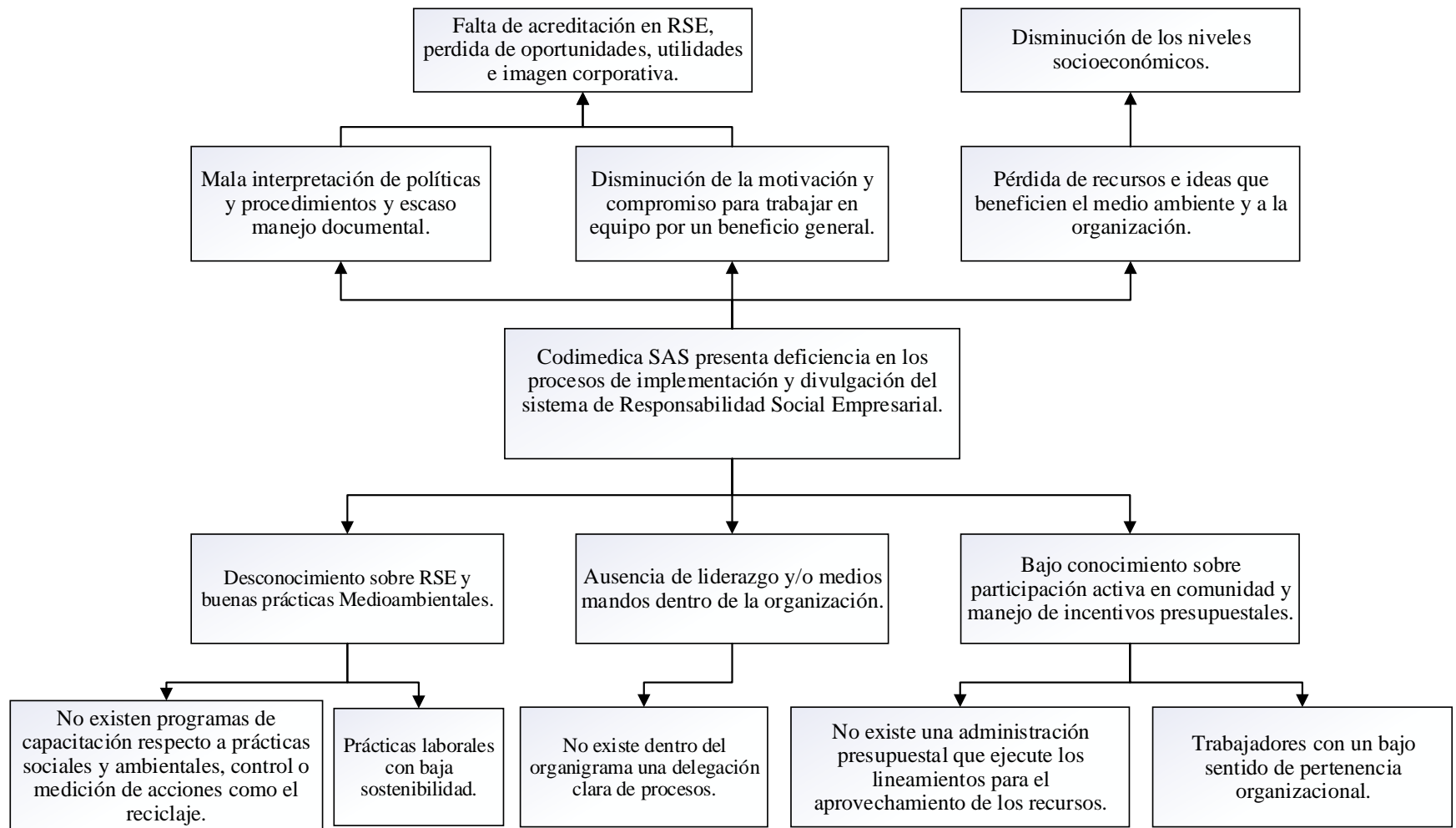


Figura 14. Mapa de problemas Codimedica SAS, Fuente; Elaboración propia.

*Como resultado del diagnóstico realizado previamente, se identifica como problema central en Codimedica SAS, la deficiencia en los procesos de implementación y divulgación del sistema de Responsabilidad Social Empresarial; si bien se cuenta con el potencial para la implementación, no existe el conocimiento adecuado y suficiente sobre el manejo de Responsabilidad Social Empresarial y la parte normativa que le rige; adicional, el liderazgo del equipo de trabajo recae sobre una sola persona, lo que dificulta la evaluación de los procesos y su reorganización en torno a temas de sostenibilidad.*

El manejo presupuestal se ejecuta de manera empírica sin lineamientos específicos que permitan su análisis y la toma de decisiones; adicional, no existe conciencia sobre el impacto que ejerce la empresa hacia su comunidad, a pesar de que si existe una relación y su objeto ejerce impacto, la organización como tal no identifica una relación directa con la comunidad.

Las falencias identificadas a raíz del problema planteado, se reflejan en las acciones de sus grupos de interés y en sus resultados, que, aunque no son negativos, podrían ser mucho mejores.

La falta de organización y la adecuada planeación para la implementación de RSE muestra un equipo de trabajo individualista sin la motivación necesaria para enfocarse en el trabajo con sentido social. No se cuenta con un reconocimiento dentro del mercado como empresa aportante a la sostenibilidad, lo que influye para muchos de sus potenciales clientes en el momento de elegirlos como proveedores de confianza.

### **Mapa de Objetivos**

El árbol de objetivos es la contraparte del árbol de problemas (ver figura 15), presenta las posibles opciones para solucionar el problema planteado ajustado a las causas y consecuencias evaluadas inicialmente.

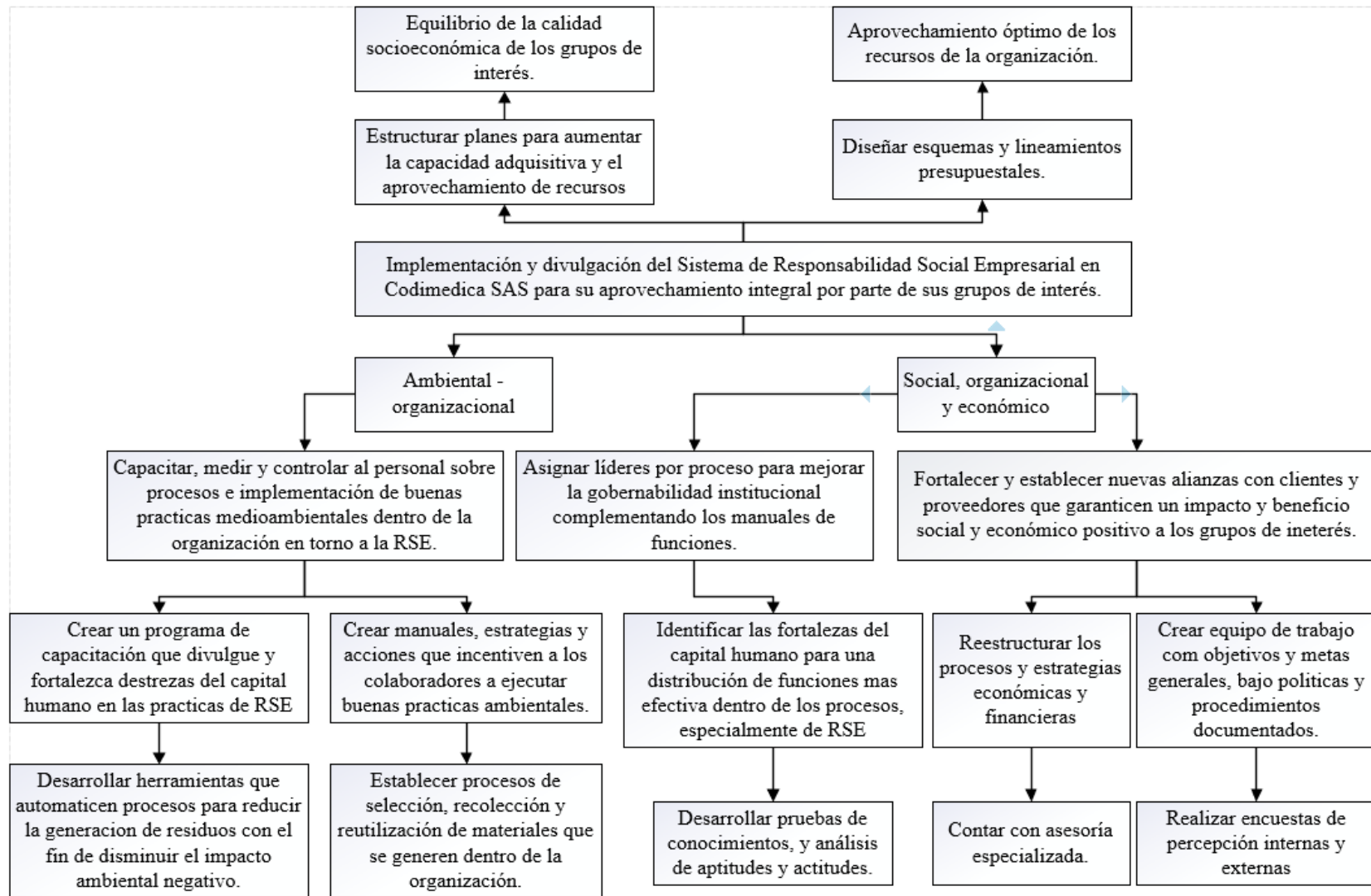


Figura 15. Mapa de objetivos Codimedica SAS Fuente; Elaboración propia.

Como propuesta para la solución del problema planteado, lo que se busca es implementar y divulgar el Sistema de Responsabilidad Social Empresarial en Codimedica SAS para su aprovechamiento integral por parte de sus grupos de interés; iniciar con la capacitación a nivel general sobre lo que significa RSE, cuidado del medio ambiente, adoptando prácticas y herramientas que contribuyan.

Documentar los procesos para facilitar la adopción de los cambios y todos los procesos en general que hacen parte de la empresa; es importante realizar una reestructuración de procesos, especialmente los financieros, esto para poder dar vía libre en la parte económica a la implementación, a través del aprovechamiento de presupuestos y recursos de la manera más adecuada.

Se determina de manera prioritaria, identificar las aptitudes y actitudes de los colaboradores, enfocados hacia la RSE, con el fin de crear equipos de trabajo con apropiación de cargos y la ubicación de líderes que tomen la responsabilidad de guiar la implementación y luego su ejecución. La intervención de todos los grupos de interés es una de las acciones más importantes, se busca ser una organización con participación integral, es decir, buscar que tanto colaboradores como proveedores, clientes y demás, sean parte activas de las actividades de implementación; que todos conozcan el trabajo de la empresa por ser socialmente responsable y hagan parte del mismo.

De esta manera se busca el reconocimiento social a través de acciones correctas y enfocadas en obtener utilidades y beneficio para todos los grupos de interés a través de acciones de aprovechamiento de recursos, conocimiento y habilidades sociales y medioambientales, traducidas en la economización de costos, gastos y aumento de ganancia como empresa y reducción de inversión, pero con adquisición de calidad para los demás grupos.

## Mapa Estratégico

El mapa estratégico se encamina en objetivos económicos al alcance de la organización en estudio, se propone una estrategia que requiere de inversión económica, no se toma como gasto ya que, lo que se busca es inyectar recurso en el fortalecimiento de capacidades, conocimiento, habilidades y aplicarlas para que retorne convertido en utilidades comerciales.

*Tabla 2.*  
*Mapa estratégico - Económico*

VARIABLES	Gobernanza	Derechos Humanos	Prácticas Laborales	Medio Ambiente	Prácticas Justas de Operación	Asuntos de Consumidores	Participación Activa y Desarrollo de la Comunidad
Económicos	Capacitar y aplicar de manera estructurada la responsabilidad de acciones y decisiones dentro de la organización.  Implementar el manejo de recursos a través del seguimiento presupuestal con la implementación de cuadros de seguimiento y control.	Crear un rubro dentro del presupuesto destinado a la capacitación y la conciencia en la práctica de acciones motivacionales, con el fin de aumentar el compromiso y la productividad.	Asegurar la capacitación y entrenamiento del capital humano para lograr el dominio de la información con el fin de garantizar la disminución de riesgos en pérdida de productividad y financiera.	Generar indicadores de seguimiento y control para validación del buen uso de los recursos.	Invertir en la aplicación de herramientas y procedimientos eficaces, justos y oportunos acordes al objeto de la empresa con el fin de reducir costos y tiempos de operación.	Implementar nuevas políticas de negocios que traerán consigo la penetración de nuevos mercados.	Fortalecer a través de programas de marketing renovados, la presencia de la organización dentro del mercado, incluyendo la comunidad inmediata y todos los grupos de interés.

*Fuente; ISO 2006*

A nivel económico se busca reorganizar el sistema de la empresa en torno al cuidado de los recursos para aumentar las utilidades, en base a la disminución y proporción del gasto.

Los objetivos sociales van unidos en cuanto a temas de capacitación, motivación y reestructuración interna de labores y puestos de trabajo, se busca fomentar el liderazgo a nivel interno, pero con énfasis en motivación y beneficios que se vean reflejados en el comportamiento y relaciones externas de cada colaborador en función social

*Tabla 3.*  
*Mapa estratégico – social*

Objetivos	Gobernanza	Derechos Humanos	Prácticas Laborales	Medio Ambiente	Prácticas Justas de Operación	Asuntos de Consumidores	Participación Activa y Desarrollo de la Comunidad
Sociales	A partir del análisis de desempeño y compromisos, nombrar líderes que apoyen el diseño e implementación estratégica aplicable a todos los procesos.	Desarrollar buenas prácticas empresariales en materia de derechos humanos que permitan incrementar el nivel de satisfacción del personal y social.	Reasignar funciones acordes a los conocimientos, perfiles y aptitudes de cada empleado para garantizar la ejecución de buenas y correctas prácticas laborales y buscar el aumento de la productividad y compromiso por el trabajo en equipo.	Crear alianzas con proveedores y clientes para disminuir costos a través de la reducción de recursos contaminantes y la implementación del reciclaje como medio de captación de recursos no operacionales para la inversión en programas medio ambientales y/o sociales.	Establecer y fortalecer los vínculos sociales y comerciales con los grupos de interés con el fin de desarrollar alianzas de beneficio común.	Vigilancia, control y respuesta permanente a las PQRS.	Hallar fórmulas de participación y vinculación a través de la opinión del equipo de trabajo.

Fuente; ISO 2006

A nivel social se apunta a la reestructuración de cargos y el manejo de liderazgo partiendo de las actitudes individuales para aplicar en la labor de equipo.

La estrategia medio ambiental va encaminada al ahorro de recursos con doble objetivo, la concientización del impacto ambiental que cada persona genera en sus labores diarias y el beneficio que se puede obtener a nivel económico y su verdadero impacto a nivel general, no solo gerencial.

*Tabla 4.  
Mapa estratégico – ambiental*

Objetivos	Gobernanza	Derechos Humanos	Prácticas Laborales	Medio Ambiente	Prácticas Justas de Operación	Asuntos de Consumidores	Participación Activa y Desarrollo de la Comunidad
Ambientales	Complementar las políticas medio ambientales, divulgarlas y ejecutar el compromiso de provisión de los recursos necesarios para su aplicación	Incluir dentro de la planeación estratégica, las políticas y documentos del sistema semejantes, la importancia del cuidado medio ambiental y su relación con la protección de los derechos humanos, reiterando el compromiso de la organización con su validación y protección.	Crear programas que aclaren e incentiven el correcto uso de los recursos. Establecer procesos y capacitaciones en el buen uso de recursos y acciones en las que se ejecuten actividades y/o practicas amigables con el medio ambiente.	Motivar una cultura de respeto hacia el medio ambiente. Promover la reutilización de materiales y optimización de recursos para garantizar un manejo adecuado y una correcta disposición final.	Divulgar el reconocimiento a los grupos de interés que aportan al cuidado medio ambiental dentro de los grupos de interés.	Crear un sistema sancionatorio y divulgarlo a todos los grupos de interés con el fin de mantener el respeto y cuidado con el medio ambiente a través de las operaciones de la organización con propios y terceros.	Concienciar al personal sobre la importancia de las buenas prácticas en materia de RSE y su impacto positivo en la competitividad y crecimiento de la compañía.

*Fuente; ISO 2006*

La estrategia ambiental va de la mano con la implementación de una cultura propia para la empresa, que permita su identificación dentro del mercado y la comunidad como un ente social y ambientalmente responsable.

## Capítulo 4. Plan de Mejoramiento

### Plan de acción y de seguimiento

Se plantea una serie de acciones a ejecutar como plan de mejoramiento acorde a Codimedica SAS. Los plazos de ejecución están propuestos a corto y mediano plazo teniendo en cuenta que la empresa cuenta ya con parte de la implementación, así como los costos se miden a través del valor del salario mínimo mensual legal vigente en Colombia para tener una visión equitativa.

Tabla 5.  
Plan de acción y seguimiento económico Codimedica SAS

	Objetivo estratégico	Estrategia	Plazo	Costo	Indicador
Económica	Capacitar al 100% de los colaboradores en la conceptualización, implementación y ejecución de la RSE, junto con la evaluación de la práctica de actividades propias del sistema.	Crear un rubro dentro del presupuesto destinado a la capacitación; y, asegurar por lo menos una capacitación mensual.	Seis (6) meses	3 SMMLV	Nivel de capacitación mensual: Indicador 1: ((No. Capacitaciones ejecutadas (mensual)/No. capacitaciones programadas (bimensual)) *100% - Meta 85% Indicador 2: (cantidad de colaboradores capacitados (bimensual)/cantidad total de colaboradores) *100% -Meta 90%
	Controlar el manejo de los recursos. Estructurar planes para aumentar la capacidad adquisitiva.	Implementación de cuadros de seguimiento y control. Elaborar y controlar presupuestos por área.	Dos (2) meses	0,5 SMMLV (máximo)	Indicador de Presupuesto: ((Vr Gastos (trimestral)/Vr proyectado (trimestral)) *100 - meta 90%
	Implementar una nueva política comercial que incluya manejo de RSE y aumente las utilidades en un 10% con respecto al año anterior.	Fortalecer a través de programas de marketing renovados, la presencia de la organización dentro del mercado, incluyendo la comunidad inmediata y todos los grupos de interés con RSE.	Seis (6) meses	4 SMMLV (máximo)	Indicador de ingresos: (Utilidad año actual/ Utilidad año anterior)-1)*100

*Fuente; Elaboración propia*

Se apunta a la medición a través de indicadores de porcentaje puntualmente para las acciones propuestas de capacitación, manejo presupuestal y seguimiento a la utilidad en torno a las mejoras del sistema de RSE.

La estrategia social estará basada en el fortalecimiento de conocimientos y habilidades de cada colaborador fomentando el enriquecimiento personal aplicado al campo laboral y las relaciones con la comunidad.

*Tabla 6.*  
*Plan de acción y seguimiento social Codimedica SAS*

	Objetivo estratégico	Estrategia	Plazo	Costo	Indicador
	Nombrar un líder que apoye el diseño e implementación estratégica de la RSE.	Reasignar funciones acordes a los conocimientos, perfiles y aptitudes de cada empleado para garantizar la ejecución de buenas y correctas prácticas laborales y buscar el aumento de la productividad y compromiso.	Tres (3) meses	2 SMMLV (máximo)	Evaluación de desempeño Trimestral Meta 90%
Social	Desarrollar buenas prácticas empresariales en materia de derechos humanos que permitan incrementar el nivel de satisfacción personal y social.	Hallar fórmulas de participación y vinculación a través de la opinión del equipo de trabajo.	Seis (6) meses	2 SMMLV (máximo)	Fidelización: Semestral No. De proveedores activos. Porcentaje de cumplimiento de proveedores activos Meta 80%
		Establecer y fortalecer los vínculos sociales y comerciales con los grupos de interés con el fin de desarrollar alianzas de beneficio común.			No. De participación de actividades sociales en el semestre/Total de actividades sociales programadas
	Vigilar, controlar y dar respuesta permanente a las PQRS.	Capacitar al personal encargado en el manejo de herramientas apropiadas para dar respuesta acorde y oportuna.	Un (1) mes	0,5 SMMLV (máximo)	Indicador PQRS Cantidad PQRS recibidas (mes) – Cantidad PQRS Respondidas Meta 0
	Generar indicadores de seguimiento y control para validación del buen uso de los recursos.	Crear por lo menos un indicador que lleve la medición y control al manejo de los recursos tangibles de la empresa, tanto administrativa como comercial.	Seis (6) meses	4 SMMLV (máximo)	Consolidado Indicadores: Total de indicadores cumplidos/total indicadores Meta 90%

*Fuente; Elaboración Propia*

El aporte social se basa en el liderazgo para una buena practica laboral, la fidelización a través del manejo de PQRS y la medición.

La propuesta estratégica para Codimedica SAS en el campo ambiental está basada en la construcción de políticas internas que puedan tener un alcance externo a través de su correcta ejecución por parte de cada colaborador y principalmente, la reducción del gasto.

*Tabla 7.  
Plan de acción y seguimiento ambiental Codimedica SAS*

	Objetivo estratégico	Estrategia	Plazo	Costo	Indicador
	Complementar las políticas medio ambientales, divulgarlas y ejecutar el compromiso de provisión de los recursos necesarios para su aplicación.	Incluir dentro de la planeación estratégica, las políticas y documentos del sistema semejantes, la importancia del cuidado medio ambiental y su relación con la protección de los derechos humanos, reiterando el compromiso de la organización con su validación y protección.	Tres (3) meses	2 SMMLV (máximo)	Cumplimiento de políticas medio ambientales.
Ambiental	Reducir el consumo de energía y agua en un 10% mensual.	Crear programas que aclaren e incentiven el correcto uso de los recursos.			(Vr gasto energía y agua mes actual/vr gasto energía y agua mes anterior) *100
	Reducir el consumo de papel en un 30% mensual.	Establecer procesos y capacitaciones en el buen uso de recursos y acciones en las que se ejecuten actividades y/o prácticas amigables con el medio ambiente.	Tres (3) meses	2 SMMLV (máximo)	Seguimiento a de papel mensual: Cantidad resmas utilizadas/cantidad resmas compradas.
	Aumentar el porcentaje de papel y cartón reciclado en un 30% mensual	Invertir en la aplicación de herramientas y procedimientos eficaces, justos y oportunos acordes al objeto de la empresa con el fin de reducir costos y tiempos de operación.  Crear un sistema sancionatorio y divulgarlo a todos los grupos de interés con el fin de mantener el respeto y cuidado con el medio ambiente.			(Peso de papel y cartón reciclado mes anterior)/(peso de papel y cartón reciclado mes actual)*100

*Fuente; Elaboración propia*

Se apunta a la ejecución de actividades de reciclaje y cuidado de recursos iniciando con los servicios públicos y el papel que son los recursos mas vulnerables al desperdicio dentro de la empresa.

## Conclusiones

Teniendo en cuenta el ejercicio desarrollado y gracias al estudio realizado a una empresa en operación, se concluye que, si bien es cierto que la implementación de un sistema de Responsabilidad Social Empresarial requiere de una inversión considerable en personal capacitado, tiempo de implementación y ejecución, recursos económicos y una labor social dentro de la comunidad, el resultado también es considerable como beneficio en conjunto para todos los grupos de interés; se resalta el reconocimiento al buen nombre de la empresa y las utilidades (no solo en dinero), que esto representa como parte activa de una cadena de conocimiento dentro del mercado.

Partiendo del caso concreto de Codimedica SAS, se evidenció que, en ocasiones las empresas cumplen una parte de responsabilidad social de forma inconsciente, por lo que surge la necesidad de implementar, divulgar y concientizar un sistema que permita cumplir con los parámetros establecidos por la norma.

Codimedica SAS cuenta con la disposición de optimizar sus procesos operativos y administrativos, para lo cual la Responsabilidad Social Empresarial es pieza clave en el desarrollo y progreso de la misma en el ámbito empresarial y social de manera sostenible en el tiempo.

Para el Proceso de RSE se hace indispensable el desarrollo del modelo en base a la actividad de la compañía ya que las políticas medioambientales, tributarias y sociales presentan variaciones y medidas de cambio en mayores proporciones. Como profesionales, es indispensable promover este modelo para crecimiento y contribución activa en la sociedad.

Se validó que Codimedica SAS posee un reconocimiento amplio dentro del mercado en que ejerce su objeto, a su vez, tiene la oportunidad de implementar nuevas estrategias para que sus procesos sean más responsables en la comercialización de sus productos, con esto garantizara su participación en factores sociales, económicos y ambientales.

Como conclusión final se evidencia que la empresa tiene la capacidad para asumir un sistema de RSE y divulgarlo a través de su visión, para lo que se propone ajustarla así: Ser para el año 2022 una empresa sólida en continua evolución, a la vanguardia en el desarrollo de su misión, siempre ligada al progreso socioeconómico y ambiental del país, con un talento humano comprometido y en permanente actualización, bajo los mejores criterios de responsabilidad, calidad, alto desempeño y servicio, en busca del incremento de nuestra participación en el mercado y la mejora continua de nuestra Responsabilidad Social Empresarial.

## Referencias Bibliográficas

- Aegve. (2018) Ética empresarial y responsabilidad social corporativa. Recuperado de:  
<http://aegve.org/etica-empresarial-responsabilidad-social-corporativa/>
- Arellano. (2013). Gestión estratégica para el sector público: Del pensamiento estratégico al cambio organizacional. Fondo de Cultura Económica. Recuperado de:  
<https://books.google.com.co/books?id=pjFpkU-hs88C&printsec=frontcover&dq=que+es+pensamiento+estrategico&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwi0mOHH98vrAhVHi1kKHeIbBdUQuwUwB3oECAkQBw#v=onepage&q&f=false>
- Banco Interamericano de Desarrollo BID. 1994. Estrategia de infraestructura del Bid.  
 Recuperado de:  
<https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/Infraestructura-sostenible-para-la-competitividad-y-el-crecimiento-inclusivo.pdf>
- Bancomundial. (2019). Entendiendo a la pobreza. Desarrollo social. Recuperado de:  
<https://www.bancomundial.org/es/topic/socialdevelopment/overview>
- Borras, C. (2017). Responsabilidad social medioambiental en las empresas. Recuperado de:  
[https://www.ecologiaverde.com/responsabilidad-social-medioambiental-en-las-empresas-314.html#:~:text=La%20Responsabilidad%20Social%20Empresarial%20\(RSE,fomentar%20pr%C3%A1cticas%20de%20desarrollo%20sostenible.&text=Por%20un%20lado%20sirven%20de,empresas%20adopten%20el%20mismo%20compromiso.](https://www.ecologiaverde.com/responsabilidad-social-medioambiental-en-las-empresas-314.html#:~:text=La%20Responsabilidad%20Social%20Empresarial%20(RSE,fomentar%20pr%C3%A1cticas%20de%20desarrollo%20sostenible.&text=Por%20un%20lado%20sirven%20de,empresas%20adopten%20el%20mismo%20compromiso.)
- Boza Carreño. (2010). Educación, investigación y desarrollo social. Recuperado de:  
<https://books.google.com.co/books?id=y5CJCrgawyoC&pg=PA31&dq=desarrollo+social&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjizp25-svrAhUvrFkKHdIXAuUQ6AEwAXoECAEQAg#v=onepage&q=desarrollo%20social&f=false>
- Calvo, P. (2014). Ética empresarial, responsabilidad social y bienes comunicativos. Recuperado de: [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0188-66492014000200008](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0188-66492014000200008)

- Camacho, J. (2015). Las normas de responsabilidad social. Su dimensión en el ámbito laboral de las empresas. Recuperado de: <https://www.elsevier.es/es-revista-revista-latinoamericana-derecho-social-89-articulo-las-normas-de-responsabilidad-social--S1870467015000020>.
- Cancino, C & Parragué, M. (2008). Responsabilidad social empresarial, (p.54). Recuperado de: [http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/122747/Cancino\\_Morales\\_2008.pdf](http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/122747/Cancino_Morales_2008.pdf)
- Castellanos J, Narciso M. Cruz. (2014). Una Mirada a la Evolución Histórica de la Estrategia Organizacional. Recuperado de: <https://www.regent.edu/acad/global/publications/real/vol1no3/3-narciso.pdf>
- Chinarro, A. (2019). Mejorando el impacto social y ambiental de proyectos desde la capacitación. Recuperado de: <https://blogs.iadb.org/sostenibilidad/es/preia-capacitacion/>
- David. F. (2003) Conceptos de ADMINISTRACIÓN ESTRATÉGICA. Recuperado de: <https://maliaoceano.files.wordpress.com/2017/03/libro-fred-david-9a-edicion-con-estrategica-fred-david.pdf>
- De la Cruz, C & Fernández, J. (2016). Marco conceptual de la ética y la responsabilidad social empresarial: un enfoque antropológico y estratégico. Empresa y Humanismo, 19(2), 69–118. Recuperado de: <https://bibliotecavirtual.unad.edu.co/login?url=http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=a9h&AN=117625019&lang=es&site=eds-live&scope=site>
- Díaz, C, Fernández, J. 2017. Cultura internacionalización y ética empresarial. Recuperado de: <https://portalderevistas.ufv.es/index.php/comunicacionyhombre/article/view/281/278>
- Díaz, N. (2014). Responsabilidad Social Empresarial y Creación de Valor Compartido, Sostenibilidad Gerencial. (Spanish). Revista Daena (International Journal of Good Conscience), Recuperado de: <https://bibliotecavirtual.unad.edu.co/login?url=http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=hus&AN=116281275&lang=es&site=eds-live&scope=site>
- Echaide, J. (2009). Responsabilidad social empresarial: Un sobrevuelo por la norma ISO 26000. Recuperado de: <file:///D:/Users/USER/Documents/Johanna/UNAD/UNAD%202020/DIPLOMADO/Fase%205/Dialnet-ResponsabilidadSocialEmpresaria-3335917.pdf>
- Elms, H. Brammer, S., Harris, J.D. y Phillips, R. New Directions in Strategic Management and Business Ethics. 2010. Recuperado de:

- <https://portalderevistas.ufv.es/index.php/comunicacionyhombre/article/view/281/278>
- Fernández, J. Bajo, A. (2012). La Teoría del Stakeholder o de los Grupos de Interés, pieza clave de la RSE, del éxito empresarial y de la sostenibilidad. Recuperado de:  
<file:///D:/Users/USER/Documents/Johanna/UNAD/UNAD%202020/DIPLOMADO/Fase%206/Dialnet-LaTeoriaDelStakeholderODeLosGruposDeInteresPiezaCl-3980299.pdf>
- Francesc, E. (2016). Ética empresarial y sus componentes principales: Tendencias en el lugar de trabajo Recuperado de: <https://blog.grupo-pya.com/etica-empresarial-componentes-principales/>
- Freeman. (1984). R.E., Strategic Management: A Stakeholder Approach, Boston, Pitman.  
 Recuperado de:  
<http://eds.b.ebscohost.com/bibliotecavirtual.unad.edu.co/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=1&sid=f106551e-7a0d-463f-9a72-6b6a6ceafe02%40pdc-v-sessmgr03>
- Hernández, C. (2018). La importancia de la responsabilidad social en las empresas. Recuperado de: <https://identidadorganizacional.com/2018/noticias/la-importancia-de-la-responsabilidad-social-en-las-empresas/>
- Hernández, R. Fernández, Carlos. Baptista, Pilar. (1997). Metodología de la investigación.  
 Recuperado de: [https://www.uv.mx/personal/cbustamante/files/2011/06/Metodologia-de-la-Investigaci%C3%83%C2%B3n\\_Sampieri.pdf](https://www.uv.mx/personal/cbustamante/files/2011/06/Metodologia-de-la-Investigaci%C3%83%C2%B3n_Sampieri.pdf)
- Herrera, J; Larrán M; Lechiga M; Martínez D. (2014). Responsabilidad social en las pymes: análisis exploratorio de factores explicativos. Recuperado de:  
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1138489114000466#bib0060>
- Hortensius, D. (2018). Integración de la RS (ISO 26000) y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la ONU en los sistemas de gestión basados en la HLS. Recuperado de: [http://siga.unal.edu.co/images/informes-presentaciones/Integracion\\_RS\\_ISO\\_26000.pdf](http://siga.unal.edu.co/images/informes-presentaciones/Integracion_RS_ISO_26000.pdf)
- ISO 26000. (2006). Borrador de acuerdo, versión 2006. Recuperado de:  
<http://www.redceres.org/archivos/Guia%20sobre%20RS%20%202006-10-6.pdf> (consultado el 15/12/2009).
- ISO 26000. Versión. (2010). Recuperado de: <https://www.iso.org/obp/ui#iso:std:iso:26000:ed-1:v1:es>

- León, M., & León, R. (2018). Gestión De La Responsabilidad Social Empresarial Del Sector Alimentario Venezolano Y Ciudadanía. Revista Orbis. Recuperado de:  
<https://bibliotecavirtual.unad.edu.co/login?url=http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=a9h&AN=129587482&lang=es&site=eds-live&scope=site>
- López, A. Ojeda, J. Ríos, M. (2017). La responsabilidad social empresarial desde la percepción del capital humano. Estudio de un caso. Recuperado de:  
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S113848911600011X>
- Martínez, H. (2005). La ética empresarial al comienzo del nuevo milenio. Pontificia Universidad Javeriana. Recuperado de:  
<https://books.google.com.co/books?id=EtcgvtTChGgC&pg=PA3&dq=etica+empresarial&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwi-wsjH88vrAhVRvIkKHfhEBBQQ6AEwBXoECAUQA#v=onepage&q=etica%20empresarial&f=false>
- Méndez, A., Rodríguez, M & Cortez, K. (2019). Factores Determinantes de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE). Caso aplicado a México y Brasil. Análisis Económico. Recuperado de:  
<https://bibliotecavirtual.unad.edu.co/login?url=http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=zbh&AN=136796612&lang=es&site=eds-live&scope=site>
- Mendoza F, D. López D. (2015). Pensamiento estratégico: Centro neurálgico de la planificación estratégica que transforma la visión en acción. <file:///C:/Users/johis/Downloads/Dialnet-PensamientoEstrategico-6799362.pdf>
- Montoya, I. Montoya, L. 2005. Visitando a Mintzberg: su concepto de estrategia y principales escuelas. [Recuperado de: https://www.redalyc.org/pdf/206/20605307.pdf](https://www.redalyc.org/pdf/206/20605307.pdf)
- Naciones Unidas. 1985. Desarrollo y cooperación económica internacional: Medio ambiente. Recuperado de:  
[http://www.ecominga.uqam.ca/PDF/BIBLIOGRAPHIE/GUIDE\\_LECTURE\\_1/CMMAD-Informe-Comision-Brundtland-sobre-Medio-Ambiente-Desarrollo.pdf](http://www.ecominga.uqam.ca/PDF/BIBLIOGRAPHIE/GUIDE_LECTURE_1/CMMAD-Informe-Comision-Brundtland-sobre-Medio-Ambiente-Desarrollo.pdf)
- Novillo E. (2016). La Economía Social y Solidaria: una economía para las personas. Recuuperado de: <https://www.economiasolidaria.org/recursos/biblioteca-la-economia-social-y-solidaria-una-economia-para-las-personas/>


- Oliveros, M. (2016). El balance Social como Herramienta de Responsabilidad Social Empresarial: Una Aproximación Teórica.  
<https://www.redalyc.org/jatsRepo/5530/553056828005/html/index.html>
- Parra, J. (2013). Identificación de elementos de responsabilidad social que consideran los emprendedores de tecnología de información al momento de establecer una idea de emprendimiento en la ciudad de Manizales. Recuperado de:  
<http://bdigital.unal.edu.co/9629/1/7707516.2013.pdf>
- Pastor A. Pastor J. Calcedo A. (2013). Comparación de los modelos de evaluación de la excelencia empresarial. Recuperado de:  
<https://www.redalyc.org/pdf/3887/388743877002.pdf>
- Pérez-Sanz, J., Gargallo-Castel, A & Esteban-Salvador, L. (2019). Prácticas de RSE en cooperativas. Experiencias y resultados mediante el estudio de casos. CIRIEC - España, Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa, Recuperado de:  
<https://bibliotecavirtual.unad.edu.co/login?url=http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=a9h&AN=140495890&lang=es&site=eds-live&scope=site>
- Phillips, R.; Freeman, R. y Wicks, A. (2003). “What stakeholder theory is not” Business Ethics Quarterly. Recuperado de: <https://www.cambridge.org/core/journals/business-ethics-quarterly/article/what-stakeholder-theory-is-not/B306B2B021778D9AA20E2512CE8A7225>
- Poveda, I. (2013). El desarrollo sostenible a nivel empresarial, (p.104).Recuperado de: [http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/122747/Cancino\\_Morales\\_2008.pdf](http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/122747/Cancino_Morales_2008.pdf)
- Reynier L; Lay, N; Sukier H. (2020) Gerencia estratégica para la gestión de personas del sector minero de Venezuela, Colombia y Chile, Recuperado de:  
<https://scielo.conicyt.cl/pdf/infotec/v31n1/0718-0764-infotec-31-01-133.pdf>
- Rincón, C. (2015). Pensamiento estratégico: De la estrategia al posicionamiento empresarial. Recuperado de: <https://es.slideshare.net/CsarDRincnG/ensayo-sobre-posicionamiento-estrategico>
- Sierra, M. (2014). Análisis de metodologías para implementar responsabilidad social Empresarial en las pymes: una visión desde las pymes. Recuperado de:  
<https://repository.cesa.edu.co/handle/10726/1347>
- Urroz R., F. (17 de 08 de 2010). ¿Qué son los stakeholders? Recuperado de  
<https://www.guoteca.com/rse/que-son-los-stakeholders/>

## Anexos

### Anexo A. Enlace al código de ética

<https://editor-storage.reedsy.com/books/5fb71d6e7ad8747238b6f4cc/exports/success/1988fa26-df69-42dd-81b1-754a3e127e46/202011200245-codigo-de-etica-codimedica-sas.zip>

## Anexo B. Formato de Recolección de Información


			
<b>Universidad Nacional Abierta y a Distancia</b>			
<b>Curso: Diplomado de profundización en gerencia estratégica y responsabilidad social empresarial.</b> <b>Código: 101008</b>			
<b>Fase 3 - Diagnóstico</b>			
<b>Actividad: Recolección de información a partir del estudio de la norma internacional ISO 26000</b>			
<b>Organización objeto del estudio</b>			
Razon Social	CODIMEDICA SAS	Sector	COMERCIO
Dirección	CL 45 C BIS 23 37 OF 101	Teléfono	2326129
Actividad económica: (Breve descripción) Importación y comercialización de instrumental médico quirúrgico.			
<b>DATOS PERSONAL ENCUESTADO</b>			
Nombre	Luis Fernando Galán Rodríguez	Cargo en la empresa	Sub Gerente
Tiempo laborado en la empresa	30 años	Teléfono y/o correo electrónico	gerencia@codimedica.com
<b>ENCUESTA</b>			
Materia Fundamental o	Indicador	Pregunta	Respuesta
Gobernanza de la organización	<b>1. Responsabilidad de acciones y decisiones</b>	¿De qué forma la organización se hace responsable por la toma de decisiones y el resultado de la ejecución de sus acciones?	
	<b>2. Manejo de los recursos de la organización.</b>	¿Qué medidas ha implementado la organización para garantizar el buen uso de sus recursos tangibles e intangibles?	
	<b>3. Aplicación de la gobernanza dentro de la organización.</b>	¿La organización cuenta con políticas de buen gobierno que beneficien a todos sus colaboradores? Mencione una	
	<b>4. Correcto funcionamiento de estructura organizacional</b>	¿Cada líder conoce los objetivos de la compañía y lo que se espera de ellos para cumplirse?	
Derechos humanos	<b>1. Derechos humanos al interior de la empresa</b>	Como integrante de la empresa ¿Conoce cuáles son los derechos humanos que la empresa debe respetar? ¿ha sentido vulnerados algunos de sus derechos como humano?	
	<b>2. Lugar que ocupan los Derechos Humanos dentro de la organización.</b>	Dentro del Reglamento Interno de Trabajo y los procesos de la organización ¿cómo se contempla la aplicación de los Derechos Humanos?	
	<b>3. Validación de la política de acoso laboral.</b>	¿Existe una política de acoso laboral en la empresa y de qué manera se puede fortalecer? Si no existe ¿Cómo la implementaría?  ¿En el entorno corporativo se contempla la igualdad de oportunidades, la no discriminación y el respeto a la diversidad?	


<b>Prácticas laborales</b>	<b>1. Aprovechamiento de la práctica laboral.</b>	<p>¿Subar dentro de la empresa ¿Cómo y en qué porcentaje aparta su vida personal y a la misma organización?</p> <p>¿Qué practicar le resultan nacivar en un entorno laboral?</p>	
	<b>2. Estado del entorno laboral.</b>	<p>¿Qué practicar le resultan favorable en un entorno laboral?</p> <p>¿Considera que se promueve un entorno de trabajo saludable y una comunicación bidireccional con el grupo de trabajo?</p>	
	<b>3. Estado de buenas prácticas laborales</b>	<p>¿Considera que las prácticas de la organización están acordes a su misión?</p> <p>¿Está dando buena uso a las implementar entre quedar por la organización para el cumplimiento de las funciones? ¿Por qué?</p> <p>¿Usted cree que la compañía puede mejorar las prácticas laborales? ¿De qué manera podría hacerla?</p> <p>¿Cree que las prácticas laborales que se tienen implementadas son suficientes para el cumplimiento de las mismas?</p>	
<b>Medio ambiente</b>	<b>1. Conciencia Medio Ambiental</b>	<p>¿Conoce el impacto medio ambiental que produce su organización?</p> <p>¿Existen políticas a programar que promuevan una cultura de cuidado ambiental dentro de la empresa? ¿las conoce y practica?</p>	
	<b>2. Manejo Adecuado de residuos</b>	<p>¿La empresa cuenta con procesos establecidos para el manejo de los residuos? Mencionalas.</p>	
	<b>3. Control de inspectar</b>	<p>¿Qué medidas se están tomando para mitigar el impacto ambiental?</p> <p>¿Es viable implementar una estrategia que busque hacer uso de herramientas digitales para reducir el uso de papel?</p>	
	<b>4. Actividad sustentable</b>	<p>¿Qué tipo de materiales se reciclan en la compañía?</p> <p>¿En la compañía se contemplan algún sistema a práctica baja la cual, se busque el ahorro de recursos naturales? Mencionalas.</p>	
<b>Prácticas justas de operación</b>	<b>1. Desempeño de prácticas justas de operación.</b>	<p>¿La organización cuenta con empresas aliadas dentro del desarrollo de su actividad?, ¿Cómo considera esta relación?</p> <p>¿ha conocido casos de corrupción dentro de la organización?, describa brevemente.</p> <p>¿Considera que las acciones y/o prácticas de la empresa son justas con todos sus grupos de interés? (Empleados, proveedores, clientes)</p> <p>¿Considera que se deben implementar prácticas más justas de operación de la empresa? ¿Cuáles?</p> <p>¿Se deben tomar medidas preventivas para la implementación y buenas prácticas justas de operación de la empresa?</p>	
	<b>2. Aplicación de Conducta ética</b>	<p>¿Dentro del sistema de gestión está definida la conducta ética?, ¿Se da prioridad a su aplicación dentro de la organización?</p>	
	<b>3. Responsabilidad organizacional</b>	<p>¿La compañía cumple de manera oportuna con sus responsabilidades contractuales y tributarias?</p>	

<b>Asuntos de consumidores</b>	<b>1. Seguimiento al Central de calidad</b>	¿Como garantiza la empresa a lo queda al consumidor final de producir de calidad?	
		¿En qué porcentaje oriento un día a la fecha con la praxer de la empresa? ¿Por qué?	
		¿En qué porcentaje considera que los clientes se orientan a la fecha con la praxer de la empresa? ¿Por qué?	
	<b>2. Satisfacción del cliente</b>	¿Considera que dentro de las objetivos organizacionales de prioridad a clientes y usuarios? ¿Por qué?	
		¿Cuál es el promedio de PORS recibir al mes por parte de clientes?	
		¿En qué periodo de tiempo de respuesta a los PORS?	
	<b>3. Protección a las consumidoras</b>	¿De qué manera la compañía cumple con la ley de protección de consumidores?	
<b>Participación activa y desarrollo de la comunidad</b>	<b>1. Cumplimiento de la integración social</b>	¿La empresa realiza algún tipo de acción que integre a la comunidad a través de la beneficencia mutua?	
		¿Cuál considera que es el impacto social de la empresa hacia la comunidad a través de sus grupos de interés (empleados, proveedores y clientes)?	
		¿Cuál es el papel de la comunidad en el crecimiento de la empresa?	
	<b>2. Responsabilidad social</b>	¿Se tiene un canal establecido para hacer partícipe a la comunidad frente a los temas de decisiones?	
		¿De qué manera la compañía hace parte o apoya entidades sin ánimo de lucro similares que trabajan por el crecimiento y bienestar de la sociedad?	
<b>DATOS ENCUESTADOR</b>		<b>AUTORIZACION MANEJO DE DATOS PERSONALES</b>	
Nombre			
Grupo			
Telefono		Encuestado	
<b>VoBo. Tutora:</b>		<b>Fecha:</b>	
		<b>Medio de aprobación:</b>	

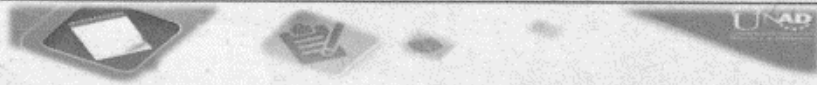
			
<b>Universidad Nacional Abierta y a Distancia</b>			
<b>Curso: Diplomado de profundización en gerencia estratégica y responsabilidad social empresarial.</b>			
<b>Código: 101008</b>			
<b>Fase 3 - Diagnóstico</b>			
<b>Actividad: Recolección de información a partir del estudio de la norma internacional ISO 26000</b>			
<b>Organización objeto del estudio</b>			
<b>Razon Social:</b> CODIMEDICA SAS		<b>Sector:</b> COMERCIO	
<b>Dirección:</b> CL 45 C BIS 23 37 OF 101		<b>Teléfono:</b> 2326129	
<b>Actividad económica:</b> (Breve descripción) Importación y comercialización de instrumental medico quirúrgico.			
<b>DATOS PERSONAL ENCUESTADO</b>			
<b>Nombre:</b> Luis Fernando Galán Rodríguez		<b>Cargo en la empresa:</b> Sub Gerente	
<b>Tiempo laborado en la empresa:</b> 30 años		<b>Teléfono y/o correo electrónico:</b> gerencia@codimedica.com	
<b>ENCUESTA</b>			
Materia Fundamental o	Indicador	Pregunta	Respuesta
<b>Gobernanza de la organización</b>	1. Responsabilidad de acciones y decisiones:	¿De qué forma la organización se hace responsable por la toma de decisiones y el resultado de la ejecución de sus acciones?	Tanto la responsabilidad de la toma de decisiones como los resultados siempre han sido asumidos por la gerencia, acudiendo siempre al principio de buena fe de todo el equipo de trabajo. Se tienen en cuenta las opciones del equipo y se decide de acuerdo a las prioridades y conveniencia de manera compartida, empresa/equipo de trabajo.
	2. Manejo de los recursos de la organización.	¿Qué medidas ha implementado la organización para garantizar el buen uso de sus recursos tangibles e intangibles?	Dentro del compromiso gerencial existe un presupuesto anual que se socializa con el equipo de trabajo, de la mano con capacitaciones del SG-SST que promueve el uso correcto de los recursos. Se promueve el manejo de inventarios de acuerdo a los recursos para su control.
	3. Aplicación de la gobernanza dentro de la organización.	¿La organización cuenta con políticas de buen gobierno que beneficien a todos sus colaboradores? Mencione una.	Como parte del compromiso gerencial, se ha implementado la política integral de calidad cuyo objetivo es establecer los lineamientos o criterios bajo los cuales la empresa desarrolla su objeto salvaguardando los derechos de los empleados. Una de ellas es: GARANTIZAR LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO con la provisión de los recursos necesarios que brinden el bienestar físico, social y mental de todos los colaboradores, implementando sistemas de gestión, programas y demás actividades complementarias con la Seguridad Industrial y Salud Ocupacional de cada persona.
	4. Correcta funcionamiento de estructura organizacional.	¿Cada líder conoce los objetivos de la compañía y lo que se espera de ellos para cumplirlos?	No existe una definición reglamentada de líder dentro de la empresa, pero, cada empleado tiene clara su posición y responsabilidad dentro de su área de trabajo, así como los resultados que se esperan por la ejecución de sus actividades diarias.
<b>Derechos humanos</b>	1. Derechos humanos al interior de la empresa es:	Como integrante de la empresa ¿Conoce cuáles son los derechos humanos que la empresa debe respetar? ¿ha sentido vulnerados algunos de sus derechos como humano?	Es claro para mí como ser humano los derechos que tengo tanto fuera como dentro de la empresa, nunca he sentido o he visto que alguno de mis derechos como ser humano se hayan vulnerado dentro de la empresa.
	2. Lugar que ocupan los Derechos Humanos dentro de la organización.	Dentro del Reglamento Interno de Trabajo y los procesos de la organización ¿cómo se contempla la aplicación de los Derechos Humanos?	El reglamento interno de trabajo tiene muy bien articulados los derechos humanos con los laborales así mismo las obligaciones contractuales que benefician a las dos partes. Se encuentran planteados derechos y deberes laborales que, al tiempo protegen la integridad personal de los trabajadores. Dentro de los procesos se protegen los derechos con el apoyo y el trabajo del SG-SST.
	3. Validación de la política de acoso laboral.	¿Existe una política de acoso laboral en la empresa y de qué manera se puede fortalecer? Si no existe ¿cómo la implementaría?  ¿En el entorno corporativo se contempla la igualdad de oportunidades, la no discriminación y el respeto a la diversidad?	Si existe la Política de acoso laboral que promueve las prácticas sanas y el buen trato con el compromiso tanto de la empresa como de los empleados. En este momento se fortalece con la capacitación constante a los empleados en temas relacionados como herramienta de análisis y denuncia oportuna.  Si se contempla y se practica de manera permanente.
<b>Prácticas laborales</b>	1. Aprovechamiento de la práctica laboral	¿Su labor dentro de la empresa ¿cómo y en qué porcentaje aporta a su vida personal y a la misma organización?	A parte de aportar en un 90% a mis sostenimiento económico personal y familiar, mi labor aporta en un 70% a la organización de procesos y a la capacitación del equipo de trabajo.
	2. Estado del entorno laboral.	¿Qué prácticas le resultan nocivas en un entorno laboral?	La mecanización de tareas hace que para algunas personas su trabajo se posición como zona de confort y se pierda la iniciativa y creatividad, cayendo en el error por omisión.
		¿Qué prácticas le resultan favorables en un entorno laboral?	La capacitación y conocimiento a todos los empleados en varias tareas de diferentes áreas, hace que se cree conciencia de la importancia de la labor del otro y se respete, adicional a que se crean equipos de trabajo íntegros.
	3. Estado de buenas prácticas laborales:	¿Considera que se promueve un entorno de trabajo saludable y una comunicación bidireccional con el grupo de trabajo?	Se crea la confianza entre todos que facilita la comunicación y el apoyo entre todos para garantizar un entorno tranquilo.
		¿Considera que los procesos de la organización están acordes a su misión?	Se puede decir que estamos en un 80% de acondicionamiento entre nuestra planificación estratégica y los procesos en ejecución, nos encontramos en la revisión e implementación de acciones de mejora para llegar al 100%
¿Estamos dando buen uso a los implementos entregados por la organización para el cumplimiento de las funciones? ¿Por qué?		Los recursos con lo que se trabaja día a día son los requeridos y necesarios y los resultados mensuales dan muestra de su correcto uso.	
	¿Usted cree que la compañía puede mejorar las prácticas laborales? ¿De qué manera podría hacerlo?	Siempre hay opción de mejorar a través del análisis de resultados, en el estudio de los resultados menos favorables o de los errores cometidos esta la oportunidad de mejorar dentro de los procesos.	
	¿Cree que las prácticas laborales que se tienen implementadas son suficientes para el cumplimiento de las mismas?	Hasta el momento las prácticas implementadas han dado resultados favorables, sin embargo es posible aumentar y/o mejorar las que existen para una mayor productividad.	

Medio ambiente	1. Conciencia Medio Ambiental	<p>¿Conoce el impacto medio ambiental que produce su organización?</p> <p>¿Existen políticas o programas que promuevan una cultura de cuidado ambiental dentro de la empresa? (¿los conoce y practica?)</p>	<p>Como resultado de nuestra actividad si es claro el impacto ambiental que se produce, que para nuestro caso es de los <b>mas bajos dentro de las actividades administrativas.</b></p> <p>Dentro de la política integral se encuentra la de proteger el medio ambiente mediante el uso adecuado de los recursos, la protección de medio ambiente y el correcto manejo de los residuos, política que se cumple mediante el uso de recursos amigables y un manejo correcto de residuos.</p>
	2. Manejo Adecuado de Residuos	<p>¿La empresa cuenta con procesos establecidos para el manejo de los residuos? Mencionalos.</p>	<p>Dentro del SG-SST se cuenta con los programas, instructivos y cronogramas para el manejo correcto de los residuos, así como registros de control para garantizar su ejecución.</p>
	3. Control de Impactos	<p>¿Qué medidas se están tomando para mitigar el impacto ambiental?</p> <p>¿Es viable implementar una estrategia que busque hacer uso de herramientas digitales para reducir el uso de papel?</p>	<p>El manejo de recursos de papelería amigables con el medio ambiente, la reutilización de elementos de oficina. Capacitación.</p> <p>Si claro, de hecho ya se han implementado dentro de la empresa algunos procesos que elimina el uso de papel como la facturación electrónica, el uso de papel reciclado cuando se requiere y el manejo de formatos de control digitales.</p>
	4. Actividad sustentable	<p>¿Qué tipo de materiales de reciclo en la compañía?</p> <p>¿En la compañía contemplan algún sistema o práctica bajo la cual, se busque el ahorro de recursos naturales? Mencionalos.</p>	<p>Se reutilizan las cajas de cartón, el papel en la impresión</p> <p>Por ahora se está implementando el reciclaje.</p>
Prácticas justas de operación	1. Demuestra de prácticas justas de operación.	<p>¿La organización cuenta con empresas aliadas dentro del desarrollo de su objeto? ¿Cómo considera esta relación?</p>	<p>Se cuenta con proveedores y clientes aliados con una excelente relación comercial</p>
		<p>¿Ha conocido casos de corrupción dentro de la organización? describa brevemente.</p>	<p>Casos de prácticas comerciales incorrectas que lleven a la pérdida de utilidad a la empresa y a quien las practica.</p>
		<p>¿Considera que las acciones y/o procesos de la empresa son justas con todos sus grupos de interés? (empleados, proveedores, clientes)</p>	<p>Si. Se trabaja para que todos los grupos de interés obtengan la mejor opción buscando siempre fidelidad.</p>
		<p>¿Considera que se deben implementar prácticas más justas de operación de la empresa? ¿Cuáles?</p>	<p>Considero que las prácticas de operación en su mayoría son justas aunque se pueden mejorar con una reorganización en los puestos de trabajo y asignación de responsabilidades para buscar mayor equidad</p>
2. Aplicación de Conducta Ética	<p>¿Se deben tomar medidas preventivas para la implementación y buenas prácticas justas de operación de la empresa?</p>	<p>Siempre es necesario prevenir posibles situaciones en base a la experiencia.</p>	
	<p>Dentro del sistema de gestión está definida la conducta ética? ¿Se da prioridad a su aplicación dentro de la organización?</p>	<p>Definida de manera concreta y directa no se encuentra, pero si esta incluida como parte del buen proceder dentro de la política integral, el reglamento interno de trabajo, las políticas de acoso laboral, del SG-SST, comercial. De datos personales, de devoluciones; todas nuestras políticas hacen parte del sistema de gestión y en todas se involucran acciones que propenden la actuación ética dándole la prioridad e importancia requerida.</p>	
	<p>¿La compañía cumple de manera oportuna con sus responsabilidades contractuales y tributarias?</p>	<p>Siempre ha cumplido con todas sus responsabilidades ante los entes tributarios y de control a los que debemos rendir información y pagos tanto en la parte contractual como en la empresarial; se cuenta con toda la documentación y soportes que así lo demuestran.</p>	
Asuntos de consumidores	1. Seguimiento al Control de calidad	<p>¿Cómo garantiza la empresa la fiabilidad al consumidor final de productos de calidad?</p>	<p>Con el cumplimiento de los protocolos (planteados en los instructivos y procedimientos) de calidad aplicados en los procesos de importación, recepción, almacenamientos y despacho de todo el instrumental.</p>
		<p>¿En qué porcentaje se siente usted satisfecho con los procesos de la empresa? ¿Por qué?</p>	<p>En un 70%, aun faltan la aplicación de procesos de mejora en algunas áreas para poder llegar al 100%</p>
	2. Satisfacción del cliente	<p>¿En qué porcentaje considera que los clientes se sienten satisfechos frente a la producción y atención de la empresa? ¿Por qué?</p>	<p>A la fecha, de acuerdo con las encuestas de satisfacción, nos encontramos en un 80% de aceptación en cuanto a funcionalidad, calidad y garantía de nuestros productos, desafortunadamente no se llega al 100% por temas de tiempos de entrega que se han visto afectados por la situación actual de la pandemia.</p>
		<p>¿Considera que dentro de los objetivos organizacionales se da prioridad a clientes y usuarios? ¿Por qué?</p>	<p>Todos nuestros procesos están encaminados a la provisión de productos que satisfagan al cliente, dentro de nuestros objetivos esta el proveer productos que cumplan con las necesidades de todos nuestros clientes y de pago que beneficien a empleados y proveedores, dentro de nuestros objetivos esta dar prioridad a los requerimientos del cliente mas aun, teniendo en cuenta que nuestro productos son para la prestación de servicio de salud.</p>
3. Protección a los consumidores	<p>¿Cuál es el promedio de PQRS recibidos al mes por parte de clientes?</p>	<p>Podemos decir que en cuanto a PQRS, recibimos un promedio de 5 Peticiones y/o sugerencias al mes, en el caso de Quejas y Reclamos estamos recibiendo promedio dos semestrales.</p>	
	<p>¿En qué periodo de tiempo se da respuesta a las PQRS?</p>	<p>De acuerdo con el tema que trate, una PQRS se está respondiendo en un periodo no mayor a tres días a partir de la fecha de su recepción.</p>	
Participación activa y desarrollo de la comunidad	1. Cumplimiento de la integración social	<p>¿La empresa realiza algún tipo de acción que integre a la comunidad o sociedad en beneficio mutuo?</p>	<p>Centamos la política de manejo de datos y su cumplimiento al pie de la letra.</p> <p>De manera directa con la comunidad no tenemos integración, sin embargo las entidades de salud a las que proveemos prestan servicios a la comunidad con nuestro apoyo en la donación de instrumental cuando se requiere.</p>
		<p>¿Cuál considera que es el impacto social de la empresa hacia la comunidad a través de sus grupos de interés (empleados, proveedores y clientes)?</p>	<p>A través de nuestros empleados el impacto mediante la práctica de buena conducta incentivada desde la empresa, con nuestros proveedores y clientes el impacto indirecto se ve a través de acciones de donación y manejo de facilidades para el uso de instrumental médico quirúrgico que beneficia a la comunidad en la atención de su salud.</p>
		<p>¿Cuál es el papel de la comunidad en el crecimiento de la empresa?</p>	<p>La comunidad de manera directa o indirecta nos muestra las necesidades en cuanto al manejo de tratamientos y atención en salud que se traduce para nosotros en la búsqueda de productos que faciliten los procedimientos a costos mas accesibles para la comunidad.</p>
	2. Responsabilidad social	<p>¿Se tiene un canal establecido para hacer participe a la comunidad frente a la toma de decisiones?</p>	<p>Trabajamos con las encuestas de satisfacción al cliente en donde se ven reflejadas la información que requiere la empresa para la toma de decisiones en cuanto a su operación.</p>
	<p>¿De qué manera la compañía hace parte o apoya entidades del entorno de hecho o similares que trabajan por el crecimiento y bienestar de la sociedad?</p>	<p>De manera directa apoyamos a la Asociación de Pintores con la Beca y con el Pie como clientes fieles en la parte promocional de la empresa. Hacemos parte de proveedores con sentido social de entidades como Fundación San Vicente de Paul, Fundación Noel, Liga contra el Cancer y otros, en donde se provee instrumental con precios especiales para el beneficio de los pacientes.</p>	
DATOS ENCUESTADOR		AUTORIZACION MANEJO DE DATOS PERSONALES	

Nombre: Johanna Rodriguez	
Grupo 04	
Teléfono 3124539601	Encuestado
Fecha: 13/10/2020	VoBo. Tutora:
	Medio de aprobación:

			
Universidad Nacional Abierta y a Distancia Curso: Diplomado de profundización en gerencia estratégica y responsabilidad social empresarial. Código: 101008			
Fase 3 - Diagnóstico			
Actividad: Recolección de información a partir del estudio de la norma internacional ISO 26000			
Organización objeto del estudio			
Razón Social	CODIMEDICASAS	Sector	COMERCIO
Dirección	CL 45C BIS 23-33 of 101	Ciudad	BOGOTÁ
Actividad económica: (Breve descripción)	Venta - importación de instrumentat medico		
Nombre		DATOS PERSONAL ENCUESTADO	
Johnna Hilera Rodríguez		Cargo en la empresa	
Asistente Comercial		3124539601	
Tiempo laborado en la empresa		Teléfono y/o correo electrónico	
1 año		3124539601	
ENCUESTA			
Materia Fundamental o	Indicador	Pregunta	Respuesta
Gobernanza de la organización	1. Responsabilidad de acciones y decisiones	¿De qué forma la organización se hace responsable por la toma de decisiones y el resultado de la ejecución de sus acciones?	Hay comunicación entre la gerencia y el equipo de trabajo, cada persona asume responsabilidades pero con el apoyo de gerencia
	2. Manejo de los recursos de la organización.	¿Qué medidas ha implementado la organización para garantizar el buen uso de sus recursos tangibles e intangibles?	Existe un inventario, adicional a capacitaciones en el buen manejo de recursos
	3. Aplicación de la gobernanza dentro de la organización.	¿La organización cuenta con políticas de buen gobierno que beneficien a todos sus colaboradores? Mencione una	Existen las políticas de calidad dentro de los cuales se mencione el cuidado del personal
	4. Correcto funcionamiento de estructura organizacional.	¿Cada líder conoce los objetivos de la compañía y lo que se espera de ellos para cumplirse?	No hay como tal líderes, pero cada empleado conoce sus labores y responsabilidades
Derechos humanos	1. Derechos humanos al interior de la empresa	Como integrante de la empresa ¿Conoce cuáles son los derechos humanos que la empresa debe respetar? ¿ha sentido vulnerados algunos de sus derechos como humano?	Los derechos como a un trabajo digno, a la no discriminación, al buen nombre, a la salud, no me he sentido vulnerada.
	2. Lugar que ocupan los Derechos Humanos dentro de la organización.	Dentro del Reglamento Interno de Trabajo y los procesos de la organización ¿cómo se contempla la aplicación de los Derechos Humanos?	En el reglamento interno están los derechos aplicados a la parte laboral pero se sabe que los derechos humanos deben acatarse siempre
	3. Validación de la política de acoso laboral.	¿Existe una política de acoso laboral en la empresa y de qué manera se puede fortalecer? Si no existe ¿cómo la implementaría?	Si hay política de acoso, falta es más divulgación o recordación a todos.
		¿En el entorno corporativo se contempla la igualdad de oportunidades, la no discriminación y el respeto a la diversidad?	No he visto agresiones o personas vulneradas en ese aspecto.
Prácticas laborales	1. Aprovechamiento de la práctica laboral	Su labor dentro de la empresa ¿Cómo y en qué porcentaje aporta a su vida personal y a la misma organización?	Aparte de la retribución económica que me aporta al 100%. También en conocimiento y experiencia.
	2. Estado del entorno laboral.	¿Qué prácticas le resultan nocivas en un entorno laboral?	La falta de trabajo en equipo de algunas personas.
		¿Qué prácticas le resultan favorables en un entorno laboral?	La oportunidad de aprender todos los días algo de los demás
		¿Considera que se promueve un entorno de trabajo saludable y una comunicación bidireccional con el grupo de trabajo?	Si existe un entorno saludable obviamente no al 100% pero si es bueno
	3. Estado de buenas prácticas laborales	¿Considera que los procesos de la organización están acordes a su misión?	Tiene procesos desde hace muchos años que funcionan pero les falta un poco de actualización
		¿Estamos dando buen uso a los implementos entregados por la organización para el cumplimiento de las funciones? ¿Por qué?	En general si se da un buen uso
¿Usted cree que la compañía puede mejorar las prácticas laborales? ¿De qué manera podría hacerlo?		Se puede mejorar con un poco más de organización en temas de manejo documental.	
	¿Cree que las prácticas laborales que se tienen implementadas son suficientes para el cumplimiento de las mismas?	Siempre se debe apuntar al mejoramiento continuo, lo ideal es complementarse por las actuales.	

Medio ambiente	1. Conciencia Medio Ambiental	¿Conoce el impacto medio ambiental que produce su organización?	Se da por el uso de papel y los aparatos de computo y comunicación
		¿Existen políticas o programas que promuevan una cultura de cuidado ambiental dentro de la empresa? ¿los conoce y practica?	Esta la de 56-STT pero no hay un tipo de programa estructurado
	2. Manejo Adecuado de residuos	¿La empresa cuenta con procesos establecidos para el manejo de los residuos? Mencionalos.	Hay unos instructivos y el personal encargado esta capacitado.
		¿Qué medidas se están tomando para mitigar el impacto ambiental?	Por ahora la reutilización de papel y cartón y capacitaciones.
3. Control de Impactos	¿Es viable implementar una estrategia que busque hacer uso de herramientas digitales para reducir el uso de papel?	Si claro, ya se han estado implementando el uso de archivos digitales en lugar de físico	
	4. Actividad sustentable	¿Qué tipo de materiales de reciclaje en la compañía?	Papel y cartón para reusar pero no de manera permanente como reciclaje
¿En la compañía contemplan algún sistema o práctica bajo la cual, se busque el ahorro de recursos naturales? Mencionalos		Ultimamente la compra de elementos fabricados con reciclaje, como el papel esteros, lapices.	
Prácticas justas de operación	1. Desarrollo de prácticas justas de operación.	¿La organización cuenta con empresas aliadas dentro del desarrollo de su objeto?, ¿Cómo considera esta relación?	Tiene proveedores aliados con muy buena relación que ha servido para cumplir al cliente
		¿Ha conocido casos de corrupción dentro de la organización?, describa brevemente.	De pronto no corrupción a manera de robo pero si mal manejo de la mercancía por vender
		¿Considera que las acciones y/o procesos de la empresa son justas con todos sus grupos de interés? (Empleados, proveedores, clientes)	En la medida de lo posible, si se trata de satisfacer a todos de la mejor manera
		¿Considera que se deben implementar prácticas más justas de operación de la empresa? ¿Cuáles?	Más organizados.
2. Aplicación de Conducta ética	¿Se deben tomar medidas preventivas para la implementación y buenas prácticas justas de operación de la empresa?	Creo que si se debe ver el riesgo ante la negación al cambio de algunos.	
	¿Dentro del sistema de gestión está definida la conducta ética?, ¿Se da prioridad a su aplicación dentro de la organización?	Pues todos los políticos están encaminados al actuar correcto y ético de todos	
	3. Responsabilidad organizacional	¿La compañía cumple de manera oportuna con sus responsabilidades contractuales y tributarias?	Si, esta al día en todo.
Asuntos de consumidores	1. Seguimiento al Control de calidad	¿Cómo garantiza la empresa la llegada al consumidor final de productos de calidad?	Existen procesos que incluyen el diligenciamiento de formatos de inspección de calidad
		¿En qué porcentaje se siente usted satisfecho con los procesos de la empresa? ¿Por qué?	en un 80% conoce el mercado y así tiene estructurado sus procesos
	2. Satisfacción del cliente	¿En qué porcentaje considera que los clientes se sienten satisfechos frente a los productos y atención de la empresa? ¿Por qué?	en un 90% en cuanto a calidad y la atención, hay fallas en las entregas oportunas
		¿Considera que dentro de los objetivos organizacionales se da prioridad a clientes y usuarios? ¿Por qué?	Si, están enfocados a la satisfacción del cliente
¿Cuál es el promedio de PQRS recibidas al mes por parte de clientes?		Se puede decir que cada 6 meses.	
3. Protección a los consumidores	¿En qué periodo de tiempo se da respuesta a las PQRS?	En máximo tres días	
Participación activa y desarrollo de la comunidad	1. Cumplimiento de la integración social	¿De qué manera la compañía cumple con la ley de protección de datos del consumidor?	Con el diligenciamiento del formato y el cuidado de los datos como se debe
		¿La empresa realiza algún tipo de acción que integre a la comunidad o sociedad en beneficio mutuo?	No hay una integración directa, sería como a través del beneficio que da el producto
		¿Cual considera que es el impacto social de la empresa hacia la comunidad a través de sus grupos de interés (empleados, proveedores u. cliente)?	Las buenas practicas laborales se reflejan en los actos de empleados y atención a cliente
	2. Responsabilidad social	¿Cuál es el papel de la comunidad en el crecimiento de la empresa?	El reconocimiento como buenos proveedores y atenciones a clientes que lo necesitan
¿Se tiene un canal establecido para hacer participe a la comunidad frente a la toma de decisiones?		No hay un canal directo	
	¿De qué manera la compañía hace parte o apoya entidades sin ánimo de lucro o similares que trabajan por el crecimiento y bienestar de la sociedad?	Hace sus compras de material POP a la Asa de pinturas con boca y pre. Hace donaciones de instrumental.	
Nombre		AUTORIZACION MANEJO DE DATOS PERSONALES	
Grupo		Johanna Rodriguez	
Telefono		Encuestado	
Votó, Tutora:		Fecha: 14-10-20	
		Medio de aprobación:	

			
Universidad Nacional Abierta y a Distancia Curso: Diplomado de profundización en gerencia estratégica y responsabilidad social empresarial. Código: 101008 Fase 3 - Diagnóstico Actividad: fiscalización de información a partir del estudio de la norma internacional ISO 26000			
Organización objeto del estudio			
Razón Social	Codimedica SAS		Sector
Dirección	Calle ASCOBIS 23-32	Ciudad: Bogotá	Teléfono: 2326129
Actividad económica: (breve descripción)	venta de instrumental médico		
DATOS PERSONAL ENCUESTADO			
Nombre	Jerson Jairo		
Tiempo laborado en la empresa	5 años		
Cargo en la empresa	Almacenista		
Teléfono y/o correo electrónico	2326129		
ENCUESTA			
Materia Fundamental o	Indicador	Pregunta	Respuesta
Gobernanza de la organización	1. Responsabilidad de acciones y decisiones	¿De qué forma la organización se hace responsable por la toma de decisiones y el resultado de la ejecución de sus acciones?	Los directivos toman las decisiones ya que ellos tienen el conocimiento previo de la necesidad del cliente
	2. Manejo de los recursos de la organización.	¿Qué medidas ha implementado la organización para garantizar el buen uso de sus recursos tangibles e intangibles?	Por medio de un sistema de inventarios de los rubros que se van a utilizar
	3. Aplicación de la gobernanza dentro de la organización.	¿La organización cuenta con políticas de buen gobierno que beneficien a todos sus colaboradores? Mencione una	Política de calidad
	4. Conocimiento funcional de la estructura organizacional.	¿Cada líder conoce los objetivos de la compañía y lo que se espera de ellos para cumplirse?	Si, cada uno tiene sus conocimientos claros
Derechos humanos	1. Derechos humanos al interior de la empresa	Como integrante de la empresa ¿Conoce cuáles son los derechos humanos que la empresa debe respetar? ¿ha sentido vulnerados algunos de sus derechos como humano?	tengo claro los derechos y ninguno a sido vulnerable
	2. Lugar que ocupan los Derechos Humanos dentro de la organización.	Dentro del Reglamento Interno de Trabajo y los procesos de la organización ¿cómo se contempla la aplicación de los Derechos Humanos?	Con su debido respeto y honestidad
	3. Validación de la política de acoso laboral.	¿Existe una política de acoso laboral en la empresa y de qué manera se puede fortalecer? Si no existe ¿Cómo la implementaría?  ¿En el entorno corporativo se contempla la igualdad de oportunidades, la no discriminación y el respeto a la diversidad?	Si existe.  Si, debidamente se respeta ya forma de pensar de la persona
Prácticas laborales	1. Aproximación de la práctica laboral	¿Su labor dentro de la empresa ¿Cómo y en qué porcentaje aporta a su vida personal y a la misma organización?	Un 90% ya que laboral y personalmente uno es responsable
		¿Qué practicas le resultan nocivas en un entorno laboral?	Falta de comunicación de algunas personas
	2. Estado del entorno laboral.	¿Qué practicas le resultan favorables en un entorno laboral?	Un buen equipo de trabajo
		¿Considera que se promueve un entorno de trabajo saludable y una comunicación bidireccional con el grupo de trabajo?	Si, todos somos colaboradores con el equipo de trabajo
	3. Estado de las prácticas laborales	¿Considera que los procesos de la organización están acordes a su misión?	Si, cada proceso tiene su orden
		¿Estamos dando buen uso a los implementos entregados por la organización para el cumplimiento de las funciones? ¿Por qué?	Si, porque contamos con equipos eficientes para nuestra actividad
¿Usted cree que la compañía puede mejorar las prácticas laborales? ¿De qué manera podría hacerlo?		Si, haciendo charlas, reuniones	
¿Cree que las prácticas laborales que se tienen implementadas son suficientes para el cumplimiento de las mismas?		Si, los procesos estan establecidos	

Medio ambiente	1. Conciencia Medio Ambiental	¿Conoce el impacto medio ambiental que produce su organización?	SI
		¿Existen políticas o programas que promuevan una cultura de cuidado ambiental dentro de la empresa? ¿los conoce y practica?	NO CONOSCO
	2. Manejo Adecuado de residuos	¿La empresa cuenta con procesos establecidos para el manejo de los residuos? Mencionalos.	NO CONOSCO
	3. Control de Inspección	¿Qué medidas se están tomando para mitigar el impacto ambiental?	Ninguna
		¿Es viable implementar una estrategia que busque hacer uso de herramientas digitales para reducir el uso de papel?	SI, porque se gasta mucho papel
	4. Actividad sustentable	¿Qué tipo de materiales de reciclaje en la compañía?	hojas
		¿En la compañía contemplan algún sistema o práctica bajo la cual, se busque el ahorro de recursos naturales? Mencionalos	NO hay, solo usar de nuevo hojas
Prácticas justas de operación	1. Desarrollo de prácticas justas de operación.	¿La organización cuenta con empresas aliadas dentro del desarrollo de su objeto? ¿Cómo considera esta relación?	los proveedores
		¿Ha conocido casos de corrupción dentro de la organización?, describa brevemente.	NO, todo es legal
		Considera que las acciones y/o procesos de la empresa son justos con todos sus grupos de interés? (Empleados, proveedores, clientes)	SI, los procesos son claros
		¿Considera que se deben implementar prácticas más justas de operación de la empresa? ¿Cuáles?	NO
		¿Se deben tomar medidas preventivas para la implementación y buenas prácticas justas de operación de la empresa?	NO
	2. Aplicación de Conducta ética	¿Dentro del sistema de gestión está definida la conducta ética?, ¿Se da prioridad a su aplicación dentro de la organización?	
	3. Responsabilidad organizacional	¿La compañía cumple de manera oportuna con sus responsabilidades contractuales y tributarias?	SI
Asuntos de consumidores	1. Seguimiento al Control de calidad	¿Cómo garantiza la empresa la llegada al consumidor final de productos de calidad?	Optimizamos condiciones y registro al día
		¿En qué porcentaje se siente usted satisfecho con los procesos de la empresa? ¿Por qué?	90%. Por que se cumple con el cliente
		¿En qué porcentaje considera que los clientes se sienten satisfechos frente a los productos y atención de la empresa? ¿Por qué?	90%. A veces no se cuenta con todo
	2. Satisfacción del cliente	¿Considera que dentro de los objetivos organizacionales se da prioridad a clientes y usuarios? ¿Por qué?	no, todo tiene su orden
		¿Cuál es el promedio de PQRS recibidas al mes por parte de clientes?	n/a
		¿En qué periodo de tiempo se da respuesta a las PQRS?	n/a
	3. Protección a los consumidores	¿De qué manera la compañía cumple con la ley de protección de datos del consumidor?	n/a
Participación activa y desarrollo de la comunidad	1. Cumplimiento de la integración social	¿La empresa realiza algún tipo de acción que integre a la comunidad o sociedad en beneficio mutuo?	directamente no
		¿Cuál considera que es el impacto social de la empresa hacia la comunidad a través de sus grupos de interés (empleados, proveedores y cliente)?	
		¿Cuál es el papel de la comunidad en el crecimiento de la empresa?	
		¿Se tiene un canal establecido para hacer participe a la comunidad frente a la toma de decisiones?	no
	2. Responsabilidad social	¿De qué manera la compañía hace parte o apoya entidades sin ánimo de lucro o similares que trabajan por el crecimiento y bienestar de la sociedad?	Por medio de donaciones
DATOS ENCUESTADOR		AUTORIZACION MANEJO DE DATOS PERSONALES	
Nombre	Johanna Milena Rodriguez		Jeyson Jate
Grupo	04		
Teléfono	312 4539601		
VtBo. Tutora:	Fecha:	14-10-2020	Encuestado

			
<b>Universidad Nacional Abierta y a Distancia</b>			
<b>Curso: Diplomado de profundización en gerencia estratégica y responsabilidad social empresarial.</b> <b>Código: 101008</b>			
<b>Fase 3 - Diagnóstico</b>			
Actividad: Recolección de información a partir del estudio de la norma internacional ISO 26000			
<b>Organización objeto del estudio</b>			
Razon Social	CODIMEDICA SAS	Sector	COMERCIO
Dirección	CL 45 C BIS 23 37 OF 101	Telefono	2326129
Actividad económica: (Breve descripción) Importación y comercialización de instrumental medico quirúrgico.			
<b>DATOS PERSONAL ENCUESTADO</b>			
Nombre	Alba Isabel Flores	Cargo en la empresa	asistente contable
Tiempo laborado en la empresa	4 años	Telefono y/o correo electronico	asistente.contable@codimedita.com
<b>ENCUESTA</b>			
Materia Fundamental o	Indicador	Pregunta	Respuesta
Gobernanza de la organización	1. Responsabilidad de acciones y decisiones	¿De qué forma la organización se hace responsable por la toma de decisiones y el resultado de la ejecución de sus acciones?	La toma de decisiones en su mayoría se da por acuerdo de los directivos, en muchos de los casos se tienen en cuenta las opiniones de los empleados, cuando los resultados no son buenos la empresa identifica el responsable y le solicita aclaraciones pero en cierta forma apoya para dar respuestas.
	2. Manejo de los recursos de la organización.	¿Qué medidas ha implementado la organización para garantizar el buen uso de sus recursos tangibles e intangibles?	Hay un seguimiento permanente por parte del subgerente teniendo en cuenta cantidades o uso de los recursos para identificar si se mantiene bien.
	3. Aplicación de la gobernanza dentro de la organización.	¿La organización cuenta con políticas de buen gobierno que beneficien a todos sus colaboradores? Mencione una	No hay una política que se llame así, pero si se han creado políticas que ayudan a regular las tareas de la empresa, anteriormente no se manejaban sino que todo se hacia sin ningun lineamiento. Estas políticas como la de Salud en el trabajo y la de calidad nos dan una base para desarrollar las actividades.
	4. Correcto funcionamiento de estructura organizacional.	¿Cada líder conoce los objetivos de la compañía y lo que se espera de ellos para cumplirse?	la empresa es pequeña por lo que no tenemos como líderes de áreas sino que cada empleado es como el líder de su espacio de trabajo y de sus tareas.
Derechos humanos	1. Derechos humanos al interior de la empresa	Como integrante de la empresa ¿conoce cuáles son los derechos humanos que la empresa debe respetar? ¿ha sentido vulnerados algunos de sus derechos como humano?	Los derechos humanos son bastantes, principalmente para mi estan a la vida, al trabajo, al buen trato y a la igualdad, en el tiempo que llevo en la empresa nunca he sentido malos tratos ni ninguna agresión a mis derechos, el grupo de trabajo empezando por el gerente es muy respetuoso.
	2. Lugar que ocupan los Derechos Humanos dentro de la organización.	Dentro del Reglamento Interno de Trabajo y los procesos de la organización ¿cómo se contempla la aplicación de los Derechos Humanos?	En el reglamento habla de derechos humanos pero creo que los derechos laborales que estan ahí hacen parte de los derechos humanos.
	3. Validación de la política de acoso laboral.	¿Existe una política de acoso laboral en la empresa y de qué manera se puede fortalecer? Si no existe ¿cómo la implementaría?  ¿En el entorno corporativo se contempla la igualdad de oportunidades, la no discriminación y el respeto a la diversidad?	Si hay política, creo que esta completa lo que se hace es cumplirla respetando a los compañeros y jefes.  si me he dado cuenta que todos los empleados gozamos de las mismas oportunidades y del mismo respeto, obviamente acorde a la experiencia y capacidades de cada uno. A pesar de que la empresa es pequeña hay varias oportunidades para crecer como personas.
Prácticas laborales	1. Aprovechamiento de la práctica laboral	Su labor dentro de la empresa ¿cómo y en qué porcentaje aporta a su vida personal y a la misma organización?	a mi me aporta en 100% a mi parte económica y en la experiencia, mi labor considero que tambien aporta en la parte contable en un 100% ya que soy la unica persona en el area que desempeña esta labor y lo hago de la mejor manera.
		¿Qué practicas le resultan nocivas en un entorno laboral?	El egoismo de personas que no colaboran con otras tareas para ayudar a los demas sino que se limitan a hacer estrictamente lo suyo, personas que no trabajan en equipo.
	2. Estado del entorno laboral.	¿Qué practicas le resultan favorables en un entorno laboral?	El compartir conocimiento y experiencias laborales entre compañeros, eso ayuda a que todos nos colaboremos.
		¿Considera que se promueve un entorno de trabajo saludable y una comunicación bidireccional con el grupo de trabajo?	La mayoría de los empleados tenemos buenas costumbres laborales, de apoyo y colaboración, hay una buena comunicación con los jefes y tambien con clientes y proveedores.
	3. Estado de buenas prácticas laborales	¿Considera que los procesos de la organización están acordes a su misión?	La empresa tiene mas de 40 años y tiene ya unos procesos formalizados que han funcionado y cumplen con lo que la misión muestra.
		¿Estamos dando buen uso a los implementos entregados por la organización para el cumplimiento de las funciones? ¿Por qué?	Los recursos que tenemos son los justos para el trabajo diario y se logran obtener buenos resultados con ellos, ni mas ni menos. Se logran ventas con recursos casi que exactos no he visto que se gaste mas de lo necesario.
	¿Usted cree que la compañía puede mejorar las prácticas laborales? ¿De qué manera podría hacerlo?	hay algunas practicas desactualizadas que si se pueden mejorar con la tecnología, en mi caso contable creo que si es posible unificar sistemas y dejar un poco lo manual.	
	¿Cree que las prácticas laborales que se tienen implementadas son suficientes para el cumplimiento de las mismas?	Han sido suficientes pero creo que pueden mejorarse	

Medio ambiente	1. Conciencia Medio Ambiental	¿Conoce el impacto medioambiental que produce su organización?	Es una empresa que no tiene temas de fabricación sino administrativos el impacto es como mas hacia el uso de equipos de computacion, nuestros desechos no son tantos. El consumo de luz y agua es el justo y necesario.
		¿Existen políticas o programas que promuevan una cultura de cuidado ambiental dentro de la empresa? ¿los conoce y practica?	Nos han capacitado sobre la política de Seguridad en el trabajo y ahí se trata el cuidado del medio ambiente tambien, no somos tan practicantes de actividades ambientales.
	2. Manejo Adecuado de residuos	¿La empresa cuenta con procesos establecidos para el manejo de los residuos? Mencionalos.	La persona de servicios generales es la encargada del manejo, existe los elementos para su correcta recolección y salida, hay planillas para el control de esta practica.
		¿Qué medidas se están tomando para mitigar el impacto ambiental?	como no sale tanto residuo la empresa no ha practicado tanto estos temas, el papel es el que mas sale y se trata de aprovechar al maximo antes de sacarlo, no reciclamos directamente pero cuando hay cantidad de carton y papel de entrega a personas que se dedican a esta labor.
3. Control de impactos	¿Es viable implementar una estrategia que busque hacer uso de herramientas digitales para reducir el uso de papel?	Si claro, como menciono hay tareas que se pueden minimizar con la tecnologia y de paso ahorrar recursos como el papel.	
	4. Actividad sustentable	¿Qué tipo de materiales de reciclan en la compañía?	Papel y carton, las pilas se recogen tambien.
¿En la compañía contemplan algún sistema o práctica bajo la cual, se busque el ahorro de recursos naturales? Mencionalos		No hay mucho, pero lo que si es que nos capacitan de manera constante en el cuidado del medio ambiente en la oficina y en la casa.	
Practicas justas de operación	1. Desempeño de prácticas justas de operación.	¿La organización cuenta con empresas aliadas dentro del desarrollo de su objeto?, ¿Como considera esta relación?	Tenemos una sana competencia con empresas que se dedican a los mismo nos aliamos entre si para poder brindar al cliente productos a tiempo y con calidad. Hay proveedores que tambien nos colaboran como aliados para entregar productos de calidad y a buen precio.
		¿ha conocido casos de corrupción dentro de la organización?, describa brevemente.	No
		¿Considera que las acciones y/o procesos de la empresa son justas con todos sus grupos de interés (Empleados, proveedores, clientes)?	Si se maneja equidad en el trato con todos y se trata de dar oportunidad, buenos precios, buen trato a todos por igual dependiendo de lo que necesite.
	2. Aplicación de Conducta ética	¿Considera que se deben implementar prácticas más justas de operación de la empresa? ¿Cuáles?	Yo veo que la empresa ya es muy justa con todos
¿Se deben tomar medidas preventivas para la implementación y buenas prácticas justas de operación de la empresa?		no	
3. Responsabilidad organizacional	¿Dentro del sistema de gestión está definida la conducta ética?, ¿Se da prioridad a su aplicación dentro de la organización?	No he visto que hable de etica pero si estamos todos trabajando con ese sentido de honradez y etica	
	¿La compañía cumple de manera oportuna con sus responsabilidades contractuales y tributarias?	si, todo el tema contractual y tributario esta al día, es muy cumplida para todos estos temas	
	¿Cómo garantiza la empresa la llegada al consumidor final de productos de calidad?	nosotros productos son todos importados lo que hace que pasen por varias inspecciones de control antes de llegar a nuestra bodega de igual manera Codimédica tiene sus procesos de inspección y calidad en donde queda registrado el estado de cada referencia para garantizar su calidad. A la llegada del pedido a los clientes tambien se verifica el estado de recepción	
Asuntos de consumidores	1. Seguimiento al Control de calidad	¿En qué porcentaje se siente usted satisfecho con los procesos de la empresa? ¿Por qué?	90% porque obtenemos buenos resultados a pesar de los inconvenientes que se presentan
		¿En qué porcentaje considera que los clientes se sienten satisfechos frente a los productos y atención de la empresa? ¿Por qué?	70% porque desafortunadamente por temas de pandemia los procesos de importación han sido demorados lo que afecta los tiempos de entrega al cliente y por ende su malestar.
		¿Considera que dentro de los objetivos organizacionales se da prioridad a clientes y usuarios? ¿Por qué?	Los objetivos dan prioridad al conjunto que confirma Codimédica, a clientes, proveedores, empleados, creo que trata de dar prioridad a todos por igual porque así se garantiza beneficio mutuo
	2. Satisfacción del cliente	¿Cuál es el promedio de PQRS recibidas al mes por parte de clientes?	No se reciben tantas PQRS de manera oficial una cada tres o cuatro meses, a manera de petición si se reciben de dos a tres al mes.
¿En qué periodo de tiempo se da respuesta a las PQRS?		se trata de dar respuesta y solución en tres días hábiles	
¿De qué manera la compañía cumple con la ley de protección de datos del consumidor?		Se tiene el formato de autorización de manejo de datos que hacemos firmar a todos los clientes y el manejo de datos es muy discreto no se compraten y se usan solo para temas comerciales.	
Participación activa y desarrollo de la comunidad	1. Cumplimiento de la integración social	¿La empresa realiza algún tipo de acción que integre a la comunidad o sociedad en beneficio mutuo?	No
		¿Cuál considera que es el impacto social de la empresa hacia la comunidad a través de sus grupos de interés (empleados, proveedores y clientes)?	La empresa beneficia a varios clientes con condiciones económicas o sociales especiales, con precios muy cómodos y donaciones, adicional a que en épocas como diciembre aporta con donaciones en dinero para beneficio de empleados de clínicas y hospitales y para la atención de pacientes
		¿Cuál es el papel de la comunidad en el crecimiento de la empresa?	No hay una conexión directa la verdad
	2. Responsabilidad social	¿Se tiene un canal establecido para hacer participe a la comunidad frente a la toma de decisiones?	a través de nuestros clientes
¿De qué manera la compañía hace parte o apoya entidades sin ánimo de lucro o similares que trabajan por el crecimiento y bienestar de la sociedad?		A hospitales y fundaciones de salud con donaciones	
DATOS ENCUESTADOR		AUTORIZACION MANEJO DE DATOS PERSONALES	
Nombre Johanna Rodriguez		Alba Isabel Flores	
Grupo 04		Encuestado	
Telefono 3124539601			
Fecha: 13/10/2020		Medio de aprobación:	
VoBo. Tutora:			

			
<b>Universidad Nacional Abierta y a Distancia</b>			
<b>Curso: Diplomado de profundización en gerencia estratégica y responsabilidad social empresarial.</b> <b>Código: 101008</b>			
<b>Fase 3 - Diagnóstico</b>			
Actividad: Recolección de información a partir del estudio de la norma internacional ISO 26000			
<b>Organización objeto del estudio</b>			
Razon Social Codimedica S.A.S.		Sector	VENTA AL POR MAYOR
Direccion CLL 45C BIS # 23 - 37 OFICINA 101		Telefono	3102983476
Actividad económica: (Breve descripción) VENTA AL POR MAYOR DE INSTRUMENTAL MEDICO A NIVEL NACIONAL			
<b>DATOS PERSONAL ENCUESTADO</b>			
Nombre	Yasmin Rocio Torres	Cargo en la empresa	Asistente Comercial
Tiempo laborado en la empresa	3 años	Telefono y/o correo electronico	asistente.comercial@codimedica.com
<b>ENCUESTA</b>			
Materia Fundamental o	Indicador	Pregunta	Respuesta
Gobernanza de la organización	1. Responsabilidad de acciones y decisiones	¿De qué forma la organización se hace responsable por la toma de decisiones y el resultado de la ejecución de sus acciones?	Depende de las areas que se vean involucradas la gerencia y subgerencia pide opiniones antes de tomar decisiones, cada persona se hace responsable de su puesto de trabajo y de su desempeño
	2. Manejo de los recursos de la organización.	¿Qué medidas ha implementado la organización para garantizar el buen uso de sus recursos tangibles e intangibles?	Se maneja el instrumental en inventario, los demas recursos son controlados por cada persona en su puesto de trabajo con seguimiento de la asistente contable y subgerencia
	3. Aplicación de la gobernanza dentro de la organización.	¿La organización cuenta con políticas de buen gobierno que benefician a todos sus colaboradores? Mencione una	Existen varias politicas de calidad pero no hay una de buen gobierno como tal. Las politicas que hay si estan dirigidas a realizar tareas en orden y al cumplimiento de normas y cuidado de empleados
	4. Correcto funcionamiento de estructura organizacional.	¿Cada líder conoce los objetivos de la compañía y lo que se espera de ellos para cumplirse?	Somos pocas personas en la empresa, el lider es la subgerencia y cada empleados se hace cargo de su puesto de trabajo y sabe sus objetivos a cumplir mensualmente
Derechos humanos	1. Derechos humanos al interior de la empresa	Como integrante de la empresa ¿conoce cuáles son los derechos humanos que la empresa debe respetar? ¿ha sentido vulnerados algunos de sus derechos como humano?	Sé que tengo derecho al trato digno, a la no discriminación, a la remuneración, son varios derechos y a la fecha no he visto que me sean agredidos
	2. Lugar que ocupan los Derechos Humanos dentro de la organización.	Dentro del Reglamento Interno de Trabajo y los procesos de la organización ¿cómo se contempla la aplicación de los Derechos Humanos?	En el reglamento no se mencionan como tal derechos humanos pero los derechos laborales hacen parte de los derechos humanos.
	3. Validación de la política de acoso laboral.	¿Existe una política de acoso laboral en la empresa y de qué manera se puede fortalecer? Si no existe ¿cómo la implementaría?  ¿En el entorno corporativo se contempla la igualdad de oportunidades, la no discriminación y el respeto a la diversidad?	Si esta la política, ya es cuestion de nosotros que no la recordamos pero es clara  si hay igualdad y equidad de acuerdo a la labor de cada uno, todos contamos con los mismos derechos
Prácticas laboral	1. Aprovechamiento de la práctica laboral	Su labor dentro de la empresa ¿cómo y en qué porcentaje aporta a su vida personal y a la misma organización?	Con mi labor apporto en un 100% al desarrollo de la parte comercial de la empresa con la generación de cotizaciones soy en un 100% el apoyo de los vendedoras, en mi vida personal es mi sustento al 90%
	2. Estado del entorno laboral.	¿Qué practicas le resultan nocivas en un entorno laboral?	El trabajo bajo presion en ocasiones hace que se cometan errores, la presion innecesaria de algunos vendedores acarrea malos entendidos
		¿Qué practicas le resultan favorables en un entorno laboral?	El trabajo en equipo, las compañeras nos ayudamos entre si porque todas conocemos la labor de la otra para apoyarnos
		¿Considera que se promueve un entorno de trabajo saludable y una comunicación bidireccional con el grupo de trabajo?	Si hay un entorno en armonia y si tenemos comunicación entre todos
	3. Estado de buenas prácticas laborales	¿Considera que los procesos de la organización están acordes a su misión?	si funcionan y estan dirigidos a la venta del instrumental
		¿Estamos dando buen uso a los implementos entregados por la organización para el cumplimiento de las funciones? ¿Por qué?	Si porque no se piden recursos de manera exagerada si no lo que se necesita unicamente
¿Usted cree que la compañía puede mejorar las prácticas laborales? ¿De qué manera podría hacerlo?		Si se puede con charlas mas frecuentes con todo el equipo para socializar inconvenientes o propuestas de mejora	
	¿Cree que las prácticas laborales que se tienen implementadas son suficientes para el cumplimiento de las mismas?	si son suficientes lo que falta es organizar un poco mas de acuerdo a cada tema	

Medio ambiente	1. Conciencia Medio Ambiental	¿Conoce el impacto medioambiental que produce su organización? ¿Existen políticas o programas que promuevan una cultura de cuidado ambiental dentro de la empresa? ¿los conoce y practica?	Creo que no es mucho porque por el tamaño de la empresa y la labor que hacemos que es netamente de oficina no generan mucha afectación.  Hay una política de HSEQ que promueve el cuidado del medio ambiente pero no hay programas
	2. Manejo Adecuado de residuos	¿La empresa cuenta con procesos establecidos para el manejo de los residuos? Mencionalos.	Si se hace la recolección y manejo a base de un proceso de manejo de residuos no peligrosos
	3. Control de impactos	¿Qué medidas se están tomando para mitigar el impacto ambiental?	Reutilización del papel
		¿Es viable implementar una estrategia que busque hacer uso de herramientas digitales para reducir el uso de papel?	Si es viable porque reduce el papel y agiliza procesos
4. Actividad sustentable	¿Qué tipo de materiales de reciclan en la compañía? ¿En la compañía contemplan algún sistema o práctica bajo la cual, se busque el ahorro de recursos naturales? Mencionalos	Papel  No	
Prácticas justas de operación	1. Desempeño de prácticas justas de operación.	¿La organización cuenta con empresas aliadas dentro del desarrollo de su objeto?, ¿Cómo considera esta relación?	Si hay proveedores y empresas que hacen lo mismo que nosotros y se trabaja en alianza cuando se requiere
		¿Ha conocido casos de corrupción dentro de la organización?, describa brevemente.	A la fecha no
		¿Considera que las acciones y/o procesos de la empresa son justas con todos sus grupos de interés (Empleados, proveedores, clientes)?	Yo considero que si porque con clientes se manejan precios adecuados, con proveedor se paga lo justo y a los empleados se les da todas sus prestaciones de ley y beneficio adicionales
		¿Considera que se deben implementar prácticas más justas de operación de la empresa? ¿Cuáles?	No creo esta bien así
	2. Aplicación de Conducta ética	¿Se deben tomar medidas preventivas para la implementación y buenas prácticas justas de operación de la empresa?	No
2. Aplicación de Conducta ética	¿Dentro del sistema de gestión está definida la conducta ética?, ¿Se da prioridad a su aplicación dentro de la organización?	No dice ética pero si se habla de responsabilidad, honradez, honestidad y creo que eso encierra la ética	
3. Responsabilidad organizacional	¿La compañía cumple de manera oportuna con sus responsabilidades contractuales y tributarias?	siempre	
Asuntos de consumidores	1. Seguimiento al Control de calidad	¿Como garantiza la empresa la llegada al consumidor final de productos de calidad?	Hay controles a la llegada de la importación y al momento de despacho también se hace control
		¿En qué porcentaje se siente usted satisfecho con los procesos de la empresa? ¿Por qué?	en un 80% porque tiene procesos que han funcionado por muchos años dando resultados buenos, pero hay varios que se pueden mejorar
		¿En qué porcentaje considera que los clientes se sienten satisfechos frente a los productos y atención de la empresa? ¿Por qué?	en un 75% porque somos distribuidores exclusivos de la marca y manejamos calidad, a veces no se cumple es por no entregar a tiempo por demoras en la importación
	2. Satisfacción del cliente	¿Considera que dentro de los objetivos organizacionales se da prioridad a clientes y usuarios? ¿Por qué?	Siempre esta el cliente contemplado como prioridad
		¿Cuál es el promedio de PQRS recibidas al mes por parte de clientes?	como dos al trimestre
		¿En qué periodo de tiempo se da respuesta a las PQRS?	tenemos tres días para dar respuesta y generalmente se cumple o se da inicio al contacto con el cliente
3. Protección a los consumidores	¿De qué manera la compañía cumple con la ley de protección de datos del consumidor?	se firma el formato de autorización de manejo de datos y los datos solo los usamos para el contacto con el cliente	
Participación activa y desarrollo de la comunidad	1. Cumplimiento de la integración social	¿La empresa realiza algún tipo de acción que integre a la comunidad o sociedad en beneficio mutuo?	No hay una relación directa
		¿Cuál considera que es el impacto social de la empresa hacia la comunidad o través de sus grupos de interés (empleados, proveedores y clientes)?	Pues gracias al instrumental que vendemos se apoya al sector salud
		¿Cuál es el papel de la comunidad en el crecimiento de la empresa?	ns
		¿Se tiene un canal establecido para hacer participe a la comunidad frente a la toma de decisiones?	por las encuestas de nuestros clientes
	2. Responsabilidad social	¿De qué manera la compañía hace parte o apoya entidades sin ánimo de lucro o similares que trabajan por el crecimiento y bienestar de la sociedad?	Con descuentos a clientes como fundaciones y similares y en varias ocasiones se dan donaciones en dinero o en instrumental
DATOS ENCUESTADOR		AUTORIZACION MANEJO DE DATOS PERSONALES	
Nombre Johanna Rodriguez		YASMIN TORRES	
Grupo 04		Encuestado	
Telefono 3124539601			
Fecha: 15/10/2020		Medio de aprobación:	
VoBo. Tutora:			