

**Plan Estratégico de RSE para Café Devoción: Compromiso Empresarial con la
Responsabilidad Social**

Ángela Ibeth Díaz Anzola

Diana Marcela Sánchez

María del Pilar Suarez Cifuentes

Sandy Tatiana Millares

Richard Andrés Ospina

Asesor

Henry Hurtado Bolaños

Universidad Nacional Abierta y a Distancia – UNAD

Escuela de Ciencias Administrativas Contables Económicas y de Negocios – ECACEN

Administración de empresas

2023

Dedicatoria

Esta dedicatoria en especial va a cada uno de los integrantes del proyecto final, los cuales confiaron de tal manera realizando este proceso académico de crecimiento en cada proyecto de vida: poder realizar este sueño posible para muchos de nosotros de cumplir con una meta de ser próximos egresados; como segundo le dedicamos a Dios esta oportunidad de generar nuevos conocimientos y hacer nuevos compañeros a lo largo de este extenso camino; también para aquellos familiares que creyeron en nuestras habilidades para ser mejores personas y profesionales a la vez.

Esperamos que este documento sea de plena ayuda para todos aquellos estudiantes que se familiaricen con estos temas de la ciencia administrativa.

Agradecimientos

Al momento de escribir este proyecto se viene a la mente muchas personas, empresas y apoyos que se recibieron por parte de cada uno de los integrantes de la auditoría.

Este proyecto realizado se le agradece a Dios por permitirnos llegar a este punto de la carrera que se inició con cada integrante.

A cada Familia que brindó apoyo especial en diferentes momentos y comprendieron que las metas las podemos cumplir al lado de cada uno de ellos.

A aquellas empresas que brindaron apoyo económico y también estabilidad laboral.

A cada uno de los integrantes y docentes de la UNAD que nos brindaron conocimientos, ayuda en diversos procesos, gracias.

A todas aquellas personas que no se escriben en específico, pero que nos ayudaron de una manera u otra, les decimos ¡gracias!

Resumen

El presente informe detalla la aplicación de un enfoque de gestión de responsabilidad social empresarial (RSE) como parte integral de la mejora continua. El análisis y evaluación se basaron en los pilares fundamentales definidos en el marco de RSE conforme a la norma ISO 26000. Este enfoque se concretó en un modelo desarrollado específicamente para abordar las necesidades de la empresa Café Devoción SAS, una compañía en el sector alimentario con sede en Bogotá; Café Devoción SAS, comprometida con su misión de "Transportar a nuestros clientes al origen a través de nuestra frescura y experiencia de café" y su visión de "Establecernos como el café más fresco y auténtico manteniendo nuestro compromiso de mejorar vidas y proteger el origen," ha obtenido la certificación como empresa B desde 2022, lo que refleja su enfoque en no solo cuestiones económicas, sino también sociales y medioambientales. A pesar de este logro, la empresa identifica áreas de mejora dentro de su estrategia de sostenibilidad, buscando fortalecer sus políticas y prácticas de RSE en conformidad con la norma ISO 26000; En un contexto en el que la responsabilidad social empresarial es esencial para las organizaciones que buscan un impacto positivo en su entorno, la industria del café se enfrenta al desafío de equilibrar el crecimiento económico con el bienestar de las comunidades y la sostenibilidad ambiental. Es evidente la necesidad de implementar un enfoque sólido y significativo de RSE que aborde estas cuestiones fundamentales.

Palabras Claves: Responsabilidad social empresarial, ISO, Gobernanza en la organización, Derechos humanos, Prácticas laborales, Medio ambiente, Prácticas justas, Stakeholders.

Abstract

This report outlines the implementation of a corporate social responsibility (CSR) management approach as an integral part of continuous improvement. The analysis and evaluation were based on the fundamental principles defined within the CSR framework in accordance with ISO 26000. This approach was tailored to address the specific needs of Café Devoción SAS, a company in the food industry based in Bogotá; Café Devoción SAS, committed to its mission of "Transporting our customers to the origin through our freshness and coffee experience" and its vision of "Establishing ourselves as the freshest and most authentic coffee while maintaining our commitment to improving lives and preserving the origin," has been certified as a B Corporation since 2022. This reflects its focus on not only economic matters but also social and environmental concerns. Despite this achievement, the company identifies areas for improvement within its sustainability strategy, aiming to strengthen its CSR policies and practices in compliance with ISO 26000; In a context where corporate social responsibility is crucial for organizations seeking a positive impact on their surroundings, the coffee industry faces the challenge of balancing economic growth with community well-being and environmental sustainability. The need for a robust and meaningful CSR approach that addresses these fundamental issues is evident.

Keywords: Corporate Social Responsibility, ISO, Organizational governance, Human rights, Labor practices, Environment, Fair practices, Stakeholders.

Tabla de Contenido

Introducción	10
Justificación	12
Objetivos	14
Objetivo General.....	14
Objetivos Específicos	14
Conceptualización.....	15
Características, Elementos y Formas de Gestionar Estratégicamente la RSE.....	16
Resumen Grupal	16
Ensayo Rol de la Manufactura Ambientalmente Amigable y el Consumo Responsable desde la Óptica Empresarial	21
Aplicación	27
Reseña Histórica	27
Marco Institucional de Café Devoción	28
Diagnostico.....	30
Instrumentos de Diagnóstico ISO 26000.....	30
Análisis Encuesta.....	41
Matriz de Marco Lógico - Árbol de Problemas y de Objetivos	50
Plan de Mejoramiento	56
Análisis de Plan Estratégico	57
Conclusión	59
Referencias.....	61
Apéndice	63

Lista de Tablas

Tabla 1	<i>Criterio para la elección del investigador y la empresa objeto de diagnóstico.....</i>	31
Tabla 2	<i>Encuesta al representante Legal de la Empresa Café Devoción.....</i>	32
Tabla 3	<i>Resultados de encuesta</i>	40
Tabla 4	<i>Evaluación</i>	44
Tabla 5	<i>Evaluación - Responsabilidad social empresarial - Café Devoción SAS.....</i>	45
Tabla 6	<i>Resultados de la aplicación</i>	48
Tabla 7	<i>Conclusiones de los Hallazgos</i>	49
Tabla 8	<i>Plan de Implementación y Seguimiento.....</i>	56

Lista de Figuras

Figura 1 <i>Línea de tiempo evolución RSE</i>	15
Figura 2 <i>Poster gobierno corporativo</i>	20
Figura 3 <i>Organigrama Café Devoción</i>	29
Figura 4 <i>Árbol de Problemas</i>	50
Figura 5 <i>Árbol de Objetivos</i>	52
Figura 6 <i>Mapa estratégico</i>	53

Lista de Apéndice

Apéndice A <i>Encuesta al Representante Empresa Café Devoción</i>	63
--	----

Introducción

En el presente documento se plasma la incorporación de una estrategia de responsabilidad social empresarial, conocida por sus siglas como (RSE), el cual se convierte en un componente fundamental para impulsar mejoras continuas, de acuerdo con el resultado de la revisión y valoración basado en las materias fundamentales definidas en la norma ISO 26000, base para desarrollar el modelo que se describe en este trabajo.

La empresa a la cual le será aplicada la evaluación y análisis es Café Devoción SAS, una empresa del sector alimentario ubicada en la ciudad de Bogotá quienes en su misión establecen “Transportar a nuestros clientes al origen a través de nuestra frescura y experiencia de café” y en su visión “Establecernos como el café más fresco y auténtico manteniendo nuestro compromiso de mejorar vidas y proteger el origen”. Café Devoción muestra un compromiso con la responsabilidad social, tanto así que desde 2022 obtuvo la certificación en Colombia como empresa B, lo que quiere decir que no solo se ocupa de asuntos económicos sino de asuntos sociales y ambientales. Aun con esta certificación dentro de la estrategia de sostenibilidad, en el contexto de Café Devoción, existen sectores en los que se pueden potenciar y consolidar sus directrices y acciones en el ámbito medioambiental, social y de gobernanza, alineándolas con los principios establecidos en la norma ISO 26000.

En una sociedad donde la conciencia social y ambiental se ha convertido en el eje central de las decisiones de consumo, la responsabilidad social se presenta como un componente esencial en el corazón de las empresas que pretenden generar impactos positivos en su entorno.

En este contexto, la industria del café además de ser un motor en materia económica del cual se benefician muchas familias, también puede ser un excelente promotor de buenas prácticas

ambientales, sociales y de gobernanza en todas las zonas donde hace presencia la empresa. Lo que genera la oportunidad de establecer un plan de RSE robusto y significativo.

Justificación

La elección del tema de este trabajo y de la empresa Café Devoción como la entidad indicada para la aplicación de los diferentes conceptos relacionados, se fundamenta en la identificación previa de la importancia crítica de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) en la actualidad y del tipo de actividad realizada por la empresa en mención. La RSE no solo tiene un enfoque ético, sino que también se ha convertido en un componente esencial de la gestión empresarial moderna, en un mundo en el que las organizaciones deben ser conscientes de su impacto social y ambiental. Abordar este tema es esencial para la sostenibilidad y la viabilidad de cualquier institución.

La norma guía ISO 26000 es un marco ampliamente reconocido que establece directrices para llevar a cabo la RSE al interior de las organizaciones. Comprender e implementar esta norma es esencial para que las entidades de cualquier sector logren operar de manera ética y cumplir con las regulaciones aplicables.

Pero adicional a lo anteriormente mencionado, el integral la RSE también puede ofrecer ventajas competitivas, como una mejor reputación, la atracción de inversores y la retención de empleados comprometidos. Esto puede mejorar la posición de la empresa en el mercado. De igual manera contribuye con el acercamiento y mejora de las relaciones con todas las partes involucradas dentro de los negocios conocidos como stakeholder ya que todos se pueden ver afectados por las actuaciones de la empresa ya sea de forma positiva o negativa.

En resumen, la elección de la RSE y la norma guía ISO 26000 como tema de este trabajo se justifica por su relevancia en el entorno empresarial actual, sus implicaciones normativas, sus beneficios estratégicos y su impacto en una variedad de aspectos relacionados con la empresa. Este trabajo tiene como objetivo impulsar un enfoque estratégico de responsabilidad social

empresarial (RSE) sólido, rentable y sostenible para la empresa Café Devoción, con base en los principios de la norma ISO 26000, promoviendo prácticas comerciales sostenibles, la mejora de las comunidades locales y la preservación del medio ambiente.

Objetivos

Objetivo General

Impulsar un enfoque estratégico de responsabilidad Social Empresarial (RSE) sólido, rentable y sostenible para la empresa Café Devoción, con base en los principios de la norma ISO 26000, promoviendo prácticas comerciales sostenibles, la mejora de las comunidades locales y la preservación del medio ambiente.

Objetivos Específicos

Fortalecer las comunidades locales donde opera Café Devoción, mediante la implementación de programas de desarrollo sostenible que contribuyan con el bienestar de los productores y su núcleo familiar, garantizando sus necesidades básicas y empoderamiento.

Reducir de manera significativa la huella de carbono y el impacto ambiental en la cadena de suministro y operaciones, mediante el acogimiento de acciones responsables y la administración de los recursos físicos y naturales de forma sostenible.

Fomentar la integridad y la ética en todas las operaciones de Café Devoción, promoviendo la transparencia, la igualdad de oportunidades y el respeto por los derechos de los colaboradores y partes interesadas en la empresa.

Conceptualización

Figura 1

Línea de tiempo evolución RSE



Fuente. Autoría Propia. <https://prezi.com/view/DGX33PGE11QDZkwen1u8/>

Características, Elementos y Formas de Gestionar Estratégicamente la RSE

Resumen Grupal

La responsabilidad social empresarial se entiende como la contribución voluntaria que realiza una empresa a su entorno para perfeccionar las diversas condiciones sociales, ambientales, económicas de los distintos grupos de interés llamados Stakeholders que son aquellos actores que tiene relación con la compañía, entre ellos están: clientes, empleados, proveedores, gobierno, comunidades. Es decir, es el compromiso de una organización con la sociedad. Las empresas deben encontrar el equilibrio en el modelo de gestión que implementan sin olvidar la rentabilidad del negocio, ayudando a las comunidades y minimizando el impacto ambiental que tiene la labor que desarrollan. La norma global ISO 26000 se presenta como una referencia para las entidades interesadas en implementar la responsabilidad social con el objetivo de mejorar su gestión y relaciones con los grupos de interés promoviendo un desarrollo sostenible y el entendimiento común de su cultura organizacional.

Según El Libro Verde (2005), establece que “Ser socialmente responsable es ir más allá del cumplimiento de obligaciones jurídicas invirtiendo en capital humano, en el entorno y en las relaciones con las partes interesadas, lo que impactará en la competitividad de la empresa”. (p. 13). Por otro lado, según Ysaya (2015) “El impacto de las decisiones de la empresa se refiere además a una función social como la satisfacción de las necesidades de la gente”.

Las empresas buscan cada vez mantenerse en el mercado, el direccionamiento estratégico y generar análisis de los elementos que componen el desarrollo sustentable ha cobrado importancia en el nivel gerencial. A partir de la introducción en la cumbre de río de 1992 del término desarrollo sustentable, como satisfacción de las diferentes necesidades presentes, sin que se involucren las de las próximas generaciones; y teniendo en cuenta la naturaleza finita de los

recursos naturales por un lado y por otro el impacto de cada empresa en la comunidad, pudiendo con sus acciones tanto impulsar como entorpecer el progreso cultural de las comunidades; la aplicación de estrategias de responsabilidad social constituye un elemento diferenciador entre las empresas, y les da en algunos contextos ventajas competitivas a aquellas que tengan conciencia sobre sus impactos al ambiente tanto interno como externo de sus organizaciones.

Con el fin de lograr una gestión eficaz de las iniciativas de responsabilidad social empresarial (RSE), es fundamental considerar. “El pacto entre los negocios y la sociedad” es decir una correcta gestión de la RSE, “cimentando un crecimiento económico sostenible, incluyente, armónico y respetuoso con valores humanos y sociales”. Francés (2016). Para Díaz (2014) “El objetivo principal que persigue la responsabilidad social empresarial es el impacto positivo de estas prácticas en los distintos ámbitos con los que una empresa tiene relación, contribuyendo con la competitividad y sostenibilidad de la empresa” (p.129) “Es necesario incorporar la responsabilidad social empresarial como parte de la gestión moderna, dando cabida a las necesidades de los grupos de interés y creando valor compartido entre cada uno de ellos y la organización. Además, es urgente que haya una alineación de estrategia de creación de valor compartido con el modelo de negocio, para prevenir riesgos y anticiparse a ellos mismos” (p.143)

La excelencia empresarial reúne diferentes conceptos y objetivos los cuales buscan la consecución de los mejores resultados adquiriendo nuevos conocimientos y desarrollando nuevas habilidades(Isotool 2017), para desarrollar este enfoque de excelencia existen diferentes modelos entre los cuales González (2020) afirma que los modelos más conocidos son el EFQM, Malcolm Baldrige y modelo de eficiencia en la gestión MEG, según González (2020) el EFQM se enfoca en obtener resultados basados en la gestión de procesos, con una dirección

enfocada en las personas, estrategias y la gestión de recursos, por otro lado este mismo autor menciona que el modelo Malcolm Baldrige, se caracteriza por darle importancia a la gestión del conocimiento basándose en el liderazgo y los resultados, por último el modelo de eficiencia en la gestión MEG se enfoca en el aprendizaje organizacional, conocer a los clientes, buscando mejorar los procesos internos y la búsqueda de mejores resultados.

Existen formas de gestionar estratégicamente la RSE que vinculan en menor o mayor medida a diferentes actores, la Gerencia puede determinar planes, pautas, cronogramas y revisiones esenciales para alcanzar los objetivos establecidos. Generar alianzas dentro del mismo sector productivo para alcanzar una mayor cuota del mercado, mejorar la calidad de sus productos implementando mejores prácticas de manufactura, establecer beneficios para sus colaboradores, hacer alianzas con otros sectores y buscar acuerdos entre sectores público y privado particularmente para la preservación y resguardo del entorno natural, y así sucesivamente.

La RSE genera en el ambiente de la empresa diversos beneficios; a los colaboradores, a la comunidad y hasta los municipios y regiones, debido a su participación en el mercado permitiendo el desarrollo transversal. Se tiene en cuenta que beneficiar el medio ambiente con prácticas sostenibles es crucial para una implementación completa de la RSE, el comportamiento ético tiene una influencia que generalmente promueve y genera diversas reacciones, comportamientos como la confianza, el conocimiento, credibilidad, interés entre muchos otros forman parte de un modelo intelectual que se crea de manera personal, organizacional y/o profesional y tiene incidencia en la recepción positiva y respaldo de parte de la población local. Permitiendo sus operaciones ya que estas les representan beneficio, brindando oportunidades de

crecimiento para todos y un ambiente de colaboración propicio para el desarrollo y preservación de nuestro planeta.

Una característica para la gerencia estratégica de la RSE es satisfacer las expectativas de los stakeholders o partes involucradas, teniendo en consideración a todos quienes tienen algo que ver con ella: los accionistas, los clientes, la competencia, la comunidad en general,... son actores que cada vez pasan de tener un rol pasivo a un rol más activo, con sus decisiones de compra, preferencias, normatividad, leyes, creencias, etc., conformando un macro ambiente en el que la empresa debe buscar posicionarse con una buena imagen facilitándole una ventaja en términos de competencia sin dejar de lado su contribución al progreso de la comunidad. Por medio de la posteridad de generando recursos y empleo digno que satisfagan la demanda y constituyan nuevas soluciones para los problemas que se enfrentan cada día.

En la Gestión estratégica de la RSE interfieren elementos tanto tangibles como recursos físicos, financieros, etc.; como ideas y conceptos que integran la razón de ser de la empresa y encaminan sus acciones según la filosofía de cada compañía, destacan planteamientos generalmente desde niveles gerenciales pero que se nutren de las experiencias de todos en la compañía, permitiendo nuevos enfoques más humanos y justos, de empresas que encaminan sus esfuerzos para alcanzar una excelencia que no se limita a la rentabilidad financiera, sino que también se enfoca en garantizar que todas sus acciones generen un impacto positivo en las comunidades y contribuyan a la mitigación de los problemas ambientales a escala global.

Figura 2

Poster gobierno corporativo



Fuente. Autoría Propia.

https://www.canva.com/design/dafuk4_myy/ywt5vdmhs3fbnp4fmsloog/edit?utm_content=dafuk4_myy&utm_campaign=designshare&utm_medium=link2&utm_source=sharebutton

Ensayo Rol de la Manufactura Ambientalmente Amigable y el Consumo Responsable desde la Óptica Empresarial

En la actualidad, el mundo enfrenta desafíos ambientales sin precedentes que demandan una respuesta urgente y sostenible; la creciente conciencia sobre la crisis climática y la degradación del medio ambiente ha generado un cambio primordial en la forma en que las organizaciones y/o las empresas examinan las operaciones y los efectos que generan en la comunidad. En este marco, la idea de producción limpia y consumo sostenible ha emergido como un pilar crucial de la gestión organizacional moderna. Estas prácticas no se limitan a la reducción del impacto ambiental de las empresas, sino que también impulsan la responsabilidad social, la competitividad y la creación de valor en todos los procesos de las partes involucradas.

En el presente ensayo se busca explorar en profundidad el papel del consumo sostenible y la producción limpia desde la perspectiva de la RSE o gestión organizacional, examinando su importancia, beneficios y desafíos en un mundo donde la sostenibilidad se ha transformado en una necesidad imperativa. Estos términos son indispensables en las discusiones sobre la competitividad y el desarrollo sostenible, donde se busca que los procesos productivos hoy impacten positivamente el bienestar de las personas en general y en la preservación del medio ambiente.

Lo que hace la empresa incide en la comunidad y el ecosistema donde se encuentra ubicada, por ello las buenas prácticas y los estándares éticos se vuelven fundamentales en su operación; las empresas del siglo XXI deben buscar más allá del cumplimiento de normas, tener un rol trascendente en la ciudadanía generando vínculos de confianza anticipándose a los riesgos, con soluciones que adicional se conviertan en ventajas competitivas, desarrollándose como una

organización sustentable y sostenible. La generación de valor para las partes involucradas representa un fin mismo de las organizaciones sostenibles. (Jones T., Felps W. y Bigley G., 2007).

Desde los procesos iniciales de industrialización posteriores a la Segunda Guerra Mundial, y por el acelerado desarrollo del mercado y los patrones de consumo desbordados nos encontramos hoy en una situación ambiental insostenible. Las empresas son fuertemente considerados responsables de la alta contaminación generada y los daños irreparables al ecosistema, por una parte la demanda de mayores cantidades de energía y recursos debido al crecimiento de sus actividades por el aumento de la demanda, adicional al gran número de desperdicios y desechos que en muchas ocasiones encuentran un destino final pernicioso al ser descargados de manera indiscriminada en las fuentes de agua, afectando los suelos y causan daños irreparables al ecosistema, a la preservación tanto de la vida humana como de otras especies.

Un punto de inflexión significativo en la conciencia global sobre la sostenibilidad y la responsabilidad corporativa se produjo a raíz de la histórica Cumbre de Río de 1992. En ese evento internacional, se formalizó el término "desarrollo sustentable" como una imperiosa necesidad de satisfacer las demandas actuales sin poner en peligro las oportunidades y recursos de las próximas generaciones. Esta noción, arraigada en la premisa de la conexión entre el bienestar de las personas y la salud del planeta. Estableció los fundamentos para una transformación en la forma en que se administran los recursos y el albedrío a nivel gubernamental, como empresarial.

Concomitantemente, en un esfuerzo por establecer estándares de conducta empresarial y gubernamental, la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE)

definió en 1998 un conjunto de 7 dimensiones clave de buen gobierno corporativo. Entre estas dimensiones, se destacaron los equipos de interés y la responsabilidad social como elementos esenciales para el funcionamiento ético y eficiente de las organizaciones. Estos aspectos no sólo enfatizan la importancia de considerar los beneficios y necesidades de las partes interesadas, sino que también promueven un enfoque más amplio de la responsabilidad corporativa que trasciende el solo cumplimiento de normas legales.

En un contexto más específico, el Estado Colombiano tomó un paso significativo hacia la alineación con estas tendencias globales en 2020 al unirse formalmente a la OCDE. Esta adhesión no solo representa un compromiso con los principios de cooperación económica y desarrollo sostenible, sino que también refleja el reconocimiento de la necesidad de incorporar prácticas de gobierno corporativo que integren de manera eficaz a las partes interesadas y promuevan la responsabilidad social en el entramado empresarial de la nación.

Con la latente preocupación a nivel mundial por las crisis ambientales y climáticas, términos como el consumo responsable y la producción limpia son materia obligatoria para la preservación de los negocios en la actualidad. “La implementación de la Responsabilidad Social Empresarial contribuye a mejorar la competitividad de la empresa” (Giraldo y Osta). Dentro de los elementos del desarrollo sustentable a nivel gerencial tenemos: la competitividad, el desarrollo, la responsabilidad social y el ambiente. La protección y preservación del ambiente no son solo responsabilidades individuales de las empresas; se trata de una responsabilidad compartida entre la población, el Estado y las empresas, como afirmó Michael Porter:

“La protección del ambiente es una responsabilidad compartida entre sociedad - Estado y empresa”.

Esta colaboración tripartita se vuelve aún más esencial en la era de la sostenibilidad, donde las acciones colectivas pueden marcar la diferencia en la mitigación de los desafíos

Con el desarrollo de modelos de gobierno corporativo han surgido teorías con enfoque en los stakeholders, entre las que cabe destacar la teoría de la empresa como ente social, que involucra dentro de su estrategia, acciones como la transparencia informativa y la gestión del fortalecimiento de los vínculos con las partes interesadas, con el propósito de que los efectos sociales, medioambientales y económicos sean de aceptación o en beneficio de la población en la que se lleva a cabo la empresa. También la gestión sostenible de recursos públicos genera resultados socialmente responsables.

La adopción de prácticas como el consumo responsable y la producción limpia se ha transformado en una necesidad apremiante para la supervivencia y el prestigio de los negocios ahora. Estas prácticas no solo son esenciales para cumplir con las crecientes demandas éticas y ambientales, sino que también se han tornado en una necesidad imperante con el fin de asegurar la viabilidad y la capacidad de competir de las organizaciones. La producción limpia implica la optimización de procesos para reducir al máximo los residuos y la contaminación, mientras que el consumo sostenible implica tomar decisiones responsables en la adquisición y uso de recursos. Estas acciones no solo benefician al medio ambiente, sino que también mejoran la imagen corporativa, atraen a inversores éticos y aumentan la lealtad de los clientes.

En conclusión las empresas con sus decisiones irresponsables o con una mala gestión organizacional pueden causar afectaciones a las diferentes categorías ambientales tales como la salud de las personas, la integridad de los ecosistemas y la disponibilidad de medios; esto ha causado en las personas una mirada más crítica ante sus decisiones de compra, así como la creación de tecnologías innovadoras y soluciones menos perjudiciales para el medio ambiente

para satisfacer esas exigencias de mercado con miras hacia la sostenibilidad. La adopción de modelos más sostenibles por parte de las empresas mejora su imagen corporativa haciéndolas más atractivas tanto para clientes como para inversionistas, y alineando sus propósitos con una agenda a nivel global en la cual prima el desarrollo sostenible por la situación de urgencia ambiental en que nos encontramos.

La producción más limpia y el consumo responsable, sumados a acciones gubernamentales que favorezcan la gestión ambiental son urgentes en todas las esferas sociales para garantizar el desarrollo sostenible, cada vez más los estados trabajan de manera cooperativa a nivel global y de la mano de empresas y consumidores, para obtener beneficios colectivos a nivel social, financiero y medioambiental, y preservar la vida en nuestro planeta. Las acciones individuales son escasas para el desarrollo sostenible, si los gobiernos y empresas no implementan acciones contundentes que impidan una mayor afectación y que mitiguen los daños irreversibles generados por los conglomerados industriales y comerciales, por medio de la adopción de elementos de desarrollo sostenible en sus estrategias de gestión organizacional.

Por todo lo anterior, se podría decir que la importancia de la producción limpia y la adopción de prácticas sostenibles en la gestión empresarial es crucial en la sociedad contemporánea. En este análisis, hemos subrayado cómo estas prácticas no solamente influyen en la competitividad y el crecimiento sostenible de las organizaciones, sino que también refuerzan la responsabilidad empresarial y promueven la adopción de modelos de gobierno corporativo que incorporan la transparencia y la administración de las relaciones con las partes interesadas. Además, hemos destacado cómo estas acciones mejoran la imagen corporativa y atraen a inversionistas, lo que puede traducirse en un crecimiento sostenible a largo plazo. Sin embargo, es esencial comprender que el camino hacia la producción más limpia y el consumo

responsable no puede depender únicamente de acciones individuales; requiere una colaboración activa entre gobiernos, empresas y consumidores para abordar los desafíos ambientales y sociales con eficacia. En última instancia, la incorporación de prácticas de mayor sostenibilidad en el seno de las entidades es crucial no sólo para su propio éxito, sino también para preservar el entorno y garantizar un futuro próspero para las generaciones venideras.

Aplicación

Reseña Histórica

Café Devoción es una reconocida empresa colombiana dedicada a la producción y comercialización de café de alta calidad. Su historia se remonta a la década de 1950 cuando Hernán Méndez, un visionario agricultor, comenzó a cultivar café en la región de Boyacá, Colombia. Su pasión por el café y su compromiso con la calidad sentaron las bases para lo que eventualmente se convertiría en Café Devoción.

La historia oficial comenzó en 2006 cuando Felipe Henao y sus hermanos, quienes se propusieron llevar la producción de café a un nivel superior, apostando por la excelencia y la sostenibilidad en todas las etapas del proceso, desde el cultivo hasta la taza. Esta visión dio lugar a una empresa innovadora que se ha convertido en un referente en la industria del café.

Uno de los aspectos más distintivos de Café Devoción es su compromiso con el café de origen único. La empresa trabaja en estrecha colaboración con agricultores locales y promueve la sostenibilidad, la trazabilidad y la transparencia en su cadena de suministro. A través de métodos de producción innovadores, como el "café de origen único" y la tuestión individual de lotes de café, enfocándose en la calidad del café.

Marco Institucional de Café Devoción

Empresa seleccionada: Café Devoción SAS.

Tipo de empresa: Industria alimentaria.

Actividades: Elaboración de Café en diferentes presentaciones.

Ciudad: Bogotá.

Departamento: Cundinamarca.

Dirección: Calle 20 69 B 12.

Nombre Gerente: Hernán Méndez

Fecha inicio: año 2006

Misión: Llevar a los clientes de vuelta a las raíces mediante la frescura y experiencia del café Devoción.

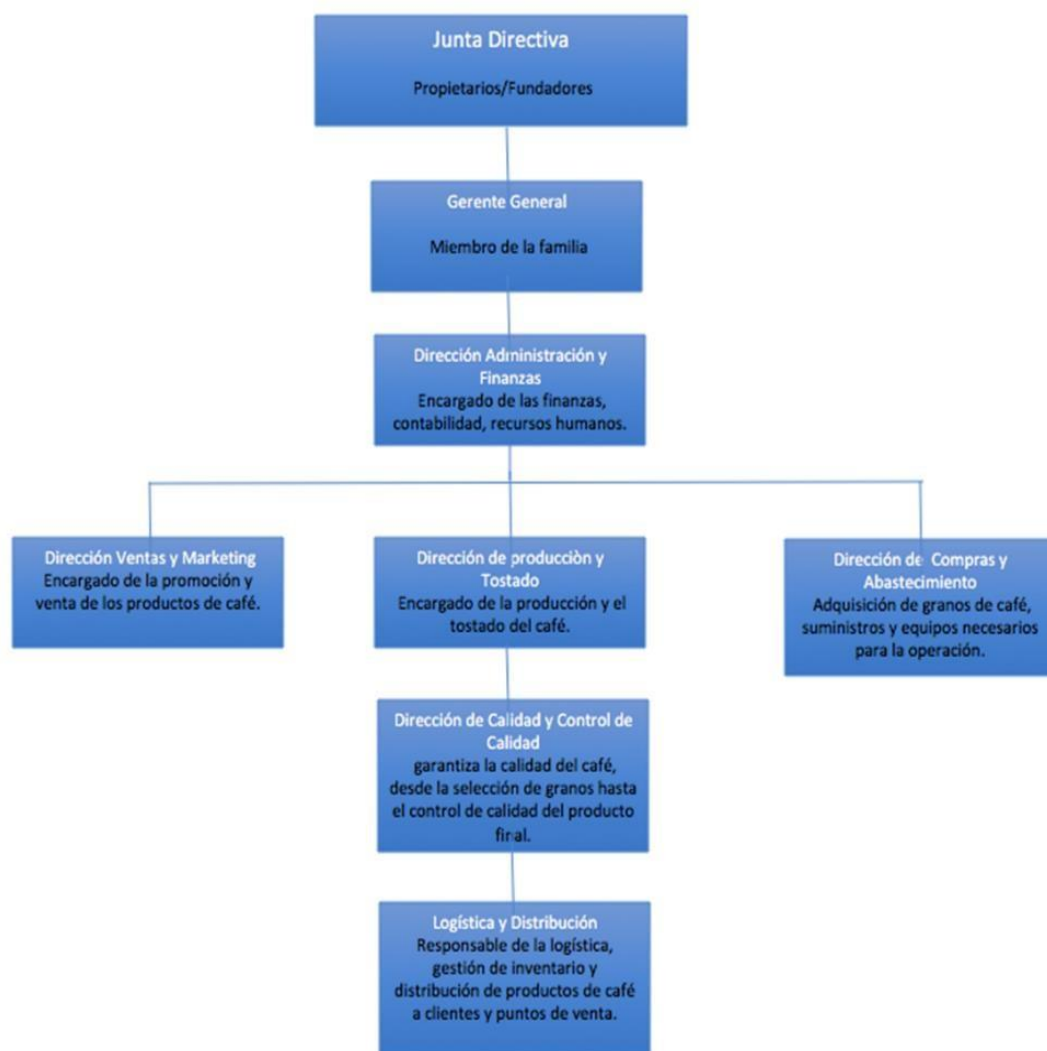
Visión: Posicionarse como el café más fresco y genuino, manteniendo el compromiso de enriquecer vidas y preservar el lugar de origen.

Valores: Es una empresa que se caracteriza por su integridad, honestidad, compromiso, responsabilidad, que se compromete a respetar las diferencias y se solidariza con todos los directamente e indirectamente involucrados en su negocio.

Estructura organizacional

Figura 3

Organigrama Café Devoción



Fuente. Autoría Propia. Adaptado de Devoción. (s.f.). Página web Café Devoción.

<https://devocion.com.co/>

Diagnostico

Instrumentos de Diagnóstico ISO 26000

El grupo seleccionó como instrumento la encuesta, para aplicarlo en la empresa CAFÉ DEVOCIÓN SAS, el instrumento es aplicado por la compañera Diana Marcela Sánchez debido a un acuerdo del grupo y teniendo en cuenta que propuso la empresa. A través de la encuesta recolectamos información cuantitativa que proporciona un desglose detallado de la estrategia de RSE de la Café Devoción, la que nos permite analizar los resultados obtenidos y deducir el porcentaje de cumplimiento de cada uno de los asuntos materiales.

Tabla 1

Criterio para la elección del investigador y la empresa objeto de diagnóstico

Empresa	Posibilidad de Accenso para Aplicar el Instrumento (Calificar de 1 a 5)	La Empresa Posee un Direccionamiento Estratégico y una Descripción que se uede usar en el Marco Institucional del Trabajo (Calificar de 1 a 5)	Posibilidad de Evaluar las Materias Fundamentales de la ISO 26000 (Calificar de 1 a 5)	Sumatoria Total
CP centros de servicios	3	4	3	10
Vásquez y Cagua SAS	2	4	4	10
Café Devoción SAS	2	4	4	10
Tecniseal SAS	2	3	4	9
Sandia Messenger	5	2	3	10

Nota. Esta tabla muestra la selección de la empresa a trabajar de acuerdo a los participantes del grupo. *Fuente:* Elaboración Propia.

Tras discutir y evaluar los resultados de los parámetros de elección de las organizaciones presentadas por cada uno de los integrantes, la organización seleccionada es Café Devoción SAS porque permite aplicar el instrumento propuesto debido al tipo de negocio que incluye elementos sociales y ambientales que nos permiten evaluar su conformidad con la norma ISO 26000 de RSE. Respecto a la aplicación del instrumento destinado a recopilar la información, se optó por elegir a la compañera Diana Sánchez, los conocimientos sobre esta organización hace que se facilite la recolección de los datos para realizar el diagnóstico.

Tabla 2*Encuesta al representante Legal de la Empresa Café Devoción*

Materia Fundamental o Variables	Indicadores que Muestran el Cumplimiento de la "Materia Fundamental"	Preguntas (Entre 10 y 15 en Total)	Instrumento y Población Objeto de Estudio	Opciones de Respuesta	Valoración Cuantitativa entre 1-5* (Donde 1 no se tiene Implementado y 5 está Implementado)	Justificación
Gobernanza de la Organización	Existencia de políticas y estrategias de responsabilidad social adoptadas por la alta dirección. = (Número de políticas y estrategias de RSE adoptadas por la alta dirección / Total de políticas y estrategias posibles) * 100	1. ¿La alta dirección de la organización establece políticas y estrategias que fomentan la responsabilidad social?	Encuesta/ Miembros de la alta dirección.	Si	4	Café Devoción está comprometido con la responsabilidad social, ha tomado medidas en esa dirección, pero todavía tiene espacio para mejorar y fortalecer sus políticas y prácticas de responsabilidad social.
	Existencia de mecanismos de responsabilidad y claridad en el proceso de toma de decisiones. = (Número de mecanismos de rendición de cuentas y transparencia implementados / Total de	2. ¿La empresa cuenta con mecanismos para asegurar la rendición de cuentas y la transparencia en su proceso de	Encuesta/ Miembros de la alta dirección y otros líderes clave.	No	2	La empresa cuenta con varios mecanismos establecidos para garantizar la responsabilidad y la transparencia en el proceso de toma de decisiones, pero no estrictamente de su estrategia de RSE, aún necesita mejorar

	mecanismos posibles) * 100	toma de decisiones?			significativamente estos mecanismos ya que pueden ser insuficientes.	
Derechos Humanos	Existencia de políticas y procedimientos para prevenir y enfrentar infracciones a los derechos humanos. = (Número de políticas y prácticas implementadas para la prevención y abordaje de violaciones de derechos humanos / Total de políticas y prácticas posibles) * 100	3. ¿La organización tiene políticas y prácticas para prevenir y abordar violaciones de los derechos humanos en su funcionamiento?	Encuesta/ Personal de recursos humanos y líderes de departamentos relevantes	Si	3,5	Se han implementado políticas y prácticas para prevenir y abordar Incumplimientos de los derechos humanos en sus actividades operativas, lo que indica un nivel de compromiso. Sin embargo, aún existe margen para mejorar estas políticas y medidas para asegurar una mayor salvaguarda de los derechos humanos en todos los aspectos de las operaciones de la organización.
	Existencia de procesos de valoración y manejo de efectos en derechos humanos. = (Número de procesos de evaluación en gestión de impactos en derechos humanos implementados / Total de procesos) * 100	4. ¿La empresa evalúa y administra los efectos de sus operaciones en los derechos humanos de sus empleados y otras partes involucradas?	Encuesta/ Personal de recursos humanos y líderes de departamentos relevantes	No	2	No se han establecido procesos sólidos para evaluar y administrar las repercusiones de sus actividades en los derechos humanos de sus empleados y otras partes interesadas.

Prácticas Laborales	Existencia de políticas y prácticas que promueven la igualdad y no discriminación. = (Número de políticas y prácticas implementadas que promueven la igualdad y no discriminación / Total de políticas y prácticas posibles) * 100	5. ¿La organización impulsa la igualdad de oportunidades y la eliminación de la discriminación en su entorno laboral?	Encuesta/ Empleados y personal de recursos humanos.	Si	3,5	La empresa ha emprendido acciones para fomentar la equidad de oportunidades y prevenir la discriminación en su entorno laboral. Aunque están avanzando en la dirección correcta, aún pueden ser necesarios ajustes y mejoras para garantizar que estas políticas y prácticas sean efectivas y aborden adecuadamente cualquier forma de discriminación en el entorno laboral y sea aplicado de la misma manera en sus proveedores y/o partes interesadas.
	Existencia de políticas y medidas para la seguridad y la salud laboral. = (Número de políticas y prácticas implementadas para la seguridad y salud en el trabajo)	6. ¿La empresa asegura que sus empleados trabajen en condiciones seguras y saludables?	Encuesta/ Empleados y departamento de recursos humanos.	Si	5	La organización ha establecido políticas y prácticas de alto nivel para asegurar condiciones de trabajo seguras y saludables para sus empleados, lo que refleja un sólido compromiso con la seguridad y la salud en el entorno laboral, y la

					organización ha establecido medidas efectivas para prevenir riesgos y promover el bienestar de sus empleados.
Diversidad e igualdad de oportunidades. = (Relación entre el salario de Hombres y Mujeres) = (salario hombre - salario mujer/salario hombre) *100	7. ¿La organización brinda igualdad de remuneración a todos los colaboradores sin importar el género?	Encuesta/ Empleados y personal de recursos humanos.	Si	4	Muestra un compromiso positivo con la equidad salarial, pero aún puede haber espacio para mejoras o revisiones periódicas para asegurarse de que no exista ninguna disparidad salarial basada en el género en ningún nivel de la organización.
Presencia de programas de crecimiento profesional y posibilidades de capacitación. Puntuación = (Número de empleados que han participado en programas de desarrollo y capacitación / Total de empleados) * 100	8. ¿La empresa fomenta y respalda el crecimiento personal y profesional de sus empleados, proporcionando oportunidades de capacitación y desarrollo dentro	Encuesta/ Empleados y personal de recursos humanos.	Si	4	La entidad ofrece oportunidades de capacitación, pero no es muy claro si de crecimiento dentro de la empresa. Esto es un signo positivo de su compromiso con el desarrollo de su personal. Sin embargo, aún puede haber margen para mejorar estas iniciativas y asegurarse de que estén bien

		de la organización?			estructuradas y accesibles para todos los empleados.	
Medio Ambiente	Presencia de iniciativas de sostenibilidad y programas para disminuir el impacto ambiental. = (Número de programas de sostenibilidad y reducción de impacto ambiental implementados / Total de programas posibles) * 100	9. ¿La empresa adopta medidas para disminuir su huella ambiental y fomentar la sostenibilidad?	Encuesta/ Personal de medio ambiente y líderes de operaciones.	Si	5	La organización ha adoptado políticas y prácticas sobresalientes para reducir su impacto ambiental y fomentar la sostenibilidad. Esto demuestra un compromiso sólido con la responsabilidad ambiental y el desarrollo sostenible, y la organización está tomando medidas efectivas para minimizar su huella ecológica.
	Existencia de informes de emisiones y seguimiento ambiental. = (Número de años con informes de emisiones y seguimiento ambiental / Total de años evaluados) * 100	10. ¿La empresa evalúa y comunica sus emisiones de gases de efecto invernadero y otros aspectos ambientales?	Encuesta/ Personal de medio ambiente y líderes de operaciones.	No	2	No se han establecido sólidos procedimientos de medición y divulgación de sus emisiones de gases de efecto invernadero y otros parámetros ambientales.

Prácticas Justa de Operación	Existencia de políticas y prácticas de relaciones comerciales éticas. = (Número de políticas y prácticas implementadas de relaciones comerciales éticas / Total de políticas y prácticas posibles) * 100	11. ¿La organización establece relaciones comerciales basadas en la ética y la justicia con sus proveedores y socios?	Encuesta/Personal de compras y gestión de proveedores.	Si	5	Café Devoción establece relaciones comerciales ejemplares basadas en la ética y la justicia con sus proveedores y socios. Esto demuestra un compromiso sólido con la integridad en las relaciones comerciales y la promoción de prácticas comerciales éticas en toda su cadena de suministro y asociaciones.
	Análisis de riesgos relacionados con la corrupción. = (Porcentaje de empleados formados en prácticas anticorrupción) = (Número de empleados/empleados formados en prácticas anticorrupción) *100	12. ¿La organización se preocupa por formar a sus empleados en prácticas de corrupción?	Encuesta/ Personal de recursos humanos y líderes de departamentos relevantes	Si	3	La organización reconoce la importancia de formar a sus empleados en prácticas de prevención de la corrupción. Sin embargo, todavía existe espacio para mejorar la calidad y la eficacia de los programas de formación y las políticas anticorrupción

	Existencia de políticas anticorrupción y promoción de prácticas justas. = (Número de políticas anticorrupción y prácticas para promoción de prácticas justas implementadas / Total de políticas y prácticas posibles) * 100	13. ¿La organización tiene políticas contra la corrupción y promueve prácticas comerciales justas?	Encuesta/ Personal de cumplimiento y líderes de ética.	Si	3,5	Aunque se cuenta con políticas contra la corrupción y se promueven prácticas comerciales justas, pero aún puede haber margen para mejorar y fortalecer estas políticas y prácticas como las capacitaciones.
Asuntos de Consumidores	Existencia de políticas y prácticas de seguridad y calidad. = (Número de políticas y prácticas implementadas de seguridad y calidad / Total de políticas y prácticas posibles) * 100	14. ¿La empresa asegura la seguridad y la excelencia en la calidad de sus productos o servicios para sus clientes?	Encuesta/ Personal de calidad y gestión de productos/servicios .	Si	5	La empresa tiene políticas y prácticas sobresalientes con el fin de asegurar la seguridad y la calidad de sus productos o servicios, demostrando un compromiso sólido con la satisfacción y el bienestar de sus clientes.
	Protección de la información y manejo confidencial de los datos. = (Número de políticas en el tratamiento y seguridad de los datos) *100	15. ¿La organización dispone de una política de seguridad en la gestión de la información?	Encuesta/ Personal de cumplimiento y líderes de ética.	Si	5	De acuerdo con la legislación colombiana, Café Devoción cuenta con una política sólida de seguridad de la información con el propósito de garantizar la protección de

						los datos de todas las partes involucradas.
	Existencia de procesos para la recopilación y atención de quejas de consumidores. = (Número de quejas de consumidores registradas y atendidas / Total de quejas de consumidores recibidas) * 100	16. ¿La organización recopila y atiende las quejas y comentarios de los consumidores de manera efectiva?	Encuesta/ Personal de atención al cliente y gestión de quejas.	Si	5	Cuenta con un proceso sólido para recopilar y responder de manera efectiva a las quejas y comentarios de los consumidores.
Participación Activa y Desarrollo de la Comunidad	Presencia programas donde participa la comunidad = (Número de iniciativas implementadas/ Total iniciativas propuestas por año) *100	17. ¿La organización involucra de manera activa a las comunidades locales en la planificación y realización de proyectos que puedan tener un impacto en ellas?	Encuesta/ Líderes de proyectos y personal de relaciones comunitarias.	Si	5	La organización se compromete activamente en involucrar a las comunidades de varias regiones del país en la planificación y ejecución de proyectos que puedan afectarlas. Esto refleja un alto grado de responsabilidad social y un respeto por las perspectivas y necesidades de las comunidades que impacta la empresa.

Existencia de programas de desarrollo comunitario sostenible. = (Monto invertido en programas de desarrollo comunitario sostenible / Inversión total en responsabilidad social empresarial) * 100	18. ¿La empresa aporta con el desarrollo sostenible de la comunidad donde esta se ubica, mediante sus acciones y recursos?	Encuesta/ Personal de responsabilidad social y líderes de proyectos comunitarios.	Si	5	Café Devoción tiene un fuerte compromiso contribuyendo al desarrollo sostenible de las comunidades que trabajan con la empresa a través de sus actividades y recursos. Esto demuestra un enfoque fuerte en la sostenibilidad y en la generación de un efecto positivo en las comunidades donde opera.
---	--	---	----	---	---

Nota. Encuesta realizada para la elaboración del plan estratégico de la empresa Café Devoción *Fuente.* Autoría Propia

Tabla 3

Resultados de encuesta

Resultados de Encuesta	
Promedio	3,972222222
Desviación estándar	1,13074965
Coefficiente de variación	0,284664248

Nota. Resultados de la encuesta. *Fuente.* Autoría Propia

El coeficiente de variación se encuentra en el rango cercano al “Cero”, evidenciándose que los datos son homogéneos, por lo tanto, no es necesario la aplicación de ajustes intensivos en los datos.

Análisis Encuesta

Rodrigo Díaz director de contenido de las oficinas de Bogotá, permitió incluirnos con los detalles de esta empresa así que Café Devoción muestra un compromiso con la responsabilidad social, tanto así que desde 2022 obtuvo la certificación en Colombia como empresa B, lo que quiere decir que no solo se ocupa de asuntos económicos sino de asuntos sociales y ambientales. Aun con esta certificación dentro de la estrategia de sostenibilidad de Café Devoción se pueden encontrar áreas donde puede mejorar y fortalecer sus políticas y prácticas en este sentido. Esto incluye elementos como la equidad de oportunidades, la prevención de la exclusión y el fortalecimiento de la transparencia al momento de tomar decisiones:

En el tema de Derechos humanos; la organización ha implementado políticas para prevenir y abordar transgresiones de los derechos humanos en sus actividades, lo que demuestra un compromiso constructivo. No obstante, todavía existe espacio para mejorar la salvaguarda de los derechos humanos en todos los aspectos de sus operaciones, extendiéndose a los caficultores aliados, que son de diferentes comunidades indígenas, afro descendientes o pertenecientes a poblaciones vulnerables, ubicados en poblaciones alejadas de las cabeceras municipales, algunos en zonas con presencia de grupos armados.

Respecto a la Salud y Seguridad en el Trabajo; Café Devoción demuestra un compromiso firme con la seguridad y la salud en el entorno laboral, lo cual es un aspecto crucial de la RSE. El equipo de Café Devoción gestiona todo el proceso de producción, a excepción de la recolección

de la cereza, por esta razón dentro de la planta ubicada en Bogotá donde se lleva a cabo el trillado, tostado y empaquetado del café se cuenta con una sólida política de seguridad y salud laboral que abarca todas las operaciones de la planta.

En el tema de Igualdad Salarial; la empresa se está moviendo hacia la igualdad salarial, pero puede haber espacio para mejoras y revisiones continuas para asegurarse de que no exista ninguna disparidad salarial basada en el género.

La empresa realiza un gran trabajo en el Desarrollo y Capacitación de los colaboradores y caficultores aliados, ofreciendo capacitaciones en diferentes temas relacionados con el negocio no es muy claro si es posible acceder a oportunidades de crecimiento dentro de la empresa, lo que sugiere que la empresa puede mejorar en cuanto a posibilidad de acceder a oportunidades de crecimiento dentro de la misma.

Se da bastante importancia a todos los aspectos relacionados con el Medio Ambiente; Café Devoción demuestra un compromiso sólido con la responsabilidad ambiental y el desarrollo sostenible, lo que incluye la reducción de su huella ambiental y prácticas comerciales éticas y se ve reflejado en la reciente certificación obtenida como Empresa B.

Dentro del componente de gobernanzas el asunto de la Corrupción; es importante para la empresa ya que reconoce la importancia de formar a sus empleados en prácticas de prevención de la corrupción, aunque puede mejorar la calidad de las capacitaciones y las políticas anticorrupción.

Debido al tipo de negocio para la empresa es fundamental contar con políticas claras para establecer Relaciones Comerciales Éticas con todas las partes interesadas.

Café Devoción tiene una política de seguridad de datos sólida para resguardar la información de las partes interesadas, cumpliendo con las regulaciones colombianas.

La empresa recolecta y responde de manera eficaz a las quejas y opiniones de los consumidores, lo cual es esencial para satisfacer y conservar la aprobación del cliente.

Desde el comienzo de su empresa, la Participación Comunitaria se convirtió en su palanca estratégica por lo que Café Devoción muestra un compromiso activo en involucrar a las diferentes comunidades en todo el país en proyectos que puedan impactarlas, lo que es fundamental para construir relaciones sólidas y sostenibles. Evidenciándose el fuerte compromiso con el desarrollo sostenible de las comunidades donde opera, lo que es un enfoque destacado de la RSE.

Tabla 4*Evaluación*

Criterio	Evaluación	
	Cualitativo	Cuantitativo (1 – 5)
Ventaja Competitiva	Su ventaja competitiva en la industria del café se debe gracias a su compromiso inquebrantable con la calidad y frescura de los granos de café, su dedicación a la sostenibilidad y la responsabilidad social, así como su innovación constante en procesos de producción.	5
Reputación	La empresa ha construido una imagen de marca sólida y auténtica, respaldada por su enfoque en el origen de los granos de café, su proceso de tueste fresco, y su relación directa con los productores locales.	5
Atracción y Retención de Terceros	La atracción y retención de terceros juega un papel crucial en su cadena de suministro y en la construcción de su marca de café de alta calidad y sostenible. La empresa ha logrado atraer y retener a productores locales de café de alta calidad, estableciendo relaciones a largo plazo con ellos.	5
Motivación, Compromiso y Productividad	La empresa mantiene altos estándares de calidad para satisfacer a los clientes, con esto buscan consolidar su posición dentro de la industria del café y así atraer más consumidores conscientes de la calidad.	4
Percepción Financiera	La percepción financiera de Café Devoción parece ser positiva, su calidad y sostenibilidad del producto se traduce en la atracción y fidelización de los clientes lo que genera que estos estén dispuestos a pagar un precio Premium.	4
Relación con Terceros	Café Devoción ha establecido relaciones sólidas con terceros en diversas áreas de su operación, incluyendo productores locales de café con quienes mantiene acuerdos a largo plazo para garantizar la calidad y la sostenibilidad de sus granos, distribuidores y mayoristas que amplían su alcance en el mercado, y clientes que valoran su compromiso con la calidad.	4

Fuente: Autoría Propia.

Tabla 5*Evaluación - Responsabilidad social empresarial - Café Devoción SAS*

Asuntos	Hallazgo	Calificación
Gobernanza		3,8
Propiedad y gobernanza	Café Devoción está comprometido con la responsabilidad social, ha tomado medidas en esa dirección, pero todavía tiene espacio para mejorar y fortalecer sus políticas y prácticas de responsabilidad social.	4
Opinión pública	La empresa cuenta con ciertos mecanismos para garantizar la entrega de cuentas y la transparencia en las decisiones tomadas, aunque no están directamente vinculados a su estrategia de RSE, aún necesita mejorar significativamente estos mecanismos ya que pueden ser insuficientes.	2
Derechos Humanos		4,25
Debida diligencia		5
Situaciones de riesgo	No se han establecido procesos sólidos para examinar y gestionar los efectos de sus operaciones en los derechos humanos de empleados y otras partes interesadas.	2
Evitar la complicidad		5
Resolución de reclamaciones		5
Discriminación a grupos vulnerables	La empresa ha emprendido acciones para fomentar la equidad de oportunidades y evitar la discriminación en el entorno laboral. Aunque están avanzando en la dirección correcta, aún pueden ser necesarios ajustes y mejoras para garantizar que estas políticas y prácticas sean efectivas y aborden adecuadamente cualquier forma de discriminación en el entorno laboral y sea aplicado de la misma manera en sus proveedores y/o partes interesadas	3,5
Derechos civiles y políticos		5

Derechos económicos, sociales y culturales		5
Principios y derechos en el trabajo	Se han introducido políticas y procedimientos para prevenir y abordar infracciones a los derechos humanos en sus actividades, lo que refleja un compromiso. No obstante, todavía hay espacio para mejorar estas políticas y prácticas y asegurar una protección más sólida de los derechos humanos en todos los aspectos de las operaciones de la organización.	3,5
Prácticas Laborales		4,3
Trabajos y relaciones laborales	La organización ha comenzado a tomar medidas para impulsar la igualdad de oportunidades y prevenir la discriminación en el entorno laboral. Aunque están avanzando en la dirección correcta, aún pueden ser necesarios ajustes y mejoras para garantizar que estas políticas y prácticas sean efectivas y aborden adecuadamente cualquier forma de discriminación en el entorno laboral y sea aplicado de la misma manera en sus proveedores y/o partes interesadas	3,5
Condiciones de trabajo y seguridad social	Muestra un compromiso positivo con la equidad salarial, pero aún puede haber espacio para mejoras o revisiones periódicas para asegurarse de que no exista ninguna disparidad salarial basada en el género en ningún nivel de la organización.	4
Diálogo social		5
Salud y seguridad ocupacional		5
Desarrollo humano y formación	La entidad ofrece oportunidades de capacitación, pero no es muy claro si de crecimiento dentro de la empresa. Esto es un signo positivo de su compromiso con el desarrollo de su personal. Sin embargo, aún puede haber margen para mejorar estas iniciativas y asegurarse de que estén bien estructuradas y accesibles para todos los empleados.	4
Medio Ambiente		4,25
Prevención de la contaminación		5
Uso sostenible de los recursos		5
Mitigación y adaptación al cambio climático		5

Protección del medio ambiente	No se han establecido sólidos procesos de medición y reporte de sus emisiones de gases de efecto invernadero y otros parámetros relacionados con el medio ambiente.	2
Prácticas Justas De Operación		4,3
Anticorrupción	Aunque se cuenta con políticas contra la corrupción y se promueven prácticas comerciales justas, aún puede haber margen para mejorar y fortalecer estas políticas y prácticas como las capacitaciones. La organización reconoce la importancia de formar a sus empleados en prácticas de prevención de la corrupción.	3,5
Participación política responsable	No obstante, todavía existen oportunidades para mejorar la calidad y la eficacia de las capacitaciones y las políticas	3
Competencia justa		5
Promoción de la RSE en la cadena de valor		5
Respeto a los derechos de la propiedad		5
Consumidores		5,0
Prácticas justas de marketing		5
Protección de la salud y seguridad del consumidor		5
Consumo sostenible		5
Servicios de atención al cliente		5
Protección y privacidad de datos		5
Acceso a servicios esenciales		5
Educación y toma de conciencia		5
Participación Activa y Desarrollo de la Comunidad		5,0
Participación activa en la comunidad		5

Educación y cultura	5
Creación de empleo y desarrollo de habilidades	5
Desarrollo y acceso a la tecnología	5
Generación de riqueza e ingresos	5
Salud	5
Inversión social	5

Nota. Hallazgos de la evaluación de RSE empleada a la empresa Café devoción. *Fuente.* Autoría Propia.

Tabla 6

Resultados de la aplicación

Resultados	
Promedio	4,4
Desviación Estándar	0,4265
Coefficiente de variación	0,096

Fuente. Autoría Propia.

Como el coeficiente de variación está cercano a 0, esto indica que los datos son homogéneos por lo tanto los ajustes que se deben realizar son pocos.

Tabla 7*Conclusiones de los Hallazgos*

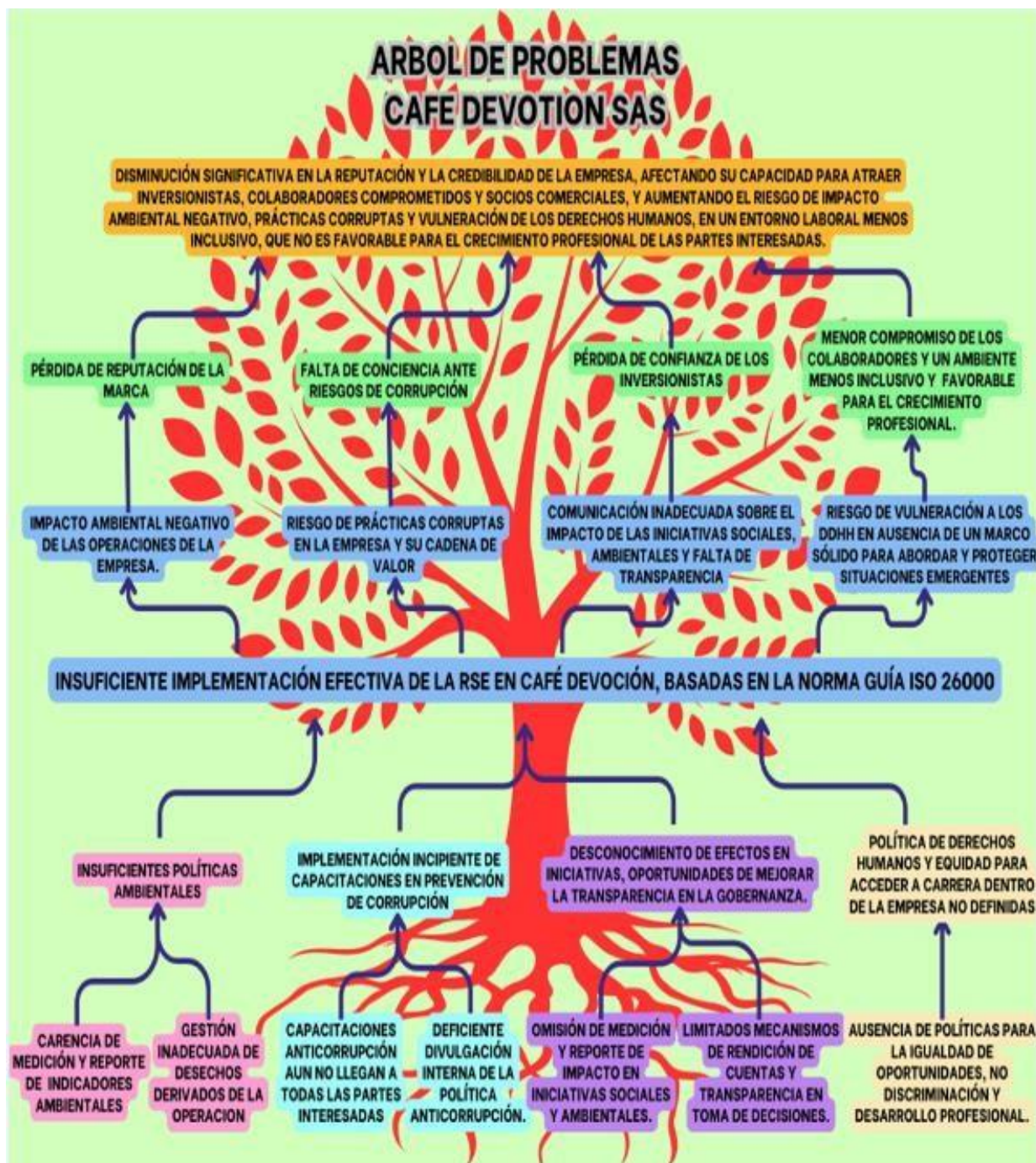
Aspecto Material	Conclusión
Transparencia y Rendición de Cuentas	Aunque la organización ha establecido algunos mecanismos para la rendición de cuentas y la transparencia, es fundamental que refuerce estos mecanismos, especialmente en lo que respecta a su estrategia de RSE. La mejora de la transparencia en sus esfuerzos de RSE ayudará a construir la confianza con las partes interesadas y a demostrar su compromiso con la responsabilidad corporativa.
Derechos Humanos	A pesar de haber implementado políticas para prevenir y abordar violaciones de los derechos humanos, Café Devoción puede fortalecer estas políticas y asegurarse de que se apliquen de manera efectiva en todas las facetas de sus operaciones. Esto incluye una revisión más profunda de sus cadenas de suministro para garantizar el cumplimiento de los derechos humanos en todas las fases.
Igualdad de Oportunidades y Discriminación	Aunque la empresa avanza hacia la equidad de oportunidades y la prevención de la exclusión en el entorno laboral, puede ser necesario un mayor énfasis en la implementación y seguimiento de estas políticas. Adicionalmente, resulta fundamental que estas políticas se ejecuten de manera uniforme en toda la organización, incluyendo proveedores y partes interesadas.
Desarrollo y Capacitación	Si bien se ofrecen oportunidades de capacitación, es fundamental que la organización clarifique y mejore la comunicación de oportunidades de crecimiento profesional dentro de la empresa. Esto motivará a los empleados y contribuirá a su desarrollo personal y profesional.
Medio Ambiente	Café Devoción ha demostrado un compromiso sólido con la responsabilidad ambiental y el desarrollo sostenible. Sin embargo, sería provechoso instaurar procesos sólidos de medición y presentación de las emisiones de gases de efecto invernadero y demás medidas ambientales para asegurar la gestión eficaz de su impacto ambiental.

Nota. Análisis realizado de los diferentes componentes. *Fuente.* Autoría Propia.

Matriz de Marco Lógico - Árbol de Problemas y de Objetivos

Figura 4

Árbol de Problemas



Fuente. Autoría Propia.

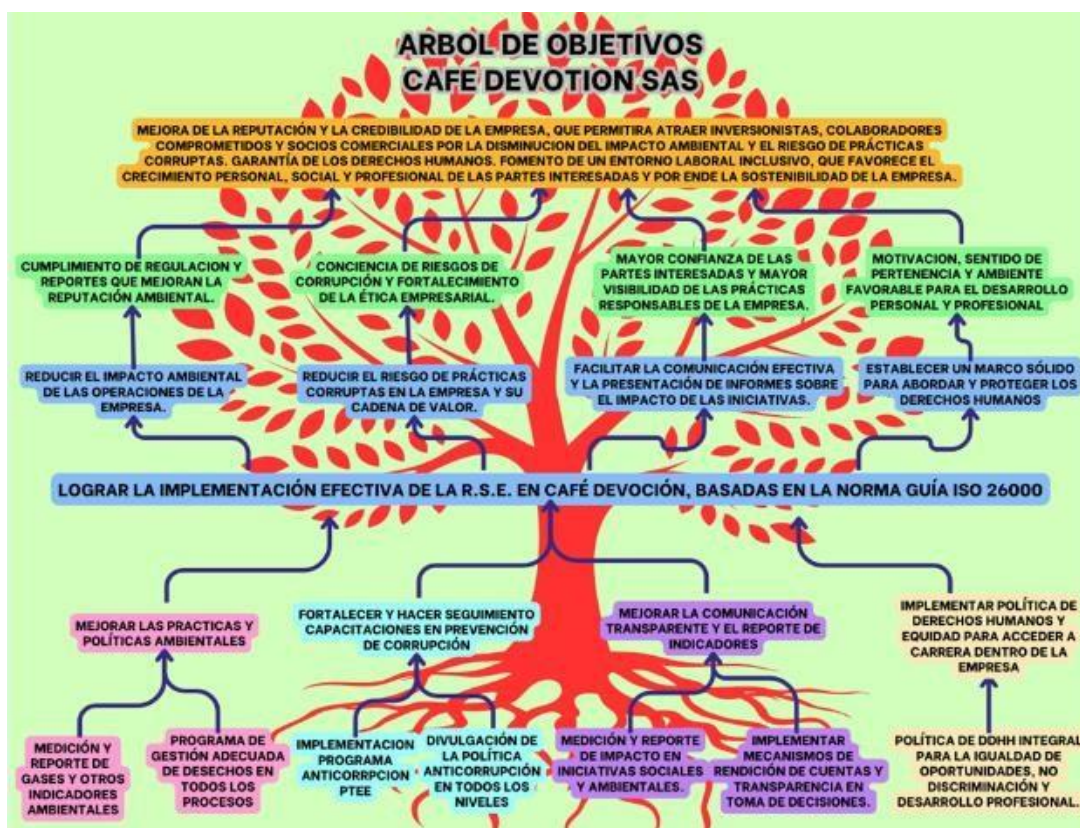
Este árbol de problemas identifica en la raíz del árbol, las causas directas e indirectas de los desafíos en la implementación efectiva de la RSE en Café Devoción. Estas causas llevan al problema principal identificado: La insuficiente implementación efectiva de la RSE en Café Devoción, basada en la norma guía ISO 26000.

Partimos de aquí para desarrollar estrategias y acciones que aborden cada una de las causas, evitando que los efectos, simbolizados en este esquema como las ramas, hojas y frutos, no lleguen a aflorar, pues esto traería un efecto mayor que disminuye la competitividad y afecta no solo financieramente a la empresa, sino comprometiendo su sostenibilidad.

La empresa Café Devoción debe asumir desafíos en la implementación efectiva de la RSE en Café Devoción para evitar los impactos negativos en múltiples áreas: desde la reputación y la confianza de las partes interesadas hasta el riesgo de prácticas corruptas y vulneración de derechos humanos. Mejorando sus prácticas ambientales, fortaleciendo la capacitación y políticas anticorrupción, garantizando transparencia en la rendición de cuentas, comunicación y políticas de derechos humanos, este árbol de problemas se convertirá en un árbol de objetivos.

Figura 5

Árbol de Objetivos



Fuente. Autoría Propia.

Este árbol de objetivos apunta a resolver el problema central identificado, para ello iniciamos identificando las raíces esta vez con todas aquellas estrategias o medios directos e indirectos que con su ejecución y seguimiento nos llevarán a “Lograr la implementación efectiva de la RSE en Café Devoción SASA, basadas en la norma guía ISO 26000” fortaleciendo su reputación y credibilidad.

El objetivo de fomentar una cultura de RSE sólida y ética desde el interior de la empresa a través de la capacitación efectiva es esencial para que los empleados comprendan y adopten los valores de la RSE en sus roles y transmitan a la comunidad esa cultura organizacional alineada con los desafíos actuales de las empresas que buscan preservarse son el tiempo.

La consecución exitosa de estos objetivos, nos ayudará desde cada rama a alcanzar un fin, que directa e indirectamente nos llevan a un frondoso fin final: “Mejorar la reputación y la credibilidad de la empresa, permitiendo atraer inversionistas, colaboradores comprometidos y socios comerciales por la disminución del impacto ambiental y el riesgo de prácticas corruptas, garantía de los derechos humanos, fomento de un entorno laboral inclusivo, que favorece el crecimiento personal, social y profesional de las partes interesadas y por ende la sostenibilidad de la empresa. Este fin, ubicado en la copa del árbol de Objetivos para Café Devoción es fundamental para su sostenibilidad y su éxito a largo plazo, consolidándose como una empresa competitiva con proyección a futuro e incidencia positiva en el desarrollo social.

Figura 6

Mapa estratégico



Fuente. Autoría Propia.

https://www.canva.com/design/DAFymPI9z5s/k9Mjht4Qjleb1FWZ2JotfA/edit?utm_content=DAFymPI9z5s&utm_campaign=designshare&utm_medium=link2&utm_source=sharebutton

El trabajo desarrollado mediante la metodología del marco lógico nos permite partir de los principales problemas identificados, estos nacen de las necesidades de los stakeholders: tanto los clientes internos, como los externos de la compañía, accionistas, gobierno, comunidad en la que opera y que se ve afectada por las acciones de la empresa, los jóvenes buscan oportunidades laborales y la empresa debe orientarse a brindar garantías para que quienes incursionen en la empresa tengan además de las garantías de sus derechos, oportunidad de crecimiento profesional.

Que la empresa implemente políticas de acuerdo a las mediciones de los impactos ambientales y la garantía de los derechos humanos son factores importantes de foco principal de diferentes sectores, puede ser de gobierno hasta ciudadanos, esto se cuenta también como información necesaria y clara para los trabajadores mismos de la empresa. Por otro lado, en asuntos de gobernanza tienen intereses de los accionistas como de clientes internos, pero en la medida que estos estén satisfechos con la cultura organizacional de Café Devoción, también lo estarán por efecto dominó, los proveedores, empleados, clientes y gobierno. Las prácticas justas de operación permitirán a la empresa involucrar también a sus empleados en los diversos procesos de toma de decisiones, es por ello que en la definición del marco estratégico juega un rol imprescindible la identificación previa de todos los grupos de interés con que la compañía tiene relaciones y comunidades en las cuales genera un impacto de menor o mayor grado.

Estos procesos son de suma importancia para el crecimiento de la organización, cumpliendo con todos aquellos aspectos que se desean mejorar desde modelos internos, hasta procesos externos que conlleva una responsabilidad social empresarial, todo esto hace que cada

uno de los procesos se realicen de forma eficiente y productiva, todo esto teniendo en cuenta los stakeholders como referencia de puntos claves para la medición de cualquier área de la empresa.

Plan de Mejoramiento

Tabla 8

Plan de Implementación y Seguimiento

Dimensión	Objetivo Estratégico	Estrategia	Plazo	Costo	Indicador
Económico	Fortalecer la transparencia y el buen gobierno de Café Devoción SAS	Fortalecer la comunicación transparente mediante la creación Plan de Transparencia Ética Empresarial (PTEE) y el reporte de indicadores en iniciativas sociales, ambientales y de gobernanza, y mejorar la gestión de riesgos financieros.	1 año	\$30,000,000 (Inversión en sistemas de reporte y auditorías financieras)	Aumento del 10% en la confianza de los inversionistas y mejora en la calificación crediticia. Indicador económico = $(\text{Nueva confianza de inversionistas} - \text{Confianza de inversionistas Inicial} / \text{Confianza de inversionistas inicial}) \times 100$
Social	Mejorar las prácticas laborales y promover la igualdad de oportunidades y desarrollo profesional.	Implementar programas de formación y capacitación para todos los empleados, promover la igualdad de oportunidades y establecer políticas de equidad salarial.	2 años	\$50,000,000 (Costos de capacitación y ajustes salariales)	Aumento del 15% en la satisfacción de los empleados y eliminación de las disparidades salariales basadas en género. Satisfacción de empleados = $(\text{Puntuación de satisfacción actual} - \text{Puntuación de satisfacción inicial} / \text{Puntuación de satisfacción inicial}) \times 100$ Índice de igualdad salarial = $(\text{Salario promedio de mujeres} - \text{Salario promedio de hombres} / \text{Salario promedio de hombres}) \times 100$
Ambiental	Reducir el impacto ambiental de las operaciones de Café Devoción.	Implementar prácticas sostenibles en la cadena de suministro y operaciones internas, incluyendo reducción de residuos y emisiones, y promoción de la agricultura sostenible.	3 años	\$100,000,000 (Inversión en tecnologías sostenibles, capacitación y seguimiento)	Reducción del 20% en emisiones de gases de efecto invernadero y residuos generados. Reducción de emisiones y residuos = $(\text{Total de emisiones y Residuos Iniciales} - \text{Total de emisiones y residuos actuales} / \text{Total de emisiones y residuos actuales}) \times 100$

Nota. Estrategia para cumplimiento y mejoramiento de la empresa Café Devoción. *Fuente:*

Autoría Propia.

Análisis de Plan Estratégico

Para el plan de mejoramiento que se realizó en la empresa Café devoción, se tiene en cuenta que se genera por medio de tres variables importantes las cuales son: la económica, social y ambiental, donde se indica la estrategia que se implementará para cumplir el objetivo propuesto, de la misma manera se da el plazo y el costo con el cual se mide el indicador.

En la dimensión económica se destaca la importancia de la transparencia de las áreas que están comprometidas, esta estrategia se cumplirá por medio de la creación de PTEE y/o indicadores que ayuden a medir los distintos riesgos, este plan se adecua en un corto plazo de 12 meses o 1 año, esto debido a que es un factor importante para el crecimiento mismo de la organización, generando un porcentaje positivo de confiabilidad por parte de los inversionistas.

Como segundo plan se encuentra la dimensión social, esta busca la igualdad de oportunidades laborales entre géneros y el mejoramiento de prácticas laborales, las cual hará efecto por medio de programas de formación y capacitación, para dar cumplimiento a esto se implementaran políticas de equidad salarial, esto se piensa cuadrar a 24 meses o 2 años, esto para que sea efectiva la evaluación de los factores y generando los respectivos ajustes salariales, esto pretende aumentar un 15% de eficiencia en los empleados de acuerdo a su salario y a la eliminación de selección de género en específico.

Por último, se tiene el factor ambiental, que busca reducir el impacto ambiental de las operaciones de producción, esto por medio de las buenas prácticas sostenibles en las cadenas de suministros y operaciones, reduciendo los residuos a causa de la agricultura, esto por medio de

un tiempo a mediano plazo de 36 meses o 3 años, que busca reducir un 20% de emisiones de efecto invernadero. Estos planes de mejora se realizan para que la empresa pueda prosperar en los aspectos que se ha realizado la evaluación y que han tenido un puntaje bajo, para ello es necesario usar estos métodos como forma de realizar mejoras continuas dentro de las diferentes áreas que tienen mayor afectación y que hacen que la empresa tenga menor rendimiento.

Conclusión

Se puede concluir que luego de aplicar los diferentes conceptos apropiados durante la realización del Diplomado de Profundización; el implementar un modelo de responsabilidad social empresarial no solo trae beneficios sociales y ambientales a las organizaciones, también aporta en la obtención de un impacto positivo en la reputación y las finanzas de las empresas, en el caso específico de Café Devoción aporta grandes oportunidades en la creación de tejido social y el desarrollo de oportunidades económicas y ambientales en las comunidades donde opera.

De acuerdo con el diagnóstico que se realizó a la empresa escogida Café Devoción se logró identificar algunas oportunidades de mejora, que, al lograr abordarlas de una forma efectiva, se crearía la posibilidad amplia de transformar la empresa, convirtiéndola en un referente dentro de su industria.

Una de las principales oportunidades identificadas es la de fortalecer el vínculo a través del desarrollo de un tejido social con las comunidades locales donde hace presencia Café Devoción, la empresa se debe comprometer a beneficiar a estas comunidades retribuyendo de forma igualitaria y contribuyendo al bienestar no solo de estas últimas sino de todas las partes interesadas, apoyando a los agricultores que forman parte de la cadena de suministros, ofreciéndoles capacitaciones y acceso a oportunidades de desarrollo personal y profesional.

De la misma manera se evidenció la importancia de reducir y medir la huella de carbono. Para esto es importante que se considere la posibilidad de realizar inversiones en tecnologías limpias e implementación de prácticas sostenibles en sus procesos productivos incluso de distribución. También es necesario gestionar de forma eficiente los recursos, utilizar energías renovables, reducir sus desechos al máximo y reducir la utilización de plásticos.

Por otra parte, es importante diseñar la metodología de medición de la huella de carbono, generando los diferentes indicadores que le permitan reportarlos dentro de su informe de gestión de forma clara, logrando no solo salvaguardar los recursos naturales sino mejorar la imagen de la marca y atraer más consumidores.

Finalmente se requiere fortalecer la integridad y ética en las operaciones de la empresa, para esto se hace necesario el promover la transparencia en la toma de decisiones y la divulgación de la información relevante, de la misma manera es importante desarrollar un programa de capacitaciones referentes a temas anticorrupción y el programa de transparencia y ética empresarial, promover la igualdad de oportunidades para todos los colaboradores y caficultores asociados, así como el respeto de los derechos humanos de todas las partes interesadas, creando políticas y programas de ética, diversidad, igualdad de género y denuncia de prácticas corruptas.

Con todo lo anterior se presenta una oportunidad única para la empresa Café Devoción ya que podría mejorar su desempeño, reduciendo costos, contribuyendo con esto a la mejorar del medio ambiente, así como con el bienestar de los colaboradores y de todas las partes interesadas, resultando en una estrategia de sostenibilidad sólida que aporta grandes beneficios a la comunidad y a la empresa.

Referencias

- Bermúdez-Colina, Y., & Mejías-Acosta, A. A. (2018). Medición de la responsabilidad social empresarial: casos en pequeñas empresas Latinoamericanas. *Ingeniería Industrial*, 39(3), 315–325.
<https://bibliotecavirtual.unad.edu.co/login?url=https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=edsdnp&AN=edsdnp.6676416ART&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.
- 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. Guía de responsabilidad social.
<https://www.iso.org/obp/ui#iso:std:iso:26000:ed-1:v1:es>
- 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>
- Rodríguez, Y., Cabrera, J & Frías, B. (2018). Responsabilidad social empresarial. Camino hacia una gestión organizacional estratégica. *Folletos Gerenciales*, 22(3), 180–189.
<https://bibliotecavirtual.unad.edu.co/login?url=https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=asn&AN=131500116&lang=es&site=eds-live&scope=site>
- Café devoción. (s. f.). Devoción Colombia. <https://devocion.com.co/>

González, Y. R., Rodríguez, J. C., & Valdivia, B. F. (2018). Responsabilidad social empresarial.

Camino hacia una gestión organizacional estratégica. *Folletos Gerenciales*, 22(3), 180-189.

<https://folletosgerenciales.mes.gob.cu/index.php/folletosgerenciales/article/download/99/>

115

Apéndice

Apéndice A

Encuesta al Representante Empresa Café Devoción

Materia Fundamental o Variables	Indicadores que Muestran el Cumplimiento de la "Materia Fundamental"	Preguntas (Entre 10 y 15 en Total)	Instrumento y Población Objeto de Estudio	Opciones de Respuesta	Valoración Cuantitativa entre 1-5* (Donde 1 no se tiene Implementado y 5 está Implementado)	Justificación
Gobernanza de la organización	Existencia de políticas y estrategias de responsabilidad social adoptadas por la alta dirección. = (Número de políticas y estrategias de RSE adoptadas por la alta dirección / Total de políticas y estrategias posibles) * 100	1. ¿La alta dirección de la organización establece políticas y estrategias que fomentan la responsabilidad social?	Encuesta/ Miembros de la alta dirección.	Si	4	Café Devoción está comprometido con la responsabilidad social, ha tomado medidas en esa dirección, pero todavía tiene espacio para mejorar y fortalecer sus políticas y prácticas de responsabilidad social.
	Existencia de mecanismos de responsabilidad y claridad en el proceso de	2. ¿La empresa cuenta con mecanismos para asegurar la	Encuesta/ Miembros de la alta dirección y otros líderes clave.	No	2	La empresa cuenta con varios mecanismos establecidos para garantizar la responsabilidad y la

	toma de decisiones. = (Número de mecanismos de rendición de cuentas y transparencia implementados / Total de mecanismos posibles) * 100	rendición de cuentas y la transparencia en su proceso de toma de decisiones?				transparencia en el proceso de toma de decisiones, pero no estrictamente de su estrategia de RSE, aún necesita mejorar significativamente estos mecanismos ya que pueden ser insuficientes.
Derechos humanos	Existencia de políticas y procedimientos para prevenir y enfrentar infracciones a los derechos humanos. = (Número de políticas y prácticas implementadas para la prevención y abordaje de violaciones de derechos humanos / Total de políticas y prácticas posibles) * 100	3. ¿La organización tiene políticas y prácticas para prevenir y abordar violaciones de los derechos humanos en su funcionamiento?	Encuesta/ Personal de recursos humanos y líderes de departamentos relevantes	Si	3,5	Se han implementado políticas y prácticas para prevenir y abordar Incumplimientos de los derechos humanos en sus actividades operativas, lo que indica un nivel de compromiso. Sin embargo, aún existe margen para mejorar estas políticas y medidas para asegurar una mayor salvaguarda de los derechos humanos en todos los aspectos de las operaciones de la organización.
	Existencia de procesos de valoración y manejo de efectos en derechos humanos. = (Número de procesos de evaluación en	4. ¿La empresa evalúa y administra los efectos de sus operaciones en	Encuesta/ Personal de recursos humanos y líderes de departamentos relevantes	No	2	No se han establecido procesos sólidos para evaluar y administrar las repercusiones de sus actividades en los derechos

	gestión de impactos en derechos humanos implementados / Total de procesos) * 100	los derechos humanos de sus empleados y otras partes involucradas?			humanos de sus empleados y otras partes interesadas.	
Prácticas laborales	Existencia de políticas y prácticas que promueven la igualdad y no discriminación. = (Número de políticas y prácticas implementadas que promueven la igualdad y no discriminación / Total de políticas y prácticas posibles) * 100	5. ¿La organización impulsa la igualdad de oportunidades y la eliminación de la discriminación en su entorno laboral?	Encuesta/ Empleados y personal de recursos humanos.	Si	3,5	La empresa ha emprendido acciones para fomentar la equidad de oportunidades y prevenir la discriminación en su entorno laboral. Aunque están avanzando en la dirección correcta, aún pueden ser necesarios ajustes y mejoras para garantizar que estas políticas y prácticas sean efectivas y aborden adecuadamente cualquier forma de discriminación en el entorno laboral y sea aplicado de la misma manera en sus proveedores y/o partes interesadas
	Existencia de políticas y medidas para la seguridad y la salud laboral. = (Número de políticas y prácticas implementadas para la seguridad y salud en el trabajo)	6. ¿La empresa asegura que sus empleados trabajen en condiciones seguras y saludables?	Encuesta/ Empleados y departamento de recursos humanos.	Si	5	La organización ha establecido políticas y prácticas de alto nivel para asegurar condiciones de trabajo seguras y saludables para sus empleados, lo que refleja un sólido

					compromiso con la seguridad y la salud en el entorno laboral, y la organización ha establecido medidas efectivas para prevenir riesgos y promover el bienestar de sus empleados.
Diversidad e igualdad de oportunidades. = (Relación entre el salario de Hombres y Mujeres) = (salario hombre - salario mujer/salario hombre) *100	7. ¿La organización brinda igualdad de remuneración a todos los colaboradores sin importar el género?	Encuesta/ Empleados y personal de recursos humanos.	Si	4	Muestra un compromiso positivo con la equidad salarial, pero aún puede haber espacio para mejoras o revisiones periódicas para asegurarse de que no exista ninguna disparidad salarial basada en el género en ningún nivel de la organización.
Presencia de programas de crecimiento profesional y posibilidades de capacitación. Puntuación = (Número de empleados que han participado en programas de desarrollo y capacitación / Total de empleados) * 100	8. ¿La empresa fomenta y respalda el crecimiento personal y profesional de sus empleados, proporcionando oportunidades de capacitación y desarrollo dentro	Encuesta/ Empleados y personal de recursos humanos.	Si	4	La entidad ofrece oportunidades de capacitación, pero no es muy claro si de crecimiento dentro de la empresa. Esto es un signo positivo de su compromiso con el desarrollo de su personal. Sin embargo, aún puede haber margen para mejorar estas iniciativas y

		de la organización?				asegurarse de que estén bien estructuradas y accesibles para todos los empleados.
Medio ambiente	Presencia de iniciativas de sostenibilidad y programas para disminuir el impacto ambiental. = (Número de programas de sostenibilidad y reducción de impacto ambiental implementados / Total de programas posibles) * 100	9. ¿La empresa adopta medidas para disminuir su huella ambiental y fomentar la sostenibilidad?	Encuesta/ Personal de medio ambiente y líderes de operaciones.	Si	5	La organización ha adoptado políticas y prácticas sobresalientes para reducir su impacto ambiental y fomentar la sostenibilidad. Esto demuestra un compromiso sólido con la responsabilidad ambiental y el desarrollo sostenible, y la organización está tomando medidas efectivas para minimizar su huella ecológica.
	Existencia de informes de emisiones y seguimiento ambiental. = (Número de años con informes de emisiones y seguimiento ambiental / Total de años evaluados) * 100	10. ¿La empresa evalúa y comunica sus emisiones de gases de efecto invernadero y otros aspectos ambientales?	Encuesta/ Personal de medio ambiente y líderes de operaciones.	No	2	No se han establecido sólidos procedimientos de medición y divulgación de sus emisiones de gases de efecto invernadero y otros parámetros ambientales.
Prácticas justas de operación	Existencia de políticas y prácticas de relaciones comerciales éticas. =	11. ¿La organización establece	Encuesta/Personal de compras y	Si	5	Café Devoción establece relaciones comerciales ejemplares basadas en la

(Número de políticas y prácticas implementadas de relaciones comerciales éticas / Total de políticas y prácticas posibles) * 100	relaciones comerciales basadas en la ética y la justicia con sus proveedores y socios?	gestión de proveedores.	ética y la justicia con sus proveedores y socios. Esto demuestra un compromiso sólido con la integridad en las relaciones comerciales y la promoción de prácticas comerciales éticas en toda su cadena de suministro y asociaciones.	
Análisis de riesgos relacionados con la corrupción. = (Porcentaje de empleados formados en prácticas anticorrupción) = (Número de empleados/empleados formados en prácticas anticorrupción) *100	12. ¿La organización se preocupa por formar a sus empleados en prácticas de corrupción?	Encuesta/ Personal de recursos humanos y líderes de departamentos relevantes	Si 3	La organización reconoce la importancia de formar a sus empleados en prácticas de prevención de la corrupción. Sin embargo, todavía existe espacio para mejorar la calidad y la eficacia de los programas de formación y las políticas anticorrupción
Existencia de políticas anticorrupción y promoción de prácticas justas. = (Número de políticas anticorrupción y prácticas para promoción de prácticas justas implementadas / Total de políticas y prácticas posibles) * 100	13. ¿La organización tiene políticas contra la corrupción y promueve prácticas comerciales justas?	Encuesta/ Personal de cumplimiento y líderes de ética.	Si 3,5	Aunque se cuenta con políticas contra la corrupción y se promueven prácticas comerciales justas, pero aún puede haber margen para mejorar y fortalecer estas políticas y prácticas como las capacitaciones.

	Existencia de políticas y prácticas de seguridad y calidad. = (Número de políticas y prácticas implementadas de seguridad y calidad / Total de políticas y prácticas posibles) * 100	14. ¿La empresa asegura la seguridad y la excelencia en la calidad de sus productos o servicios para sus clientes?	Encuesta/ Personal de calidad y gestión de productos/servicios	Si	5	La empresa tiene políticas y prácticas sobresalientes con el fin de asegurar la seguridad y la calidad de sus productos o servicios, demostrando un compromiso sólido con la satisfacción y el bienestar de sus clientes.
Asuntos de consumidores	Protección de la información y manejo confidencial de los datos. = (Número de políticas en el tratamiento y seguridad de los datos) *100	15. ¿La organización dispone de una política de seguridad en la gestión de la información?	Encuesta/ Personal de cumplimiento y líderes de ética.	Si	5	De acuerdo con la legislación colombiana, Café Devoción cuenta con una política sólida de seguridad de la información con el propósito de garantizar la protección de los datos de todas las partes involucradas.
	Existencia de procesos para la recopilación y atención de quejas de consumidores. = (Número de quejas de consumidores registradas y atendidas / Total de quejas de consumidores recibidas) * 100	16. ¿La organización recopila y atiende las quejas y comentarios de los consumidores de manera efectiva?	Encuesta/ Personal de atención al cliente y gestión de quejas.	Si	5	Cuenta con un proceso sólido para recopilar y responder de manera efectiva a las quejas y comentarios de los consumidores.

Participación activa y desarrollo de la comunidad	Presencia programas donde participa la comunidad = (Número de iniciativas implementadas/ Total iniciativas propuestas por año) *100	17. ¿La organización involucra de manera activa a las comunidades locales en la planificación y realización de proyectos que puedan tener un impacto en ellas?	Encuesta/ Líderes de proyectos y personal de relaciones comunitarias.	Si	5	La organización se compromete activamente en involucrar a las comunidades de varias regiones del país en la planificación y ejecución de proyectos que puedan afectarlas. Esto refleja un alto grado de responsabilidad social y un respeto por las perspectivas y necesidades de las comunidades que impacta la empresa.
	Existencia de programas de desarrollo comunitario sostenible. = (Monto invertido en programas de desarrollo comunitario sostenible / Inversión total en responsabilidad social empresarial) * 100	18. ¿La empresa aporta con el desarrollo sostenible de la comunidad donde esta se ubica, mediante sus acciones y recursos?	Encuesta/ Personal de responsabilidad social y líderes de proyectos comunitarios.	Si	5	Café Devoción tiene un fuerte compromiso contribuyendo al desarrollo sostenible de las comunidades que trabajan con la empresa a través de sus actividades y recursos. Esto demuestra un enfoque fuerte en la sostenibilidad y en la generación de un efecto positivo en las comunidades donde opera.

Nota. Encuesta realizada para la elaboración del plan estratégico de la empresa Café Devoción, con ella se buscan los puntos débiles

que se tienen y los aspectos fuertes, todo esto para mejorar el proceso de la organización. *Fuente.* Elaboración Propia.