

Plan estratégico de la gerencia estratégica y responsabilidad social de la empresa

Crezcamos S.A

Nidyan Yiseth Dueñas Correa

Angela Milena Martínez Lemus

Yineth Dayana Rojas Torres

John Tito Goyeneche Cuevas

Miguel Arnulfo Bonilla Páez

Universidad Nacional Abierta y a Distancia - UNAD

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

Administración de Empresas

Boyacá

2022

Plan estratégico de la gerencia estratégica y responsabilidad social de la empresa

Crezcamos S.A

Nidyan Yiseth Dueñas Correa

Angela Milena Martínez Lemus

Yineth Dayana Rojas Torres

John Tito Goyeneche Cuevas

Miguel Arnulfo Bonilla Páez

Tutora

Nathaly Johanna Rincón

Universidad Nacional Abierta y a Distancia - UNAD

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

Administración de Empresas

Boyacá

2022

Resumen

La responsabilidad social empresarial es de gran importancia ya que busca radicar un impacto positivo de sus prácticas en los distintos ámbitos con los que las organizaciones tienen relación sin dejar de lado la competitividad y la sostenibilidad, es por ello que se plantea crear un plan sobre la gerencia estratégica y responsabilidad social de la empresa Crezcamos S.A sede Chiquinquirá apoyados en los principios fundamentales planteados por la norma ISO 26000, la cual ofrece una guía clara de la responsabilidad social que puede ser utilizada por todo tipo de empresa, además, se realizó una encuesta como herramienta de recolección de información dirigida a los colaboradores de Crezcamos sede Chiquinquirá para poder determinar las falencias que presenta la empresa midiendo el grado de cumplimiento que tiene respecto a los 7 principios fundamentales que plantea la ISO 26000 entorno a la gestión de la RSE, para de este modo lograr construir un árbol de problemas donde se represente gráficamente los problemas principales, sus causas y posibles efectos, logrando encaminar estos problemas a oportunidades y objetivos representados mediante un árbol de objetivos, consolidando así la matriz del marco lógico identificando los aspectos económicos, sociales o ambientales que se requieren para el cumplimiento de la RSE de Crezcamos y así finalmente evidenciar la construcción de un mapa estratégico teniendo en cuenta los objetivos hacia los que debe ser encaminado este plan estratégico, se desarrollaron las estrategias óptimas para lograr cumplir los objetivos planteados y se plasma el plan de acción y seguimiento que debe tomar la oficina, para finalizar con las conclusiones del estudio.

Palabras clave: Ambiental, responsabilidad social, estrategias, norma ISO 26000, plan estratégico, aporte social.

Abstract

Corporate social responsibility is of great importance since it seeks to establish a positive impact of its practices in the different areas with which organizations are related without neglecting competitiveness and sustainability, which is why it is proposed to create a plan on the strategic management and social responsibility of the company Crezcamos S.A Chiquinquirá headquarters supported by the fundamental principles set forth by the ISO 26000 standard, which offers a clear guide to social responsibility that can be used by all types of companies, in addition, a survey was conducted as a tool for collecting information aimed at the employees of Crezcamos Chiquinquirá headquarters in order to determine the shortcomings that the company presents by measuring the degree of compliance it has with respect to the 7 fundamental principles proposed by ISO 26000 around CSR management, to In this way, it is possible to build a problem tree where it is represented graphically. cally the main problems, their causes and possible effects, managing to direct these problems to opportunities and objectives represented by means of a tree of objectives, thus consolidating the matrix of the logical framework identifying the economic, social or environmental aspects that are required for compliance with CSR of Crezcamos and thus finally demonstrate the construction of a strategic map taking into account the objectives towards which this strategic plan should be directed, the optimal strategies were developed to achieve the objectives set and the action and follow-up plan that must be taken is reflected. the office, to finish with the conclusions of the study.

Keywords: Environmental, social responsibility, strategies, ISO 26000 standard, strategic plan, social contribution.

Tabla de Contenido

Objetivos.....	9
Conceptualización.....	10
Resumen sobre las Características, Elementos y Formas de Gestionar Estratégicamente la RSE.....	12
Ensayo Producción Limpia y el Consumo Sostenible.....	19
Aplicación.....	26
Marco Institucional.....	27
Diagnóstico.....	31
Matriz de Marco Lógico.....	42
Árbol de Problemas.....	43
Árbol de Objetivos.....	45
Mapa Estratégico.....	46
Plan de Mejoramiento.....	48
Plan de Acción y de Seguimiento.....	48
Conclusiones.....	55
Referencias Bibliográficas.....	57
Apéndice	62

Lista de tablas

Tabla 1. Selección de la empresa.....	26
Tabla 2. Marco Institucional.....	29
Tabla 3. Construcción del instrumento de recolección de datos.....	31
Tabla 4. Plan de acción y de seguimiento.....	53

Lista de figuras

Figura 1. Línea de tiempo sobre la evolución del pensamiento estratégico.....	10
Figura 2. Póster gobierno corporativo.....	18
Figura 3. Estructura Organizacional.....	30
Figura 4. Árbol de problemas.....	43
Figura 5. Mapa de Stakeholders.....	44
Figura 6. Árbol de objetivos.....	45
Figura 7. Mapa estratégico.....	46

Lista de Apéndice

Apéndice 1. Formato de recolección de información.....	62
--	----

Objetivos

Objetivo General

Diseñar el plan de acción y seguimiento para consolidar el plan estratégico de responsabilidad social empresarial para la compañía Crezcamos S.A sede Chiquinquirá, basado en los pilares fundamentales de la norma ISO 26000 buscando así la sostenibilidad en el tiempo de esta.

Objetivos específicos

Elaborar un diagnóstico mediante una encuesta realizada a los trabajadores de la sede Chiquinquirá para determinar el nivel de cumplimiento de los 7 principios fundamentales de la norma ISO 26000.

Identificar las falencias que presenta la organización por medio de un árbol de problemas, transformando dichas falencias en oportunidades de mejora a través de un árbol de objetivos los cuales apunten al cumplimiento de la RSE de la organización.

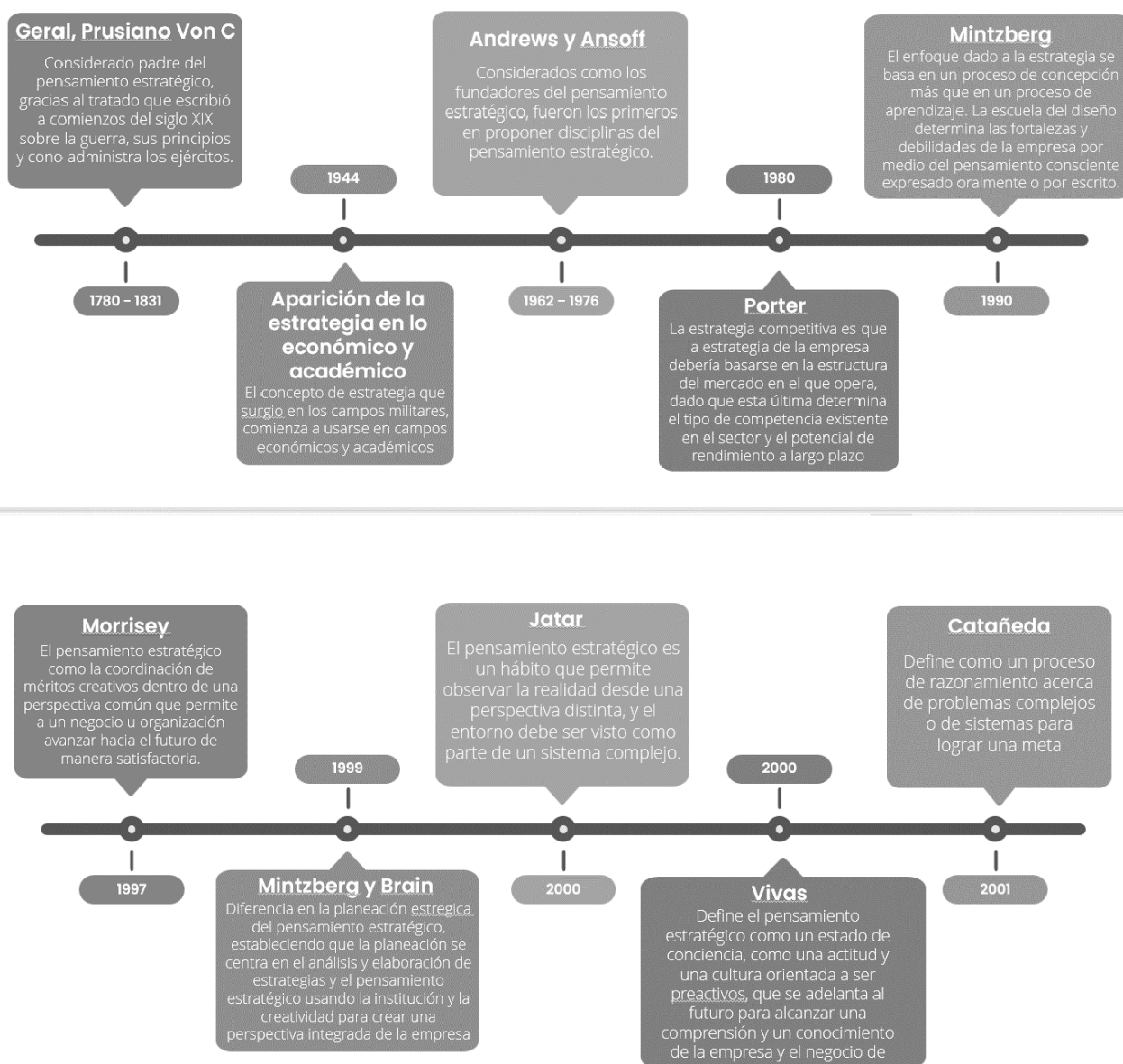
Crear el plan de mejora y seguimiento basado en la matriz del marco lógico para la consolidación del plan estratégico de responsabilidad social empresarial para la empresa Crezcamos S.A.

Conceptualización

Figura 1

Línea de tiempo sobre la evolución del pensamiento estratégico.

Evolución del pensamiento estratégico



Garrido

Pensamiento estratégico, usado al principio exclusivamente en el arte de la guerra, ha ido progresivamente abriéndose paso en el campo de la administración de negocios y organizaciones hasta devenir en toda una línea de pensamiento, una forma de entender la dirección y una metodología de análisis y planificación de las acciones por desarrollar



Fuente: Autoría propia

Resumen sobre las Características, Elementos y Formas de Gestionar Estratégicamente la RSE

Resumen

La RSE de acuerdo con León, M., & León, R. (2018). Se trata de integrar las operaciones ejecutadas en una empresa, con las expectativas de la sociedad, es un campo de conocimientos, iniciativas y practicas relacionadas con procesos de crisis social, ambiental y económica.

Esto debido a que el campo de la responsabilidad social empresarial integra las relaciones complejas entre sociedad, empresa y estado. La RSE proviene del concepto de Responsabilidad social que puede entenderse como el “compromiso con el entorno social, natural, y la respuesta frente al impacto que todas las acciones que un individuo, una organización o un país tienen sobre ellos. DOI: <https://doi.org/10.22267/rtend.181901.90>. (Araque, Rubio y Uribe, 2015: 43). La RSE, por su parte, corresponde a la capacidad de respuesta que tiene la empresa frente a los efectos de sus ejercicios sobre los diferentes grupos con los que se relaciona. Acuña, L., Araque, J., Rosero, O., Rubio, G. y Uribe, M. (2014). Responsabilidad social empresarial: una mirada desde la teoría y la praxis empresarial. Ibagué: Universidad del Tolima.

La RSE desde sus inicios trabaja mediante el cooperativismo y el asociacionismo que busca autoayudar y ayudar a la comunidad mediante la implementación de principios sociales sin dejar a un lado la economía de la organización, de esta manera se pueden lograr negociaciones exitosas y sostenibilidad a largo plazo.

La visión que presenta la RSE es la de invitar a las empresas a apropiarse de un papel de líderes en la solución de problemas sociales y contribuir con la solución a dichos aspectos negativos, este enfoque se lleva a profundidad puesto que según lo describe León, M., & León, R. (2018) “se trata de impulsar los derechos complejos de los ciudadanos enmarcados en los diversos ámbitos como, empresa y derechos humanos, desarrollo local y sociedad, contratación pública socialmente responsable y productos, bienes y servicios de calidad.”, esto teniendo en cuenta que los impactos que puede crear una empresa sobre la sociedad pueden ser negativos o positivos, por ello este enfoque pretende cambiar positivamente la cultura ciudadana, desea orientar la gestión empresarial hacia el bienestar común y el respeto por los derechos de cada uno, esto generando estrategias y políticas corporativas en pro del desarrollo de la sociedad.

Espinosa Peña, N. T., Martínez Díaz, Y., Moreno Garzón, D. I., Obregón Camargo, M. L., & Ramos Cuervo, N. R. (2020). Plan de Responsabilidad Social Empresarial <https://repository.unad.edu.co/handle/10596/35241>. Algunas características de la Responsabilidad Social empresarial son: el impacto social el que se genera mediante la realización de obras sociales y cuidado del medio ambiente, los antecedentes que tiene en cuanto a su relación con la conciliación de la eficacia empresarial con la democracia y la justicia distributiva, los beneficios que ofrece a la empresas en cuanto al valor que añade a la marca que la hace diferenciadora en el mercado además de cómo se menciona anteriormente la estabilidad que le genera a la empresa en un largo plazo, la responsabilidad ética que otorga y la normativa que cumple, además de seguir los principios de responsabilidad tripartita de principios de las empresas multinacionales y las políticas sociales.

La medición es realizada mediante informes realizados por la misma entidad en donde se miden sus programas de sustentabilidad y el estado de sus políticas sociales.

Adicional se pueden resaltar otras características tales como:

Establece los criterios para el aseguramiento de las declaraciones públicas, de forma que se fomente la credibilidad de los reportes de sostenibilidad.

Evalúa la información proporcionada a las partes interesadas con respecto a la capacidad de la organización de dar respuesta a sus preguntas, puesto que interpreta la acción de reportar como evidencia de un compromiso permanente con ellas (Centro Nacional de Información de la Calidad, 2014).

La RSE es una estrategia de negocios que genera ganancias económicas a mediano y largo plazo: reduce sus costos optimizando procesos, genera crecimiento (nuevos productos, mercados y consumidores) y mejora la imagen de las empresas.

La RSE se puede implementar en PYMES y en grandes multinacionales. A veces, es hasta más fácil implementarla en una PYME, dado que se implementan modelos de gestión sustentable antes de que la empresa empiece a crecer y así forma parte de la cultura organizacional.

Una práctica empresarial responsable.

Compromiso con iniciativas voluntarias que van más allá de lo requerido por la ley.

Trabajar con claridad y transparencia para acciones relevantes.

Incluir las acciones sociales en la gestión y la estrategia de la empresa.

Mejorar la competitividad de la empresa al ayudar en el crecimiento del progreso de la sociedad.

Para conseguir una gestión segura de iniciativas en la responsabilidad social empresarial se debe tener en cuenta el acuerdo creado entre las organizaciones y la sociedad, esto como base para un crecimiento económico, sostenible incluyente, armónico y respetuoso con valores humanos y sociales. Frances (2016). Del mismo modo el autor anteriormente mencionado nos resalta la influencia que tienen las empresas sobre la sociedad, debido a que pueden ser elementos óptimos para su desarrollo así como problemas para esta misma, mediante la corrupción, estancamiento social y destrucción del medio ambiente que las empresas pueden crear, por esto, es necesario que las empresas tomen conciencia y enfoquen su gestión hacia el bienestar social mediante valores y principios que materialicen las estrategias y políticas de la empresa en búsqueda del desarrollo de la sociedad, enfocando los esfuerzos de la organización en la recopilación de información para lograr presentar un balance dejando de lado la posibilidad de resolver las situaciones reales y concretas, motivo por el cual Vives (2014) expresa que “las empresas como principios de su gestión, deben incluir la eliminación, reducción, mitigación de impactos negativos y mejora, potenciación y extensión de los positivos, gestionando así los impactos, tangibles o intangibles, pasados, presentes o futuros, crear valor compartido y compartir el valor creado, sobre todo en países en vías de desarrollo”. Además de esto, la RSE cuenta con elementos y formas imprescindibles para lograr una correcta gestión empresarial.

Elementos: (S/f). Edu.pe. Recuperado el 4 de septiembre de 2022, de <http://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/UCSM/7458/47.1104.CS.pdf?isAllowed=y&sequence=1>. Compromiso De La Empresa. Beneficio Para La Sociedad y Público De Interés.

Agregar valor y abstenerse de realizar lo mismo que hacen las demás empresas, mejorando las iniciativas que otras compañías están llevando a cabo para conseguir un verdadero cambio.

Desempeño ambiental, adaptación al entorno, a los cambios y el manejo de las crisis presentes. De la Cruz, P. (2013, 30 mayo). Responsabilidad Social Empresarial. RSE. <https://www.eoi.es/blogs/mintecon/2013/05/30/responsabilidad-social-empresarial-10/>

Para dirigir una organización de manera exitosa se gestiona la responsabilidad social de diferentes formas, pero para esto de gran importancia que esta se dirija y controle de forma sistemática y transparente, implementando y manteniendo un sistema de gestión que este diseñado para mejorar su desempeño considerando las necesidades de todas las partes interesadas.

Formas

Para conducir y operar una organización en forma exitosa se requiere que ésta se dirija y controle en forma sistemática y transparente. Se puede lograr el éxito implementando y manteniendo un sistema de gestión que esté diseñado para mejorar continuamente su desempeño mediante la consideración de las necesidades de todas las partes interesadas. Puterman, P. (2011). *¿Cómo gestionar la responsabilidad social? - Diario Responsable*. <https://diarioresponsable.com/opinion/13657-icomo-gestionar-la-responsabilidad-social>.

La gestión de una organización comprende la gestión de la responsabilidad social entre otras disciplinas de gestión. La responsabilidad social puede gestionarse de diferentes formas y no es necesario, aunque si recomendable la utilización de sistemas de gestión que

permitan en forma ordenada coordinar y controlar las actividades realizadas por una organización a través de procesos que sean medibles siempre con miras a la mejora continua.

Puterman, P. (2011). *¿Cómo gestionar la responsabilidad social? - Diario Responsable*.

<https://diarioresponsable.com/opinion/13657-icomo-gestionar-la-responsabilidad-social>. En

materia de normativas existen una serie de normas tanto nacionales como de asociación e

internacionales que permiten gestionar la responsabilidad social de una organización. Formas

de responsabilidad social. (2021, 18 mayo).

Para concluir y teniendo en cuenta la literatura mencionada, la mejor forma de gestionar la responsabilidad social en una empresa es mediante la búsqueda de generar un bien común enfocándose en el desarrollo y valores de la comunidad, de igual manera se deben tener en cuenta los elementos esenciales para la gestión de la RSE, dentro de los cuales se pueden resaltar aspectos como la importancia de que el propósito de la RSE este alineado con el propósito del negocio y que todos deben estar involucrados en el proceso focalizando los esfuerzos para que este se lleve a cabo. Por último, la siempre se debe tener una meta clara de lo que se quiere realizar buscando acciones reales que tengan impacto benéfico en la sociedad evaluando los aspectos que se quieren mitigar o potenciar creando una solución tangible o intangible que aporte valor tanto a la sociedad como a la empresa.

Figura 2

Póster gobierno corporativo.



Fuente: Autoría propia

Ensayo Producción Limpia y el Consumo Sostenible

¿Ya acabamos con la mitad del ambiente? ¿Por eso medio ambiente? La Producción y el consumo sostenible Como Propósito Organizacional

En la actualidad vemos como el daño ambiental es evidente debido al uso inadecuado de los recursos naturales y las malas prácticas, puesto se ha visto un deterioro notable a lo largo de los años, el cambio climático es un claro ejemplo de que hemos hecho las cosas mal y que es cuestión de todos promover el uso adecuado de los elementos y recursos que el planeta nos otorga, las empresas en la actualidad han entendido que es indispensable que para su buen funcionamiento y su sostenimiento a largo plazo es necesario implementar herramientas que permitan el cuidado ambiental durante el desarrollo de sus procesos. La producción más limpia y el consumo sostenible, que cada vez toma una mayor importancia debido a que los problemas ambientales que generan la producción crean una gran afectación a los habitantes de sus comunidades, por ello, se abordara estos temas desde la perspectiva de la gestión organizacional donde se busca resaltar los puntos de vista de diferentes autores, enmarcando los que se consideran son los puntos más importantes para el desarrollo óptimo de estas políticas empresariales.

El tema sobre el medio ambiente se ha venido convirtiendo en una tarea demasiado compleja, para la humanidad porque en nuestra realidad esta problemática crece constantemente, preocupando cada vez más, ya que el ser humano desafortunadamente solo busca satisfacer sus propias necesidades mediante la producción y el consumo insostenible, sin darse cuenta del peligro al que expone la base que tienen los recursos naturales, porque estos conservan actividades en el presente y a futuro, esto ha sido un tema relevante desde años atrás en las organizaciones, pero no se había prestado la atención suficiente y requerida

ya que muchas organizaciones solo piensan en su beneficio propio, sin embargo, con las normas implementadas y los requerimientos legales han tenido que empezar a implementar y conocer más acerca del desarrollo sostenible como método para una producción más limpia.

Además, el ritmo del desarrollo y consumo acelerado nos ha llevado a que los cambios ambientales cada día sean mayores, por esto, es de gran importancia implementar acciones urgentes y por medio de la responsabilidad sostenible se pueden desarrollar políticas serias que ayuden a mitigar los impactos actuales sin afectar las empresas constituidas y que están brindando soluciones, ya sea de consumo o beneficios laborales a las comunidades puesto que la producción limpia y consumo sostenible brindan la posibilidad de utilizar el 100% de los recursos y materiales de manera responsable con el medio ambiente, siempre es importante darle una segunda oportunidad a los materiales que se van desechando y enfocarlo en una tarea productiva, que aporte bienestar y servicio a la comunidad.

Ahora vemos como el desarrollo sostenible ha sido importante a lo largo de los años y los beneficios que genera para el crecimiento global en cuanto a cuidado ambiental y economía el legado de un mejor planeta para las generaciones futuras.

En el año 1983 la Organización de las Naciones Unidas (ONU) establece una comisión mundial para el medio ambiente y desarrollo en donde el congreso acoge el término de desarrollo sostenible como concepto universal para satisfacer las necesidades de la generación presente sin afectar la capacidad de las generaciones futuras de satisfacer sus propias necesidades. (UNEP, 2000)

En este orden de ideas se puede decir que la sostenibilidad organizacional es una acción que las empresas realizan con el fin de desarrollar su actividad de manera habitual, pero con cierto cuidado en la ejecución de sus procesos mediante el desarrollo de una

producción limpia para que las futuras generaciones tengan más oportunidades, por otro lado, se puede definir como la forma de traer a la escala corporativa las ambiciones del desarrollo sostenible. (Walker, 2020)

El desarrollo sostenible en la empresa es, esencialmente, la sostenibilidad económica del negocio, a medio y largo plazo y para mantener la rentabilidad económica de sus actividades productivas es necesario contemplar nuevos conceptos de riesgo y oportunidad, asociados a los aspectos de la triple línea base (Ramos, 2019).

Ahora vemos como las organizaciones mediante el desarrollo sostenible han venido implementando estrategias que permiten mitigar los problemas ambientales, ya que son las más involucradas en el deterioro del ambiente y son conscientes de que sin una buena calidad de vida es imposible obtener un crecimiento económico, aquí es donde radica la importancia de la relación entre la producción limpia y el consumo sostenible en las organizaciones para que existan beneficios económicos y ambientales que conduzcan a un mejoramiento en la calidad de vida.

Sin embargo, la mayoría de las empresas no tienen como prioridad las buenas prácticas ambientales si no las ganancias sin necesidad de hacer inversiones. Pero no solo se trata de las empresas sino también del gobierno, que con el paso de los años ha venido dañando los diferentes ecosistemas con la explotación minera, esto sin la conciencia de practicar la producción limpia y mucho menos el consumos sostenible, lo que genera daños muy graves tanto a corto como a largo plazo, como se puede observar en el presente el sufrimiento por parte de los animales al dañar sus hogares y los fuertes cambios de clima que se generan a causa de las emisiones de diversos gases, pérdida de las propiedades físicas de los suelos como variaciones en el régimen hídrico (Lillo, 2019).

Lo que las empresas no ven es que la valoración continua de recursos que se pueden reutilizar aporta en gran parte a la conservación del medio ambiente y pueden alargar la vida de nuestro planeta. Muchos beneficios se pueden obtener al implementar el consumo sostenible en la producción, como por ejemplo ahorro en el consumo de energía, acceso a mercados donde se incluya productos verdes, Descuentos y beneficios tributarios por uso de actividades ecológicas, implementación de programas sociales para los empleados donde se tenga en cuenta la salud física y mental de las personas que laboran en la empresa (Aburrá, 2021).

Además de tener un beneficio directo para la sociedad a futuro, puesto que se conservará mejor el medio ambiente y los ecosistemas; la producción limpia también puede optimizar los costos de producción a largo plazo (Secretaria de ambiente de Bogotá, 2019), solo se requiere de una buena inversión inicial, dependiendo el tipo de empresa y con el transcurso de los años se verán los resultados positivos para la comunidad y el medio ambiente.

El agua y la energía tienen impactos cruciales en el alivio de la pobreza directamente, ya que varios de los objetivos de desarrollo dependen de importantes mejoras en el acceso al agua, el saneamiento y la energía, como indirectamente ya que estas pueden ser restricciones vinculantes para el crecimiento económico, la última esperanza para la reducción generalizada de la pobreza (ONU, 2014) Las empresas deben prestar sus servicios y productos para que generen un impacto y cubra con las necesidades de sus clientes sin pasar por encima de las necesidades básicas de la vida como lo son el acceso a los servicios básicos como el agua, la energía y el saneamiento; entre otros, los aportes al trabajo digno e inclusivo que permitan erradicar la pobreza, parte para que las futuras generaciones puedan vivir en armonía.

Adicionalmente la producción y consumo sostenible propone reducir al mínimo los efectos negativos en la parte ambiental teniendo en cuenta el tipo de productos y servicios que prestan en las empresas mediante soluciones operacionales para lograr la sostenibilidad económica, social y ambiental, (PNUMA, 2015) entre estas soluciones esta la producción limpia que permite mejorar la calidad de vida sin comprometer las necesidades y recursos de las generaciones futuras, con la implementación de materiales amigables con el ambiente, el manejo de reciclaje, la reutilización de materias primas, la energía sostenible, dispositivos de ahorro de agua; entre otros.

Con esto, algunos de los efectos positivos de la producción y consumo sostenible para el aprovechamiento de los recursos son la reducción de los desechos y contaminación, disminución de los gastos operacionales de las empresas, se estimulan las oportunidades de innovación en la reutilización, se generan nuevas oportunidades de mercado y una gestión más sostenible en los recursos de la empresa.

De acuerdo con esto, se ha desarrollado nuevo un diseño para la economía llamado economía circular que consiste en la reutilización de los productos mediante actividades de ampliación de su vida útil en la cadena de valor, como la reparación, restauración, reacondicionamiento y re-fabricación y el reciclaje de materias primas. La economía circular pretende que los productos estén siempre en Circulación no solo ampliando su vida útil sino consiguiendo que tanto una vez se acaben sirvan para producir nuevos productos para que de esta manera no sea necesario extraer cantidades extras de recursos naturales si no que se puedan utilizar nuevamente aquellos que alguna vez fueron desechados (Hériz, 2018)

Para que esto pueda ser exitoso las empresas deben establecer estrategias de producción para rediseñar sus modelos de negocio y hacer posible la realización de productos

más duraderos, reparables y reciclables, además es importante que se prepare a los consumidores para actualizar los patrones de consumo y aumentar la demanda de los nuevos productos elaborados.

Es importante resaltar que en alguna empresas nacionales ya se aplica el uso racional de la producción limpia, como lo es la empresa de cementos Argos, según el periódico el tiempo, se han comprometido con la fabricación de un cemento verde que tiene menos emisiones de CO₂ y menor consumo energético (Tiempo, 2012), también varias empresas textiles de la ciudad de Ibagué, Tolima, donde esta actividad ha venido aumentando la contaminación de la ciudad paulatinamente a pesar de tener conocimiento de la producción limpia desde antes de 1997, según (Gamboa, 2019).

Es que es muy difícil tratar de crear conciencia en una sociedad donde las personas son consumistas, no piensan en el consumo responsable, muchas empresas han tratado de implementar productos de consumo responsable, sin embargo, las personas no han brindado un lugar en sus compras a estos innovadores productos, porque nuestras compras en el presente, de seguro repercutirán en un futuro no muy lejano (Salud, 2018). Con el consumo responsable también se puede beneficiar personas con dificultades económicas y a su vez el medio ambiente, como se puede evidenciar en algunos sectores de Colombia (sostenible, 2020), si es cierto que el ministerio de ambiente y desarrollo sostenible revela que la conciencia ambiental se ha venido implementando a paso lento pero firme.

Un claro ejemplo se evidencia en Antioquia, más específicamente en el valle de Aburra, donde se tiene planeado implementar la economía circular a más tardar para el año 2032, en el que se tendrá mucha más conciencia sobre el maltrato que se le está ocasionando al planeta. Esta implementación puede evitar el daño que ocasionan las aguas residuales

contaminadas, residuos tóxicos sólidos y todo tipo de gases que contaminen la atmosfera (Aburrá, 2021).

Otras empresas Colombianas que implementaron estrategias de producción limpia y han recibido premios son Bavaria empresa que se preocupa por mantener un balance entre las operaciones y el medio ambiente y por ratificar su compromiso con los retos sociales y ambientales produce más cerveza utilizando menos agua, reduce la huella energética y el carbono; la reutilización de empaques y reciclaje, otro caso es la empresa EPM que realiza actividades de saneamiento en el rio Medellín, la promoción del gas natural vehicular (GNV), el mantenimiento de predios, bosques y embalses, el control de la erosión y la estabilización de terrenos en las cuencas y fuentes que abastecen los embalses, la seguridad de presas y taludes, la gestión hidrometeorológica y el uso racional de la energía, entre otros. (Propais, 2013)

Según cifras de la revista semana el 80% de las personas en Colombia no reciclan lo cual lleva a tener cerca 6300 toneladas de basura al día, lo cual muestra el consumismo tan grande que tiene la capital de Colombia, es una muestra del gran desperdicio, tanto de alimentos como de materia prima que hay en el país, (Montes, 2020). Corregir el desperdicio de los alimentos desde el momento de la cosecha, organizar mejor la logística para que las personas en pobreza extrema puedan tomar provecho y no botar a basura tanta comida que en cada una de las plazas y centros de abastos de las diferentes ciudades se pierde, ya sea por el precio o porque no favorece a las exigencias de ciertos filtros. Este tipo de contaminación también es nociva para el planeta, genera altas temperaturas y malos olores, lo que produce contaminación del aire y multiplicación de bacterias que generan enfermedades y epidemias

(tiempo, 2018) Dichos desechos liberan químicos como nitrógeno y carbono y volátiles como olores repugnantes, entre estos alimentos están las grasas, lavazas y residuos crudos.

Finalmente, se concluye que la producción más limpia y el consumo sostenible desde la gestión empresarial constituye la base para mitigar problemáticas ambientales y sociales que a lo largo de los años han tenido gran impacto negativo, es deber de todas las empresas analizar e implementar estrategias de protección a la riqueza natural, así como el de aprovechar oportunamente los recursos naturales garantizando que en cada uno de sus procesos no se atente al medio ambiente y que sirva de aporte para una economía globalizada porque con el paso del tiempo solo la misma sociedad es quien va a recibir afectación, por esto, se hace necesario que desde las organizaciones y con el aporte del recurso humano se pueda contribuir al crecimiento y sostenibilidad para un largo plazo, permitiendo que las futuras generaciones tengan un lugar mejor para vivir.

Aplicación

Tablas 1

Selección de la empresa

Empresa	Posibilidad de acceso para aplicar el instrumento	La empresa posee un direccionamiento estratégico y una descripción que se pueda usar en el marco institucional de trabajo	Posibilidad de evaluar las materias fundamentales de la ISO 26000	Sumatoria Total
Mama Ernest's	4	1	3	8
Minería segundo Montañez	2	2	2	6
Crezcamos S.A	3	4	3	10
E.S.E Salud Pesca	2	3	2	7
JER	2	3	2	7

Fuente: Autoría propia

Se selecciona la empresa “Crezcamos”, debido al fácil acceso a la información, adicional a la estructura que presenta como tal la empresa puesto que esta mejor constituida por lo que facilita la evaluación de las 7 materias fundamentales.

Marco Institucional

Crezcamos es una empresa del sector de microfinanzas que trabaja para llevar el progreso a las áreas vulnerables en Colombia. Desde 2008, la organización se ha centrado en la inclusión financiera para integrar el desarrollo y el progreso de las familias emprendedoras, principalmente en el sector rural, para mejorar su productividad y calidad de vida. Crezcamos ayuda a los microempresarios, las pequeñas empresas y los agricultores a acceder a los servicios financieros de manera adecuada y responsable al comprender sus circunstancias. Con más de un millón de soluciones financieras en Colombia que han contribuido al desarrollo del sector rural y los más de 271,000 clientes que han sido respaldados durante 11 años de servicio, Crezcamos ayuda a sus clientes a dar un paso adelante y experimentar un crecimiento sostenible. (Crezcamos, 2019).

Dentro de sus principales sedes, se encuentra la ubicada en el municipio de Chiquinquirá, Boyacá que es sobre la cual se enfocara el presente estudio, la cual cuenta con un total de 16 colaboradores distribuidos en el área comercial y administrativo.

Sector de la economía en la cual se ubica: Crezcamos S.A se ubica en el sector terciario o de servicios debido a que realiza actividades financieras como lo son créditos de capital, afiliaciones, ahorros entre otros.

Misión: Impulsar el progreso de las comunidades de menores ingresos con servicio financieros inclusivos. Mediante la oportunidad de resiliencia financiera a cada uno de los clientes.

Visión: Al cabo del 2024 la oficina de crezcamos de Chiquinquirá quiere aumentar en un 1005 el número de clientes con el que cuenta actualmente.

Valores:

Vivencia Ética: Actúa con integridad, respeto, honestidad y transparencia. Cumpliendo con los compromisos por convicción, sin requerir supervisión o control.

Vivir el presente: Entregan toda la energía y atención a lo que hacen, disfrutando sirviendo a otros y cuidando el bienestar, en un ambiente de colaboración, optimismo y alegría.

Espíritu pionero: Abren caminos innovadores en constante transformación, entendiendo las dificultades como retos llenos de posibilidades para hacer posible nuevas realidades.

Visión exponencial: Generan efectos de alto alcance y largo plazo pensando y actuando en grande actuando y multiplicando la red de soluciones y servicios.

Fibra social: Siembran progreso y desarrollo para las personas de bajos ingresos, buscando impactar positivamente sus vidas, familia y tejido social.

Ubicación: Bucaramanga - Oficina principal

Líneas de servicio al cliente: 320 88 99 800 – 322 732 2413

Correo electrónico: servicioalcliente@crezcamos.com

Tabla 2*Marco Institucional.*

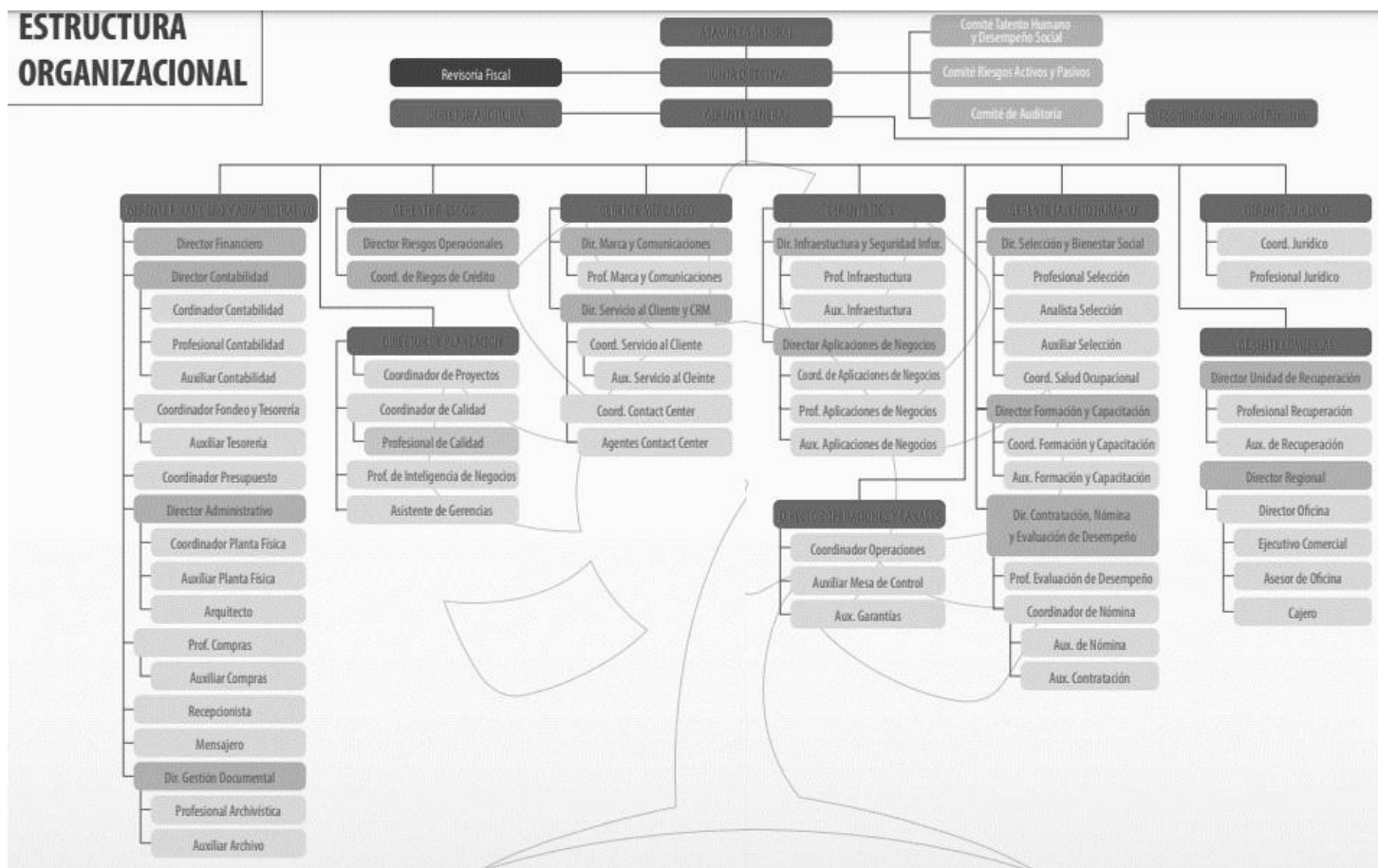
Información requerida	La sede de Chiquinquirá esta ubicada en la Cra 10 con calle 22, barrio la pola.
Nombre de la empresa	Crezcamos S.A - Sede Chiquinquirá
Sector	Financiero
Ubicación	Sede Chiquinquirá, ubicada en la Cra 10 con calle 22, barrio la pola.
Misión	Impulsar el progreso de las comunidades de menores ingresos con servicios financieros inclusivos, mediante la oportunidad de resiliencia financiera a cada uno de los clientes.
Visión	Al cabo del año 2024 la oficina de Crezcamos de Chiquinquirá quiere aumentar en un 100% el número de clientes con el que cuenta actualmente.
Valores	*Vivencia Ética: Actúa con integridad, respeto, honestidad y transparencia, cumpliendo con los compromisos por convicción, sin requerir supervisión o control.
	*Vivir el presente: Entrega toda la energía y atención a lo que hacen, disfrutando servir a otros y cuidando el bienestar, en un ambiente de colaboración, optimismo y alegría.
	*Espíritu pionero: Abren caminos innovadores en constante transformación, entendiendo las dificultades como retos llenos de posibilidades para hacer posibles nuevas realidades.

Fuente: Autoría Propia

Estructura Organizacional

Figura 3

Estructura organizacional Crezcamos S.A.



Fuente: página oficial Crezcamos

Diagnóstico

Se elaboro una encuesta mediante la herramienta Google Forms que consta de 14 interrogantes como instrumento de recolección de datos para conocer la situación actual de la empresa Crezcamos S.A sede Chiquinquirá, la cual fue aplicada a los colaboradores de dicha sede de manera voluntaria, distribuido en 7 ejecutivos comerciales y 3 administrativos, esta herramienta de recolección se diseñó basada en las 7 materias fundamentales de la RSE propuestas en la norma 26000, con la finalidad de estandarizar los factores que aportan valor agregado a la organización como lo son la economía, seguridad, eficiencia, calidad, ecología, entre otros. Mediante esta encuesta se podrán analizar la efectividad y practicas realizadas por la empresa buscando una mejora en su desempeño.

Tabla 3

Construcción del instrumento de recolección de datos.

Materia fundamental o variables	Indicadores que demuestran el cumplimiento de la materia fundamental	Preguntas	Instrumento y población objeto de estudio
Gobernanza de la organización	Porcentaje de cumplimiento de las obligaciones en auditorías que regulan el buen desarrollo de los procesos en la organización, mediante un tope mínimo de cumplimiento.	¿Qué porcentaje de cumplimiento arroja la auditoría? ¿Cómo mejorar las falencias encontradas en la auditoría?	Observación del desarrollo de las tareas comunes que se realizan en la organización.
Derechos humanos	Se debe contratar empleados con algún nivel de discapacidad, se debe contar con cierto número de vacantes dependiendo del número de empleados con el que cuenta la empresa, para evitar la discriminación en este ámbito.	¿Con cuántos empleados cuenta la organización que presenten cierto nivel de discapacidad?	Verificación en las instalaciones de la organización para que se cumpla con esta materia fundamental.
Prácticas laborales	En que porcentaje se están apoyando los programas a los trabajadores, ya sean cheques o incentivos materiales por el correcto desempeño en la organización. Estos indicadores ya que ayuda que los empleados estén más motivados a realizar sus tareas.	¿Qué reconocimientos tiene y cuales cargos se destacan mensualmente en la organización? ¿Qué bonos extra se están entregando a los empleados que resaltan en el desarrollo de su trabajo?	Encuestas a los empleados y auditorías que corrobore los reconocimientos que se entrega a los empleados ya se mensual o anualmente.
Medio ambiente	Porcentaje de recursos que se utilizan en la organización que cumplan con la política de economía circular y el porcentaje de los desechos que se reciclan en la organización.	¿Cuántos programas implementan el uso adecuado de los recursos y el correcto reciclaje? ¿Cuántas capacitaciones se realizan para enfatizar en la conciencia para adquirir la economía circular en el día a día?	Entrevista que permita corroborar la realización de este punto en la organización.
Prácticas justas de operación	Revisión del correcto uso de los recursos para evitar la desviación y beneficio propio de ciertas personas.	¿Cada cuanto se revisa que los dineros estén usados correctamente en los proyectos de la organización? ¿Se esta auditando el proceso de adquisición de los productos o servicios de la organización?	Revisión in situ de la situación que se este evidenciando, que promueva la corrupción en la organización.
Asuntos de consumidores	Correcta implementación de atención al cliente que permita identificar si el cliente esta satisfecho con el servicio.	¿Cuántos clientes terminan su compra completamente satisfechos con el producto y la atención al cliente? ¿Cuántas sugerencias han recibido en el último mes?	Revisión de las encuestas que se realizan en la organización al finalizar la atención al cliente después de la venta del producto.
Participación activa y desarrollo de la comunidad	Número de actividades que se realizan dentro de la organización que promuevan el bienestar laboral y la educación.	¿Cómo se promueve la educación dentro de la organización?	Encuesta que corrobore que las actividades de bienestar efectivamente se están realizando dentro de la organización.

Gobernanza de la organización

1. ¿Qué nivel de cumplimiento de metas y objetivos presenta la empresa en el semestre?

Las respuestas recopiladas, arrojan un promedio de un 80% de cumplimiento en cuanto a las metas y objetivos propuestas por la empresa en el semestre.

Análisis:

Crezcamos se ha destacado por la ética de sus directivos y empleados lo cual ha transmitido confianza a sus clientes permitiendo que la empresa sea reconocida en la región por las ventajas y beneficios que reciben sus clientes al adquirir sus créditos.

La parte administrativa de “Crezcamos” logro posicionar a esta empresa como una financiera que respeta a sus clientes y que más allá de los resultados propios, se está brindando una oportunidad a las personas que desean iniciar su proyecto productivo y no pueden acceder a créditos para el desarrollo de sus ideas de negocio.

Es importante destacar que los resultados obtenidos por la financiera “Crezcamos” a la fecha reflejan que es una entidad que tiene muy buena acogida en la región donde está ofreciendo sus servicios. El 80% de cumplimiento es un excelente resultado. Teniendo en cuenta las dificultades que se han presentado en el transcurso del año como el COVID y el cambio de las tasas de interés y el surgimiento de otra empresa de financiación.

2. ¿A qué se debe dicho resultado?

Todos los encuestados están de acuerdo en que los resultados obtenidos se deben al plan de acción, enfoque y la gestión realizada por cada uno de los colaboradores de las

diferentes áreas, además del buen servicio prestado por la organización y la confianza que esta genera.

Análisis:

Los resultados obtenidos hasta el momento son fruto de un trabajo en equipo donde se destaca a los clientes y se les da la importancia adecuada que garantice que le llegue la información correcta a la hora de adquirir los servicios financieros de Crezcamos.

En cada una de las capacitaciones que recibe el equipo de trabajo se recalca la importancia del cliente y que en este medio es de vital importancia garantizar que el consumidor este satisfecho con el servicio adquirido o con diferentes dudas que ellos presenten. Siempre el equipo de crezcamos está dispuesto a ayudar y orientar a sus clientes.

Se tiene presente en cada una de las acciones que se realiza los valores de respetar a las personas ya que son la razón de ser de la empresa “Crezcamos” y se tiene presente que un individuo satisfecho es una voz a voz que ayudara a que más personas busquen nuestros servicios financieros.

Derechos Humanos

3. ¿Cuántas capacitaciones se brindan al personal durante el año referente a los Derechos Humanos?

Los colaboradores indican que reciben en promedio 2 capacitaciones anuales sobre derechos humanos.

Análisis:

La entidad crezcamos tiene un enfoque en la responsabilidad social corporativa en donde reconoce a sus colaboradores como su principal grupo de interés interno,

adicionalmente, considera como tales a sus accionistas y miembros de la junta directiva, por esto para Crezcamos es indispensable brindarles capacitaciones.

Las capacitaciones en Derecho humanos son indispensables para que los trabajadores conozcan sus derechos y obligaciones con los demás, por esto en Crezcamos se hace normalmente actividades de bienestar 2 o 3 veces al año en donde se reitera la importancia de los derechos humanos, con el propósito de generar a sus colaboradores conciencia sobre cómo actuar en situaciones con los clientes y personas que rodean a la organización, también es importante ya que se fomenta la inclusión y permite generar un ambiente laboral más sano.

4. ¿Favorece a la empresa la contratación de personal con discapacidad?

Los datos obtenidos indican que la empresa no favorece la contratación de personal con discapacidad exceptuando algunas áreas.

Análisis:

En la empresa actualmente no se tiene en cuenta la contratación de personal con discapacidad, pero con los cambios en la inclusión y teniendo en cuenta los derechos humanos, incluir a personas con discapacidad como personal en la empresa es muy favorecedor puesto que generaría un impacto muy positivo, Crezcamos se caracteriza por su calidad humana y estabilidad laboral y no habría inconveniente en la contratación de personal con estas características claro que habría estudiar los cargos más adecuados y áreas en las que se podría incorporar el personal con discapacidad.

Además, que esto mejoraría la reputación corporativa, el trabajo en equipo, el compromiso con los valores, la inclusión y el reconocimiento de la empresa en otros campos. En la actualidad otras empresas han demostrado que este tipo de trabajadores son muy

eficientes y colaboradores además que la empresa estaría contribuyendo aún más al desarrollo sostenible.

Prácticas Laborales

5. ¿Todo el personal cuenta con capacitación y reentrenamientos periódicos sobre la manera correcta y segura de desempeñar sus actividades laborales?

Se brindan capacitaciones periódicas y de reentrenamiento en cuanto a salud y seguridad en el trabajo, así como cursos para las labores específicas.

Análisis:

La gran mayoría de los trabajadores encuestados indican que si se brindan capacitaciones sobre la manera correcta de desempeñar las labores, esto indica que la empresa si está haciendo un seguimiento en esta materia a los trabajadores, en base a las capacitaciones se recoge cierta información en la que se hace énfasis y se aplica día a día, lo cual permite analizar que la empresa si cumple con la política de prácticas laborales planteada en la norma ISO 26000, como las condiciones de trabajo y protección social que se implemente por medio de la mitigación a riesgos de exclusión social, identificando la importancia del acceso a los servicios de bienestar como lo son la salud mental y física de los trabajadores. Se capacita a los empleados respecto a los derechos que tienen en la empresa, como su periodo de vacaciones y buenas prácticas en el trabajo.

6. ¿La empresa se preocupa por el crecimiento a nivel educativo de sus trabajadores?

La empresa cuenta con apoyo por medio de diferentes modalidades para fomentar el crecimiento profesional de sus colaboradores.

Análisis:

Según las diferentes respuestas de los trabajadores se puede evidenciar que la empresa aprueba la continuidad de educación según los estudios previos, como por ejemplo beneficio de descuento en la matrícula, sin embargo, los empleados manifiestan que en algunos meses del año, la empresa no les da mucho espacio de tiempo para que puedan seguir estudiando y que cuentan con mucho trabajo, al igual que los últimos días de cada mes, lo que dificulta un poco el desarrollo de las actividades de la universidad, este factor se sale de las manos de la empresa ya que cada cargo tiene responsabilidades que se deben cumplir, todo esto se concluye con el uso adecuado que le da el empleado al tiempo, la distribución de las tareas y organización de los horarios. Esto evidencia que la empresa si se preocupa por el desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo, porque se preocupa por mejorar la calidad de vida de los empleados permitiendo el fácil acceso al conocimiento y a la información con oportunidades económicas y sociales que ayude a mejorar el estado de ánimo de las personas a cargo, adicional la empresa cuenta con plan carrera como motivación a sus trabajadores.

Medio Ambiente

7. ¿Cuál es el impacto ambiental relacionado con las actividades desarrolladas por la empresa?

Cuenta con un impacto negativo bajo y alto impacto positivo.

Análisis:

Las actividades realizadas en la empresa Crezcamos afectan el medio ambiente con un impacto positivo alto, dichas actividades generan contaminación contribuyendo a la aparición de la huella de carbono, que es la que representa el volumen total de gases efecto invernadero que producen todas las actividades humanas y sobrecalientan el planeta, la empresa cuenta

con un alto consumo de energía eléctrica, los residuos generados por cafetería, adicional la utilización de alta cantidad de papel.

El uso exagerado de energía eléctrica aumenta las posibilidades de que el cambio climático siga aumentando, los gases emitidos se quedan atrapados en la atmosfera y esto causa que la temperatura aumente. Crezcamos es consciente del impacto ambiental generado para esto, la realización de actividades que permiten mitigar el daño es inminente, la compra de productos electrónicos de bajo consumo, consumo de energía de origen 100% renovable, las capacitaciones de concientización al personal, el reciclaje y manejo adecuado del papel y la reutilización de envases, permite que disminuya el impacto generado.

8. ¿La empresa cuenta con plan estratégico para mitigar las afecciones al medio ambiente?

El 90% de los encuestados afirman que la empresa cuenta con un plan estratégico para mitigar las afecciones al medio ambiente.

Análisis:

La empresa Crezcamos está comprometida con el respeto del medio ambiente y la sostenibilidad, por lo tanto, si cuenta con un plan estratégico que permite mitigar las afecciones ocasionadas por el daño ambiental, reconoce que las dimensiones ambientales son fundamentales para lograr el desarrollo sostenible y beneficios para la comunidad, sus accionistas, colaboradores y clientes.

En dicho plan cuentan con algunas directrices orientadas al conocimiento, valoración, tratamiento y oportunidades de impactos ambientales:

Cumplir las leyes y normas ambientales

Evaluar y mitigar el impacto negativo al medio ambiente

Buscar el mejoramiento de sus procesos de riesgos ambientales

Promover en proveedores la gestión de impactos ambientales e incluir estos criterios en los procesos de compra de bienes y servicios de Crezcamos.

Brindar apoyo a los proyectos ambientales de acuerdo con la estrategia de sostenibilidad

Desarrollar programas de sensibilización y capacitación a los colaboradores.

La empresa no solo aplica el trabajo sostenible, sino que también aporta como aliado estratégico para que otras empresas y personas puedan generar empresa sostenible enfocadas en los impactos ambientales, adicionalmente Crezcamos cuenta con proyectos ambientales como: seguro de lluvias, campaña de promotores del buen ambiente y seguros climáticos. Esto es favorecedor para la empresa puesto que permite su sustentabilidad a largo plazo, es algo que la hace atractiva. Mediante el desarrollo sostenible es más factible que desarrollar relaciones más afines con los clientes y sus colaboradores, que su trabajo sea transparente y que realmente se realicen actividades para el cuidado del medio ambiente, puesto que los clientes del presente y del futuro esperan mucho más de las empresas en cuanto al cuidado del planeta.

Prácticas justas de operación

9. ¿Existe compromiso de trabajo en contra de circunstancias de corrupción?

La empresa cuenta con políticas anticorrupción y trabaja constantemente en la mejora de estas.

Análisis:

En las respuestas a las encuestas, se puede observar que en un 90% respondieron que si se aplican las políticas anticorrupción en la empresa, lo que puede evidenciar que en el lugar de trabajo son transparentes y completamente honestos con los recursos que se deben manejar, esto porque empresa tiene un riguroso control sobre estos recursos, manejando actas de cada una de las gestiones y anexando evidencias en el desarrollo de las actividades, esto cultiva en los empleados el sentido de pertenencia por la empresa. El abuso de poder para beneficio propio no se evidencia en la empresa ya que se tienen protocolos muy rigurosos, evitando este fenómeno. La competencia sana entre los empleados también es vital para mantener un sano ambiente laboral, se debe tener en cuenta el esfuerzo de todos y no alguno en particular ya que esto puede generar rencillas y trato injusto para las personas que merecen ser reconocidos por su arduo trabajo, para así poder tener derecho a sus menciones de honor o bonos extra.

10. ¿Es la empresa transparente y ética en las relaciones con sus clientes, trabajadores, proveedores y demás organizaciones?

De acuerdo con las respuestas recopiladas la empresa se concluye que la empresa es totalmente transparente y ética con todos los actores directos e indirectos de esta misma.

Análisis:

Se concluye que la transparencia es un pilar fundamental en cualquier empresa, ya que esto motiva a los empleados a continuar con este comportamiento en el desarrollo de sus actividades, se promueve la responsabilidad en el desarrollo de las actividades, premiando a los empleados que resalten frente a los demás para seguir motivando a todos los empleados a desarrollar a cabalidad cada una de sus labores. Como se implementan tantos posibles escenarios de corrupción en la empresa, los empleados casi no tienen espacio para hacer algo que lleve a la corrupción ya que de inmediato se procede a despedir al empleado.

Asuntos de consumidores

11. ¿La organización cuenta con un buzón de PQRS accesible para sus clientes?

La organización tiene buzón de PQRS generalmente en las áreas de atención al usuario en un lugar visible.

Análisis:

Para los clientes del Banco es importante manifestar sus inconformidades, mediante el trato que reciben por parte de los asesores comerciales, si dan a conocer sus políticas de cumplimiento, saber la responsabilidad que adquieren cuando aceptan los diversos servicios que ofrece la entidad; esta de fácil acceso pero su uso es mínimo, los usuarios se abstienen porque les toma tiempo escribir, muchos creen que a través de este medio no van a ser escuchados, y sus inquietudes tardarían en resolverse, el banco debería implementar estrategias electrónicas para así contribuir con el medio ambiente.

12. ¿Dicha solicitud se le da la atención oportuna?

Los colaboradores indican que ante las PQRS presentadas por el cliente se da una atención oportuna en la mayoría de los casos.

Análisis:

Los encargados de esta área indican dar cumplimiento a cada asunto allí depositado, porque no siempre van a encontrar aspectos negativos, también hay felicitaciones, y lo más importante obtienen ideas, opiniones acerca del servicio y las experiencias logradas al estar dentro de la entidad, tomando como referente los puntos negativos para establecer planes de mejora en cada falencia del proceso.

Participación activa y desarrollo de la comunidad

13. ¿Cuántas actividades de bienestar social desarrollo la empresa a lo largo del año?

Se realizan en promedio 3 actividades de bienestar social anualmente.

Análisis:

La programación de estas actividades se encuentra bien organizada ya que las fechas en que se realizan dichas acciones, buscan lograr su objetivo principal, es decir mejoran la calidad de vida a cada uno de los servidores, fomentando agradables relaciones entre ellos, promoviendo motivación y sentido de pertenencia hacia la empresa que genere calidad humana, en el momento de ofrecer atención al público a quien se dirige la acción, para que los clientes estén a gusto con los servicios que ofrece la entidad Bancaria.

14. ¿En qué ámbitos sociales se realizaron las actividades?

Dichas actividades de bienestar social son dirigidas principalmente a comunidades del sector rural.

Análisis:

El sector rural es una comunidad que requiere de buena atención, para recibir este tipo de actividades ya que son clientes fuertes, primordiales para una entidad bancaria, porque son ellos quienes acuden con mayor frecuencia a solicitar diversos servicios, entonces para

incentivar o compensar esas acciones, el banco se encamina hacia ese sector al momento de realizar las actividades de bienestar.

Matriz de Marco Lógico

Por medio de este, se va a contextualizar el diseño, planificación y ejecución sobre la responsabilidad social empresarial hacia el medio ambiente, desde la empresa seleccionada Crezcamos, Sede Chiquinquirá, dando desarrollo a la problemática central hallada la cual es la contaminación y afecciones al medio ambiente, teniendo en cuenta las grandes consecuencias que aquejan al entorno a través de cada proceso que realiza el Banco, así mismo demostrar resultados factibles mediante estrategias de corto plazo, que ayuden favorablemente a reducir el impacto ambiental, mediante el desarrollo de procesos que tengan en cuenta la variación ambiental.

Árbol de Problemas

Figura 4

Árbol de problemas Crezcamos S.A.

ÁRBOL DE PROBLEMAS - CREZCAMOS



Fuente: Autoría propia

Gracias a la elaboración del árbol de problemas se logra identificar el problema central que presenta la empresa crezcamos, desglosando sus causas y sus efectos; el cual para este caso es la contaminación y afecciones al medio ambiente, esto teniendo en cuenta la norma ISO 26000 y el análisis de los niveles de implementación obtenidos en cada materia fundamental presentada en dicha guía.

Figura 5

Mapa de Stakeholders Crezcamos S.A.

		MAPA DE STAKEHOLDER	
		NIVEL DE INFLUENCIA	ALTO
BAJO		<p>Competencia Grupos políticos Organizaciones financieras</p> <p>Monitorear</p>	<p>Comunidad de chiquinquirá Medios de comunicación Estado</p> <p>Mantener informados</p>
		BAJO	ALTO
NIVEL DE INTERÉS			

Fuente: Autoría propia

El mapa de Stakeholders permite identificar los actores que presentan algún tipo de relación con la empresa Crezcamos, los cuales se verán afectados directa o indirectamente con cada una de las decisiones estratégicas tomadas por la misma.

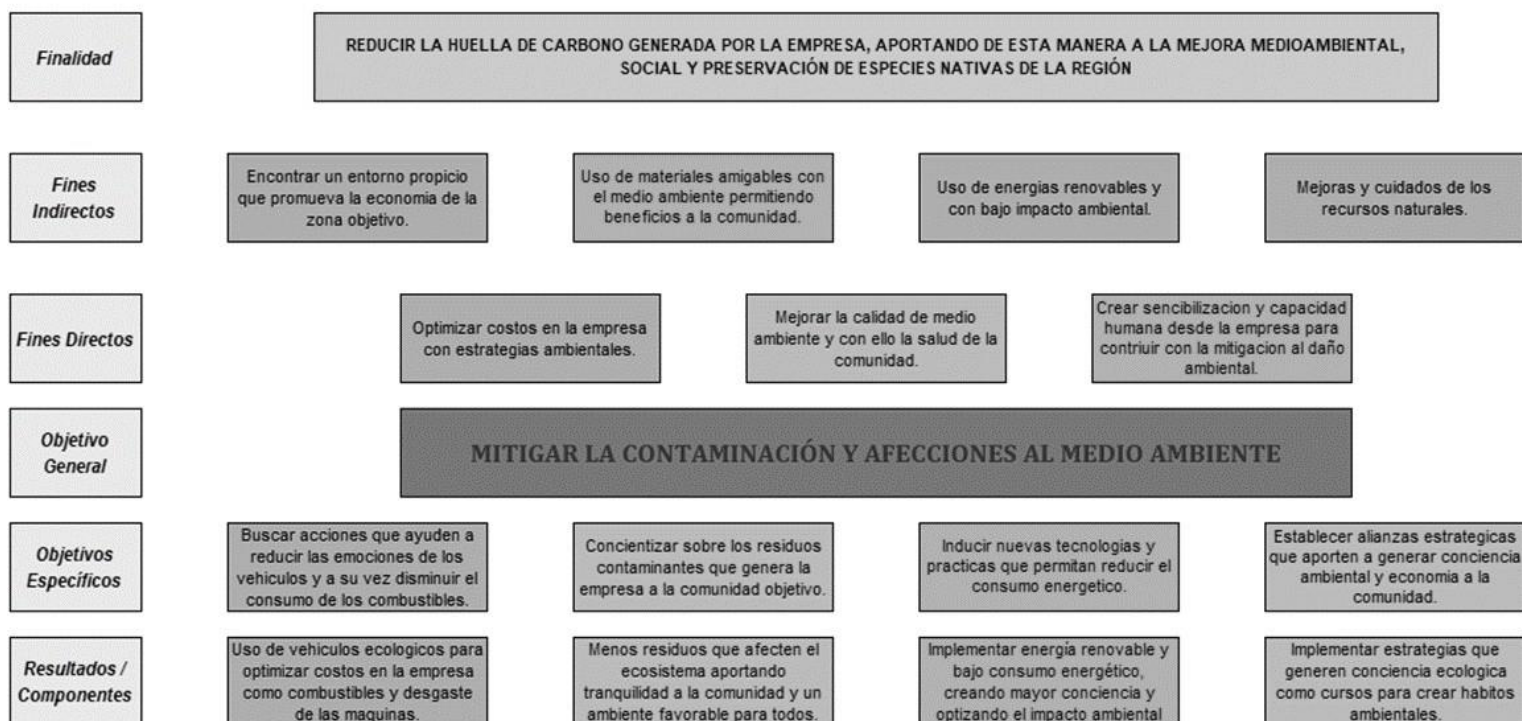
Árbol de Objetivos

Mediante su elaboración, se logra detallar variados aspectos evaluativos, a través de las soluciones que se van a dar al problema central que presenta la empresa Crezcamos sede Chiquinquirá, teniendo conocimiento de sus alcances y creación de soluciones viables, colaborando en la reducción de recursos que afectan a la zona donde se encuentra ubicada la empresa.

Figura 6

Árbol de objetivos Crezcamos S.A.

ÁRBOL DE OBJETIVOS - CREZCAMOS



Fuente: Autoría propia

La finalidad del árbol de objetivos es determinar las metas a alcanzar para lograr dar solución al problema principal detectado gracias al árbol anterior, para este caso es mitigar la contaminación y afecciones al medio ambiente producidos por la actividad ejercida por la

empresa Crezcamos, para lo cual se plantearon objetivos que busquen responder a esta problemática desde los aspectos económico, social y ambiental.

Mapa Estratégico

Figura 7

Mapa estratégico Crezcamos S.A.



Fuente: Autoría propia

El mapa de estrategias es una herramienta que facilita la presentación de las estrategias a seguir por parte de la empresa, dichas estrategias enfocadas en la creación de valor, teniendo en cuenta las 7 materias fundamentales creadas por la ISO 26000 apuntando a los efectos sociales, económicos y ambientales, gracias a la elaboración de dicha herramienta se podrá dar aplicabilidad a la normativa ISO 26000 para que la empresa crezcamos sea más competitiva y sostenible.

Plan de Mejoramiento

Plan de Acción y de Seguimiento

Tabla 4

Plan de acción y de seguimiento Crezcamos S.A.

Plan De Acción Y De Seguimiento Para La Empresa Crezcamos S.A						
Dimensión	Objetivo estratégico	Estrategia	Plazo	Costo	Indicador	Seguimiento
	Hacer la empresa más llamativa a los pobladores de la zona para obtener 10% de aumento de créditos, por medio de publicidad virtual, que permita disminuir el volanteo y optimizar el uso del papel en la oficina.	Llegar a cada uno de los hogares chiquinquireños por medio de capacitaciones y programas, explicando a fondo los beneficios de adquirir los productos bancarios, usando medios digitales que ayuden al cuidado del medio ambiente mediante la reducción de residuos.	Anual	Perifoneo \$2'000.000 Diseño de videos: \$350.000 Conferencistas: \$6'000.000	-Cantidad de personas que asistieron a la conferencia o programa. -Cantidad de personas que tomaran el crédito en la empresa a raíz de las conferencias.	El aumento de clientes trimestral a raíz de las estrategias debe ser por lo menos del 2.5%, de no ser así se deben ajustar las estrategias para lograr llegar a más personas.

Económica	Implementar herramientas tecnológicas de fácil uso que le permitan a la comunidad en general ingresar a la información de requisitos de acceso a créditos, sus beneficios y eliminar medios tradicionales para reducir el uso de papel en un 50%.	Por medio de la contratación de una empresa de desarrollo de software diseñar un aplicativo que les permita a los usuarios ingresar su número de cédula y de manera instantánea, genere información concreta de su cuenta o la posibilidad de acceder a los servicios de la compañía para reducir al máximo los formatos de manera física.	6 meses	Diseño de aplicación software \$ 10'000.0000	-Cantidad de papel usado respecto a periodos anteriores. -Identificar el número de veces que fue consultada la empresa por medio del aplicativo virtual.	Se debe reducir el uso de papel en trámites y publicidad 10% mensual, al llegar al quinto mes de no cumplir con el 50% de reducción anual en el sexto mes se reducirá la cantidad faltante.
	Hacer por lo menos 2 convenios empresariales que brinden la	Por medio de campañas publicitarias virtuales y físicas, brindar a la	Anual	Cuñas radiales 1'000.000 Información	- # De convenios al finalizar el semestre.	Semestralmente se debe tener un total de 5 proyectos externos para

información y capacitación necesaria que anime a nuestros clientes al uso de materiales y herramientas amigables con el medio ambiente que sean biodegradables o de doble uso.	comunidad información que resalte la importancia de cuidar el medio ambiente y lo necesario que es utilizar productos amigables con el medio ambiente, resaltando su efectividad y su reducción de costos en sus diferentes ideas de negocio.		virtual		2'000.000	realizar convenio con la entidad, del cual se escogerán los óptimos, de no ser así se deben ajustar las estrategias publicitando el interés de la compañía en la realización de convenios.
Aumentar en un 50% el número de familias protegidas por los seguros de cambios climáticos y lluvias.	Incentivar para que las familias campesinas de Chiquinquirá protejan sus cultivos con los seguros ofrecidos por la compañía.	6 meses	Perifoneo, panfletos y cuñas radiales	-Número de familias aseguradas contra cambios climáticos.	\$5.500.000	El aumento de familias protegidas por los seguros de cambios climáticos y lluvias debe ser del 8.3% mensual, si la sumatoria del bimestre no es mayor o igual al 16.6% se deberán ajustar las estrategias.

Social	Crear un plan de reforestación de especies nativas de la localidad.	Buscar alianzas, convenios o proyectos para contribuir en la reforestación de zonas protegidas mejorando la calidad del ambiente en la localidad.	4 meses	Honorarios, Ing. Ambiental \$3.000.000	-Cantidad de posibles proyectos generados, basados en el estudio realizado.	Se deben presentar avances mensuales del plan de reforestación, evaluando que cumpla con su objetivo sin dejar de lado el enfoque de la empresa.
	Realizar 1 actividad mensual de recolección de basura y reciclaje en las zonas verdes de Chiquinquirá.	Fomentar en la comunidad la cultura del reciclaje y la recolección de basuras de las zonas verdes a partir de las actividades realizadas.	3 meses	Bolsas e hidratación \$300.000	-Nivel de percepción de basuras arrojadas a las zonas verdes.	En la primera quincena del mes se debe programar todo lo necesario para la realización de esta actividad y se debe desarrollar en la segunda quincena.
	Implementar el uso de papel reciclable por lo menos en un 80% de los	Minimizar la entrega de volantes físicos, imprimir en papel reciclado,	6 meses	Entrevistas, creación de publicidad visual	-% de papel reciclado vs % de papel usado por la	En el primer trimestre se debe lograr un 40% de uso de papel reciclado

	tramites realizados y a su vez incentivar a los clientes al uso de productos ecológicos.	promocionar los servicios mediante su página web y redes sociales mejorando la calidad del ambiente en la localidad.		\$1.000.000	empresa.	principalmente en publicidad y en el segundo trimestre se debe evaluar en que trámites se debe ajustar el otro 40% e implementarlo.
Ambiental	Sensibilizar y formar al 100% de los trabajadores en actividades y acciones ambientales, a través de la recolección de basura e importancia del reciclaje en las zonas verdes de Chiquinquirá.	Fomentar en la comunidad la cultura del reciclaje y la recolección de basuras de las zonas verdes a partir de las actividades realizadas.	5 meses	Capacitaciones \$4.000.000	-% de trabajadores capacitados.	Las capacitaciones mensuales deben cobijar por lo menos al 20% de los trabajadores.
	Minimizar el consumo de energía en un 50% respecto al año anterior	Crear campañas internas con los trabajadores en donde se promueva el ahorro de	Anual	Electrodomésticos de bajo consumo y energías verdes.	-energía consumida en el año / energía consumida en el año	La disminución de energía consumida debe ser de 4.1% mensual, si no se

con el fin de controlar la huella de carbono.	energía y se disminuya la contaminación hallando la forma de controlar el consumo de energía y las emisiones de gases que contaminen el ambiente.	\$5.000.000	anterior x 100 -energía consumida mensualmente vs energía consumida mismo periodo año anterior.	cumple se acumula al mes siguiente, si al sexto mes no se ha logrado el 25% se deben reajustar las estrategias.
---	---	-------------	---	---

Fuente: Autoría propia

La empresa Crezcamos diseña productos que generan valor y demuestran la responsabilidad en cuanto al desempeño social y ambiental por lo cual se compromete en la búsqueda de estrategias que mejoren la calidad de vida de su comunidad buscando la sustentabilidad y sostenibilidad. La responsabilidad social empresarial de la empresa Crezcamos se enfatiza en la dimensión ambiental, busca crear estrategias que mitiguen el impacto negativo que pueda generar debido a las funciones que desempeña.

Las estrategias garantizan que se impulse los programas y proyectos de la región mediante campañas que involucran no solo a la empresa sino también a la comunidad, permitiendo de esta manera una mayor participación y reconocimiento de la empresa, mejorando la productividad y promoviendo el cuidado del medio ambiente.

En cuando al desempeño económico se enfatiza la inversión de nuevas tecnologías que permitan que los clientes puedan tener fácil acceso a los programas para realizar transacciones ágiles y seguras; aumentando la credibilidad, el crecimiento, la participación en nuevos mercados y las alianzas estratégicas para aumentar la sostenibilidad de la empresa a largo plazo.

Conclusiones

Se tiene que la mayoría de las empresas en su afán de producción han dejado de lado la responsabilidad que tienen con la sociedad y el medio ambiente, por lo que es de vital importancia la implementación de políticas y estrategias las cuales garanticen que los procesos ejecutados dentro de las empresas no tengan efectos adversos sobre los recursos naturales y mitiguen las afecciones generadas al medio ambiente y la comunidad.

La norma ISO 26000 es una herramienta de gran ayuda que permite analizar el estado actual de responsabilidad que tienen las empresas con el entorno que las rodea y es la base para analizar el nivel de impacto positivo que se tiene con los clientes, proveedores y sociedad en general.

Más que una norma la ISO 26000 es una guía que contribuye mediante excelentes acciones de manejo externo e interno para las empresas a adquirir responsabilidad con ellas mismas y con el medio ambiente, a ser creadores de programas que incentiven a los consumidores a cuidar y respetar el entorno, mediante prácticas de manejo e implementación responsable.

Garantizar un ambiente sano y saludable es una tarea dispendiosa que se debe pensar desde la creación de una empresa, porque es la imagen que se va a ver reflejada a una continua afluencia de clientes, es así que se debe estar atento a favorecer cada área, en la actualidad se tiene una visión muy débil a este tipo de problemáticas, las empresas no tienen mayor preocupación y la entidad crezcamos no es la excepción, razón por la cual se pretende ofrecer soluciones que van a mitigar en gran parte los desechos que afectan el medio ambiente.

La empresa crezcamos presenta un alto sentido de responsabilidad social pues se preocupa por el cuidado del medio ambiente y la inclusión permitiendo que sea un lugar excelente para trabajar, con un ambiente sano y agradable, sin embargo en la parte ambiental todavía hace falta trabajar por

esto se implementan estrategias para mitigar el daño ambiental que su actividad ocasiona, en el árbol de estrategias se definen cada una de ellas permitiendo que se cumplan los objetivos, teniendo en cuenta las materias fundamentales y los Stakeholders.

La ISO 26000, nos ha permitido profundizar nuestros conocimientos ayudando a nuestra formación como futuros profesionales integrales, que van a colocar sus conocimientos para el beneficio de nuestras comunidades implementando proyectos de desarrollo que generen rentabilidad para el desarrollo de esta sin descuidar el impacto ambiental.

Sin importar la actividad económica desarrolladas por determinada empresa, la responsabilidad empresarial debe ser un pilar fundamental para el desarrollo de sus actividades y de esta manera integrar a las comunidades para evitar alterar su entorno social, cultural y medio ambiental.

Se concluye, que al desarrollar el diagnóstico por medio de la encuesta dirigida a la empresa Crezcamos se obtienen datos de gran importancia que conllevan al análisis y a la detección de falencias en el cumplimiento de lo estandarizado por la norma ISO 26000, dichas falencias son la base de estudio para la continuación de este trabajo.

El desarrollo del plan estratégico es una herramienta práctica para detectar falencias en una empresa y plantear posibles soluciones, en este caso se empleó esta herramienta para analizar la RSE de la empresa crezcamos y por medio de este plan estratégico de RSE se logró detectar las falencias presentes en la empresa, así como plantear objetivo y estrategias que ayuden a mitigarla, todo esto enfocado en lo estipulado en la norma ISO 26000.

Referencias Bibliográficas

- Belda Hériz, I. (2018). *Economía circular: un nuevo modelo de producción y consumo sostenible*. Editorial Tébar Flores, 16-66. <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/51998?page=16>
- Díaz, N. (2014). Responsabilidad Social Empresarial y Creación de Valor Compartido, Sostenibilidad Gerencial. (Spanish). *Revista Daena (International Journal of Good Conscience)*, 9(3), 127–144. <https://bibliotecavirtual.unad.edu.co/login?url=http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=hus&AN=116281275&lang=es&site=eds-live&scope=site>
- Duque, Y., Cardona, M & Rendón, J. (2013). Responsabilidad Social Empresarial: Teorías, índices, estándares y certificaciones. *Cuadernos de Administración*. 29(52), 196-206. <http://www.scielo.org.co/pdf/cuadm/v29n50/v29n50a09.pdf>
- Fernández Izquierdo, M. Á. (2014). *El gobierno corporativo como motor de la responsabilidad social corporativa*. Universitat Jaume I. Servei de Comunicació i Publicacions, 18-50. <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/53258?page=18>,
- Gioffreda, C. (2019). Los Pilares Del Pensamiento Estratégico: La Negociación, La Compulsión Y La Destrucción Aplicado Al Caso Argentino*. *POSTData: Revista de Reflexión y Análisis Político*, 24(2), 331–352. <https://bibliotecavirtual.unad.edu.co/login?url=https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=edsdia&AN=edsdia.ART0001377019&lang=es&site=eds-live&scope=site>
- González, Y (2020). Relación de las empresas de excelencia con la responsabilidad social empresarial [Formato video]. <https://campus124.unad.edu.co/ecacen39/mod/hvp/view.php?id=3377>
- Gutiérrez Pérez, C. & Gutiérrez Cánovas, C. (2009). *La actuación frente al cambio climático: guía para*

un consumo sostenible. Editum. Ediciones de la Universidad de Murcia, 27-67. <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/54368?page=27>

Hoof, B. V. (2008). *Producción más limpia: paradigma de gestión ambiental*, 17-63. Universidad de los Andes. <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/40312?page=17>

Ortiz de Mendivil Llano, E. (2012). *El consumo sostenible como perspectiva innovadora*. B – EUMED, 7-72. <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/34505?page=7>

Universidad Nacional Abierta y a Distancia, UNAD. (2017). *Componente práctico*. Sitio Web:

<https://bibliotecavirtual.unad.edu.co/login?url=https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=fap&AN=89472258&lang=es&site=eds-live&scope=sit>

Crezcamos S.A. (2022). *Quiénes somos*. Sitio web: <https://crezcamos.com/>

Encuesta Google Forms (2022). *Formato de recolección de información*. Sitio web:

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSe2pnXgta0HhgkQjbnH2tbfhy32vLhCAC5Tdox-eyaaYsVJ8Q/viewform?usp=sf_link

Robichaud, F. (2012). *ISO 26000: 7 materias fundamentales para la Responsabilidad Social Empresarial: ¿cómo medirlos?* borealis; boreal. <https://www.borealis.com/es/blog/responsabilidad-social-iso-26000/>

Corbacho, AL. (2011). *Evolución del pensamiento estratégico en las relaciones internacionales*.

<https://www.econstor.eu/bitstream/10419/84364/1/688570143.pdf>

ISO (2010). ISO 26000. Guía de responsabilidad

social. <https://www.iso.org/obp/ui#iso:std:iso:26000:ed-1:v1:es>

ISO (2010). ISO 26000. Guía de responsabilidad

social. <https://www.iso.org/obp/ui#iso:std:iso:26000:ed-1:v1:es>

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

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

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

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

Labarca, Nelson. (2008). Evolución del pensamiento estratégico en la formación de la estrategia empresarial. *Opción*, 24(55), 47-68.

http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1012-15872008000100004&lng=es&tlng=es.

León, M., & León, R. (2018). Gestión De La Responsabilidad Social Empresarial Del Sector Alimentario Venezolano Y Ciudadanía. *Revista Orbis*, 13(39), 15– 29.

<https://bibliotecavirtual.unad.edu.co/login?url=http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=a9h&AN=129587482&lang=es&site=eds-live&scope=site>

Medina, M & Moreno, C (2009). Diseño de un modelo de gestión de RSE a la empresa Micro Pneumatic S.A. <https://repository.unad.edu.co/bitstream/handle/10596/1140/2009-49P-08.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

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

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

Ministerio Ambiente. (2020). *gov.co*. <https://www.minambiente.gov.co/asuntos-ambientales-sectorial-y-urbana/produccion-y-consumo-sostenible/>

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

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

ONU. (2014). *United Nations Un Water*. Obtenido de unwater.org/publications/un-world-water-development-report-2014

- Pareja, R. A. C., López, L. M. F., Arroyave, S. M. S., & Pérez, I. C. A. (2010). Fortalecimiento del desempeño ambiental empresarial, a través del programa de producción más limpia y consumo sostenible del Área Metropolitana del Valle de Aburrá. *Producción Más Limpia*, 5(2), 9–23.
- Pigé, B. (2012). La representación de la excelencia de las empresas. *Administración y Organizaciones*, 15(29), 61–78.
- PNUMA. (2015). *A Handbook for Policy makers Global Edition*.
- Propais. (Junio de 2013). *propais*. <https://propais.org.co/5-empresas-verdes-en-colombia/>
- Sánchez, N. (2007). El marco lógico. Metodología para la planificación, seguimiento y evaluación de proyectos. *Visión Gerencial*, (2), 328-343. [fecha de Consulta 2 de marzo de 2020]. ISSN: 1317-8822. <https://www.redalyc.org/pdf/4655/465545876012.pdf>
- Soto, D. & Soto, D. (Il.). (2016). *Gobierno corporativo y ética de los negocios*. RIL editores, 17-64. <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/67587?page=17>
- Salud, R. (2018). Consumo Sostenible . *Rincon del consumidor* , 1.
- Secretaria de ambiente de Bogotá. (02 de julio de 2019). [https://oab.ambientebogota.gov.co/glossary/produccion-mas-limpia-pml/#:~:text=La%20Producci%C3%B3n%20M%C3%A1s%20Limpia%20\(PML,humanos%20y%20el%20medio%20ambiente.](https://oab.ambientebogota.gov.co/glossary/produccion-mas-limpia-pml/#:~:text=La%20Producci%C3%B3n%20M%C3%A1s%20Limpia%20(PML,humanos%20y%20el%20medio%20ambiente.)
- Tiempo (03 de Octubre de 2018). *Los alimentos que usted bota y son una amenaza para el medio ambiente* . <https://www.eltiempo.com/colombia/otras-ciudades/comida-desperdiciada-que-es-una-amenaza-para-el-medioambiente276854#:~:text=En%20dicha%20descomposici%C3%B3n%20se%20liberan,de%20enfermedades%2C%20epidemias%20y%20dem%C3%A1s>
- Tiempo (22 de marzo de 2012). *Periodico El Tiempo*. <https://www.eltiempo.com/archivo/documento/CMS->

UNEP. (2000). Declaración de Estocolmo.

Walker, A. M. (2020). Under-standing the conceptual evolutionary path and theoretical. *MDPI*.

Apéndice

Apéndice A.

Formato de recolección de información

Preguntas Respuestas 10 Configuración



ENCUESTA DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN PARA EL DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL DE LA EMPRESA CREZCAMOS.

Esta encuesta esta dirigida a los colaboradores de la empresa Crezcamos sede chiquinquirá, con el fin de recolectar información que permita diagnosticar la situación actual de la organización, esto teniendo en cuenta la gestión que presenta de RSE, basada en las 7 materias fundamentales que brinda la ISO 26000.

Nombre del colaborador

Texto de respuesta breve

Respuesta corta

Obligatoria

Cargo que desempeña *

Texto de respuesta breve

¿Qué nivel de cumplimiento de metas y objetivos presenta la empresa en el semestre? *

Texto de respuesta breve

¿A que se debe dicho resultado? *

Texto de respuesta largo

¿Cuántas capacitaciones se brindan al personal durante el año referente a los Derechos Humanos? *

Texto de respuesta breve

¿Favorece a la empresa la contratación de personal con discapacidad? *

Texto de respuesta largo

¿Todo el personal cuenta con capacitación y reentrenamientos periódicos sobre la manera correcta y segura de desempeñar sus actividades laborales? *

Texto de respuesta largo

⋮
¿La empresa se preocupa por el crecimiento a nivel educativo de sus trabajadores? *

Texto de respuesta largo

¿Cuál es el impacto ambiental relacionado con las actividades desarrolladas por la empresa? *

Texto de respuesta largo

¿La empresa cuenta con plan estratégico para mitigar las afecciones al medio ambiente? *

Texto de respuesta largo

¿Existe compromiso de trabajo en contra de circunstancias de corrupción? *

Texto de respuesta largo

¿Es la empresa transparente y ética en las relaciones con sus clientes, trabajadores, proveedores y demás organizaciones? *

Texto de respuesta largo

¿La organización cuenta con un buzón de PQRS accesible para sus clientes? *

Texto de respuesta largo

¿Dicha solicitud se le da la atención oportuna? *

Texto de respuesta largo

¿Cuántas actividades de bienestar social desarrollo la empresa a lo largo del año? *

Texto de respuesta largo

¿En qué ámbitos sociales se realizaron las actividades? *

Texto de respuesta largo
