

**Plan Estratégico de Responsabilidad Social Empresarial para Alkosto basado en la Norma
ISO 26000**

Emerson Duvan Melgarejo Cordero

Jose Luis Villate Barrero

Aracelis Llanes Cadavid

Mauricio Medina Londoño

Jair Echavarria Quintero

Asesor

Yolanda Nuñez Pinzón

Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD

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

Administración de Empresas

2024

Resumen

El proyecto de implementación de la norma ISO 26000 en Alkosto se ha centrado en diagnosticar qué nivel de aplicación se está llevando en la norma, encontrar áreas donde se pueda mejorar y asegurarse de que todos los stakeholders estén satisfechos con los resultados. Los principales problemas encontrados son la falta de concientización, las personas no saben lo suficiente sobre RSE, no hay suficiente capacitación, falta de comunicación, no hay una estrategia clara y los programas ambientales no están funcionando de la mejor manera. Se propusieron tres estrategias diferentes para mejorar estas problemáticas: económica, social y ambiental, con objetivos específicos para dar mejoras y mayor eficacia a los recursos, reducir la huella de carbono, y aumentar la capacitación y comunicación sobre RSE. Siguiendo este método, se puede asegurar de que todo lo que se hace esté en línea con los principios de la norma, que ayuda a crear un futuro mejor y más sostenible. Siguiendo la metodología con la que se ha ido elaborando el curso se realiza un plan estratégico de RSE con base a la ISO 26000 de la empresa Alkosto y este pueda dar sostenibilidad a largo plazo, en dicho plan de acción se podrá evidenciar las implicaciones de las dimensiones de las diferentes actividades que haga la empresa en relación con los objetivos, estrategias, plazo, costo y su indicador.

Palabras Clave: Alkosto, diagnóstico, ISO 26000, responsabilidad social empresarial, plan estratégico.

Abstract

The ISO 26000 implementation project at Alkosto has focused on diagnosing what level of application the standard is taking, finding areas where it can be improved and ensuring that all stakeholders are satisfied with the results. The main problems found are lack of awareness, people do not know enough about CSR, there is not enough training, there is a lack of communication, there is no clear strategy and environmental programs are not working in the best way. Three different strategies were proposed to improve these problems: economic, social and environmental, with specific objectives to improve resource efficiency, reduce the carbon footprint, and increase training and communication on CSR. Following this method, you can ensure that that everything that is done is in line with the principles of the standard, which helps create a better and more sustainable future. Following the methodology with which the course has been developed, a strategic corporate social responsibility plan is made based on ISO 26000 of the Alkosto company and this can provide long-term sustainability. In said action plan, the implications will be evident. of the dimensions of the company's activities in relation to the objectives, strategies, deadline, cost and its indicator.

Keywords: Alkosto, diagnosis ISO 26000, corporate social responsibility, strategic plan.

Tabla de Contenido

Introducción	9
Objetivos	10
Conceptualización.....	11
“Rumbo a la Sostenibilidad de un Mundo Empresarial Dentro del Marco de la Producción Limpia y el Consumo Sostenible en la Gestión Organizacional”	19
Aplicación	27
Marco Institucional.....	27
Misión:	28
Visión.....	28
Valores corporativos	28
Entrevista.....	30
Respuesta Entrevistas.....	32
Análisis	42
Marco Lógico.....	46
Plan de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) para Colombiana de Comercio y/o Alkosto	46
Identificación del problema central.....	46
Problema Central.....	47
Plan de Mejoramiento, Plan de acción y de Seguimiento	53

Conclusiones	57
Recomendaciones	59
Referencias	61
Apéndices	62

Lista de Tablas

Tabla 1 <i>Principales hallazgos de la entrevista</i>	41
Tabla 2 <i>Cuadro de análisis de stakeholders relacionados con la organización Alkosto</i>	50
Tabla 3 <i>Plan de acción y de seguimiento</i>	54

Lista de Figuras

Figura 1 <i>Pensamiento estratégico y su línea de tiempo en la evolución</i>	12
Figura 2 <i>Poster gobierno corporativo</i>	16
Figura 3 <i>Organigrama Alkosto</i>	30
Figura 4 <i>Árbol de Problema</i>	48
Figura 5 <i>Árbol de Objetivos</i>	49
Figura 6 <i>Construcción del Mapa de Estrategias (BSC)</i>	52

Lista de Apéndices

Apéndice A <i>Resumen sobre las características, elementos y formas de gestionar estratégicamente la Responsabilidad Social Empresarial.....</i>	63
Apéndice B <i>Ensayo producción limpia y el consumo sostenible.....</i>	64

Introducción

En el mundo empresarial actual, donde las empresas operan a nivel global y todo cambia rápidamente, la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) se ha vuelto crucial para la gestión de las organizaciones. En este diplomado, nos enfocamos en cómo implementar la norma ISO 26000 en la empresa colombiana Alkosto, con el objetivo de dar mejoras al desempeño en RSE y asegurar la satisfacción de todas las personas y grupos que se relacionan con ella.

El trabajo desarrollado a lo largo de este diplomado ha abarcado diversas actividades diseñadas para comprender y aplicar conceptos teóricos y prácticos de la RSE. Estas actividades las cuales indagaremos a continuación, incluyen el análisis de la evolución del pensamiento estratégico, mediante la construcción de una línea de tiempo; la relación entre la RSE y la gestión organizacional, que por medio de un poster de gobierno corporativo, donde se muestra las características y el aporte al bienestar de la humanidad y mediante un ensayo argumentado se enfatiza como la gestión organizacional aporta a la producción limpia y el consumo sostenible; la planificación estratégica dada a conocer por medio de una entrevista realizada a los stakeholders de la sede Alkosto 170 y estrategias concretas de un marco lógico, que se detalla mediante un árbol de problemas y su transformación en un árbol de objetivos, consolidándose en un mapa de estrategias; la realización de estas actividades llevaron a la consolidación de un plan estratégico de RSE para la compañía en su enfoque a la norma ISO 26000.

Imaginemos que la empresa Alkosto es como un barco que navega en un océano lleno de desafíos y oportunidades. La RSE es la brújula que guía a este barco, asegurándose de que siempre se dirija hacia el camino correcto. La norma ISO 26000 es como un mapa detallado que nos muestra los mejores caminos a seguir y nos ayuda a evitar los obstáculos en el camino.

Objetivos

Objetivo General

Determinar el nivel de aplicación de las materias fundamentales de la ISO 26000 en Alkosto y desarrollar un plan estratégico de RSE que garantice la satisfacción de los stakeholders y promueva un desarrollo sostenible.

Objetivos Específicos

Analizar aspectos teóricos de la responsabilidad social empresarial y evolución del pensamiento estratégico y su relación con la gerencia estratégica de RSE.

Identificar aspectos teóricos de la responsabilidad social empresarial a través de la evolución del pensamiento estratégico.

Realizar un análisis y diagnóstico detallado de la situación actual de la RSE en la empresa Alkosto SA, sede de la 170, utilizando instrumentos de recolección de información.

Analizar la situación y problema principal, mediante la utilización del marco lógico para diagnosticar la situación actual de la RSE, identificar problemas, establecer objetivos y diseñar estrategias.

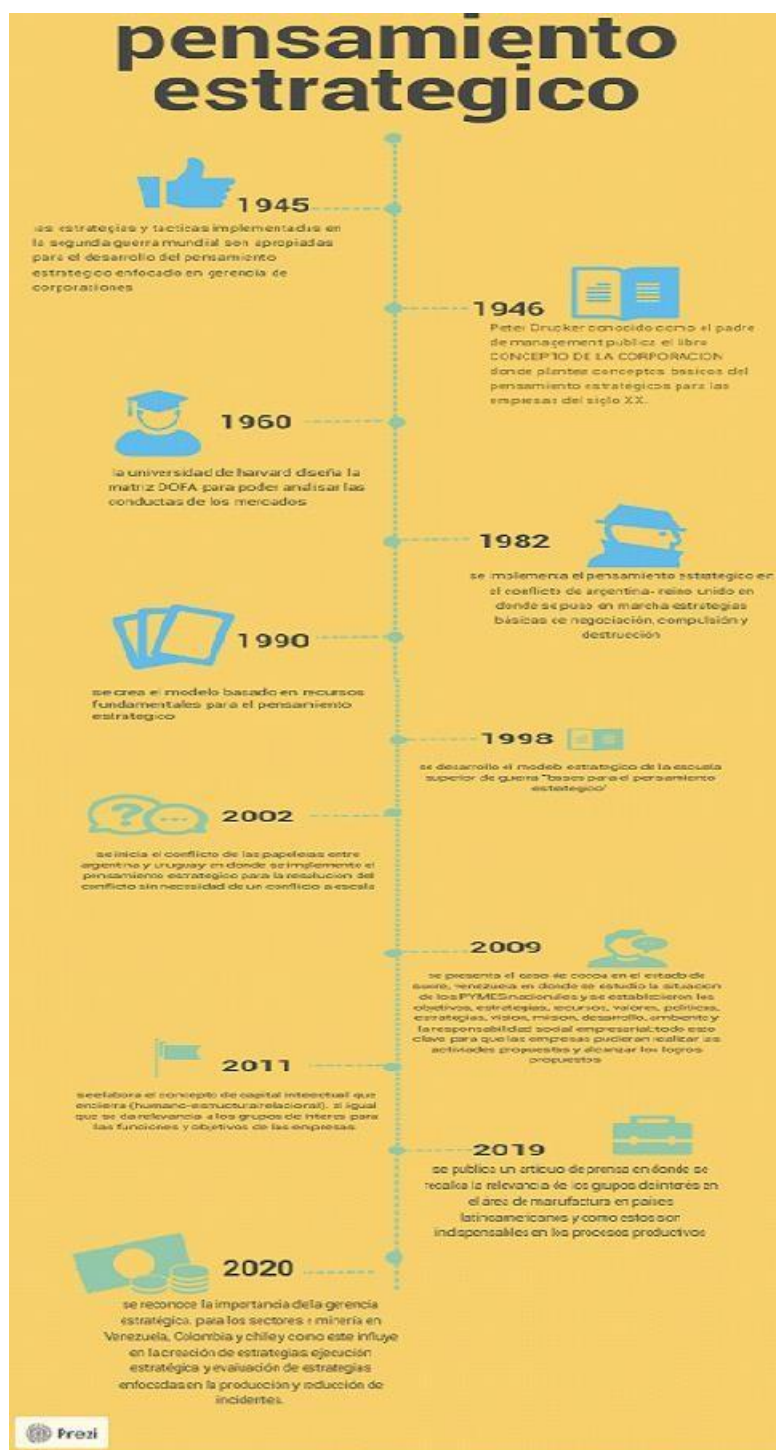
Formular y consolidar un plan estratégico de RSE para Alkosto S.A, sede Alkosto 170, mediante un plan de acción y seguimiento.

Conceptualización

La conciencia actual sobre las consecuencias sociales y ambientales de las empresas se ha vuelto más frecuente en los tiempos modernos, la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) ha cobrado relevancia importante y la evolución del pensamiento estratégico ha jugado un papel crucial en esta transformación, que ha ayudado a proporcionar a las empresas las herramientas para adaptar sus negocios modelos a los retos de la sostenibilidad y el impacto ambiental. Este capítulo presenta una introducción al pensamiento estratégico y la RSE visto a través del tiempo, y un ensayo el cual da las bases para el análisis y desarrollo de un plan estratégico de RSE en Alkosto S.A.

Figura 1

Línea de tiempo del pensamiento estratégico y su evolución



Fuente. Autoría propia

Elementos, Características y Formas de Gestionar de Manera Estratégica la Responsabilidad Social Empresarial (RSE)

Mediante la implementación de la responsabilidad social empresarial las empresas toman un rol relevante en los territorios donde desarrollan sus actividades económicas, a tal grado que son partícipes en la prosperidad socioeconómica de la región enfocándose en un desarrollo sostenible, compromiso social, cuidado de las comunidades vulnerables y restauración del medio ambiente.

Como lo mencionó León, M., & León, R. (2018). Se busca afrontar los cambios políticos, sociales, tecnológicos y económicos mediante la interacción entre los trabajadores, accionistas, clientes, proveedores, comunidad, medio ambiente o también llamados stakeholders.

Esto busca que las empresas sean socialmente responsables, que se enfoque en la inversión y priorización a un capital humano capacitado, al cuidado al entorno y que a su vez estos estén interrelacionadas para que sean engranes de un sistema unitario.

Así mismo se busca que estos sean responsables ante los impactos de sus decisiones sean negativas o positivas y que esto se vea soportado mediante actividades ante la sociedad y el medio ambiente.

A su vez la responsabilidad social empresarial busca la producción de bienes y servicios que en primera instancia sean responsables, cumplan las necesidades y se acomoden a las disposiciones económicas de los compradores.

En una explicación clara tiene que haber una interacción entre empresa, derechos humanos, desarrollo local y social, contratación pública, y productos de calidad.

Ya abarcados lo principal de la responsabilidad social empresarial se procede a explicar la gestión de las iniciativas para la RSE en donde se busca tomar conciencia y enfoque al bienestar común y respeto a los derechos ciudadanos en donde se tienen en cuenta las razones, los orígenes de las iniciativas, políticas, estrategia, instrumentos a utilizar, estándares e indicadores y el balance social.

Tomando como referencia a Díaz, N. (2014). La responsabilidad social empresarial toma como referente las dimensiones social, económico y ambiental en donde se busca obtener la mayor productividad, lealtad del cliente, acceso a nuevos mercados sean nacionales o internacionales y una credibilidad para atraer potenciales clientes e inversionistas.

Como objetivo principal pretende establecer un impacto positivo en los distintos ámbitos de la empresa como la competitividad y la sostenibilidad. Atiende condiciones de trabajo y calidad de procesos productivos en donde se integran los derechos a las personas, medio ambiente, normas laborales y lucha contra la corrupción.

Se deben recalcar las características de la responsabilidad social empresarial en las cuales se debe seguir la ética institucional a la hora de realizar las actividades, fomentar la inclusión social y la diversidad tanto de sexo, religión, creencias etc.; realizar elaboraciones sostenibles de sus bienes y servicios, tener transparencia a la hora de realizar las actividades, motivar al cuidado y preservación del medio ambiente y reparar daños y perjuicios a las poblaciones vulnerables.

Se deben tener en cuenta los elementos articulados en la responsabilidad social empresarial, para que se puedan elaborar las actividades propuestas entre estos están: accionistas, empleados, proveedores, clientes, competencia y mercado.

Con base a Alcívar, R. (2015). se deben tomar estrategias organizacionales que se enfoquen en un buen funcionamiento de los recursos y el alcance de los objetivos propuestos, en

esos están las estrategias corporativas encargadas de administrar una serie de negocios, las estrategias de negocios la cuales se encargan de cada estrategia de la empresa y fortalece la posición de la empresa en el mercado, las estrategias de áreas funcionales dentro de cada negocio las cuales se encargan de los detalles de cada negocio, las estrategias operativa dentro de cada negocio encargada de añadir detalles y complementos a los negocios.

También el autor recalca que deben existir los modelos de gestión para el despliegue de las estrategias en donde recalca el cuadro de mando integral, el modelo para el despliegue de estrategias de SAUDERS, hoshin kanri; todo esto enfocado en la planificación, implementación y desarrollo de estrategias para que la empresa estudio del caso mencionado por el autor sea próspera y de potencial competitivo en su mercado.

De la misma manera González, Y (2020). Se refiere a que para que una empresa obtenga el éxito debe presentar la excelencia empresarial en donde se enfoca la exigencia para obtener mejores resultados y en los cuales se resaltan varios métodos como los son:

EFQM. en donde concentran los resultados por medio de procesos claves y en el liderazgo centrado en las personas, estrategias y recursos.

Modelo Malcolm Baldrige. se basa en la gestión del conocimiento a partir del liderazgo y resultados

Modelo de efectividad en la gestión. se centra en el aprendizaje organizacional, los conocimientos de los clientes y de la sociedad.

El gobierno corporativo se ha convertido en un elemento fundamental para garantizar la transparencia, la rendición de cuentas y la sostenibilidad de las empresas. En este póster se podrá identificar y presentar una visión general del gobierno corporativo, sus características y sus aportes al bienestar humano.

Figura 2

Poster gobierno corporativo



GOBIERNO CORPORATIVO





“LAS TRANSFORMACIONES ECONÓMICAS, SOCIALES Y ORGANIZATIVAS” en las que se encuentra inmersa la empresa, están dando paso a una visión plural de las organizaciones como centros donde convergen múltiples intereses. Esta nueva orientación en las estrategias de gestión empresarial está suponiendo una amplia revisión de las estructuras de gobierno y de los mecanismos de información y transparencia de los que se proveen las organizaciones para hacer frente al reto de mejorar sus sistemas de gobierno. En esta línea, se considera que la transparencia que generan los diferentes modelos de gobierno corporativo es un paso más en la generación de confianza y en la defensa de los intereses de los stakeholders de una organización. Fernández Izquierdo, M. Á. (2014).

CONCEPTO

El gobierno corporativo es el conjunto de relaciones y mejores prácticas que establece una empresa entre junta de accionistas, directorio y alta administración, con el objetivo de crear valor, perdurar en el tiempo y responder a los intereses de todos sus stakeholders. En la actualidad el gobierno corporativo permite atraer buenos inversores y puede solucionar los posibles conflictos de interés que dañen el patrimonio de los accionistas, especialmente de los minoritarios. Soto, D. y Soto, D. (II.) (2016).

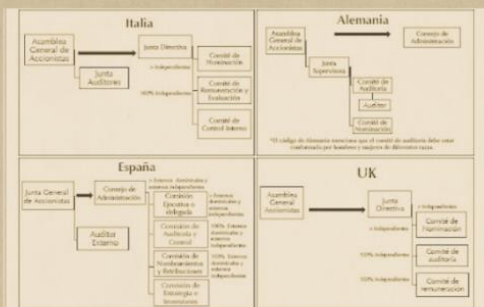


PRINCIOS

- **Transparencia:** las empresas deben ser transparentes en sus acciones y decisiones, brindando información clara y veraz a todos los grupos de interés.
- **trato equitativo,** todas las partes interesadas deben ser tratadas de manera justa y equitativa
- **garantizar** la base de un marco eficaz para un gobierno corporativo
- **velar** por los derechos de us accionista y sus funciones
- **identificar** el papel que desempeñan las partes involucradas
- **grado de responsabilidad** del consejo, los directivos y accionistas deben asumir la responsabilidad de sus acciones, tanto en el ámbito legal como en el ético
- **Rendición de cuentas:** los directivos deben rendir cuentas de sus acciones y decisiones ante los accionistas, empleados y demás partes interesadas.

GOBIERNO CORPORATIVO

MODELOS DE GOBIERNO CORPORATIVO



Mecanismos de control

- Consejo de Administración. Podemos definirlo como un conjunto de personas, elegidas por los accionistas con el fin de supervisar al equipo directivo y ratificar sus decisiones más importantes.
- Junta de accionistas. Tiene la potestad de, en el caso que el consejo de administración no esté llevando a cabo correctamente las funciones de supervisión, cambiar a los miembros del consejo.
- Tomas de control hostiles. Es un potencial mecanismo de control, ya que si se identifican pobres resultados en una compañía, debidos a una gestión incorrecta, la compra de ésta y el cambio en la administración podrá mejorar los resultados y obtener un elevado beneficio.
- Estructura financiera. La estructura financiera de la empresa tiene efecto sobre su valor. De forma muy esquemática, se puede aportar capital a la empresa por dos vías diferentes, por la vía del endeudamiento o por la emisión de participaciones de la misma (acciones).
- Competencia en el mercado de productos y carrera de los directivos. Los mercados, en la actualidad, son altamente competitivos; por consiguiente, la supervivencia de la empresa depende de la capacidad para satisfacer las necesidades de los clientes.

Modelo anglosajón:

- Los países más representativos de este modelo son Estados Unidos y Gran Bretaña. En estos países la estructura de la propiedad empresarial se caracteriza por un accionariado disperso.

Modelo alemán:

En este modelo, la concentración accionarial es muy importante. A modo de ejemplo, en Alemania, los accionistas de control del 85% de las empresas cotizadas reúnen como mínimo el 25% de las acciones (Olcese, 2005). Las empresas suelen estar controladas por grupos de inversores estables con participaciones cruzadas o estructuras piramidales.

Modelo japonés:

En Japón existe un sistema monista, dominado por directivos y se caracteriza por importantes participaciones accionariales cruzadas entre las empresas

Legislación en Europa:

En Europa, desde principios de los 90 se han ido publicando códigos de buen gobierno en casi todos los países, que han sido reformados en los últimos años con la finalidad de readaptados a las recomendaciones de los organismos reguladores de los mercados de cada país y a las recomendaciones de organismos supranacionales como la OCDE.

Principios internacionales: Los Principios de gobierno corporativo de la OCDE fueron presentados en 1999 y revisados en el año 2004 y son referencia para responsables políticos, inversores, empresas y otros grupos de interés. Los Principios tienen un carácter no vinculante, y no pretenden la incorporación de disposiciones detalladas en las legislaciones nacionales.

Fernández Izquierdo, M. Á. (2014).

VENTAJAS

Las ventajas del gobierno corporativo incluyen una mayor eficiencia y efectividad en la gestión empresarial:

- **Estabilidad económica:** brinda sostenibilidad en el capital, mejora en la eficiencia y crecimiento de la economía de sus accionistas.
- **Confianza:** garantiza credibilidad de inversión, a través de la tranquilidad de los accionistas.
- **Desarrollo sostenible:** se generan prácticas socio ambientales que reducen impactos negativos, y permiten el crecimiento empresarial dentro del marco de responsabilidad social.
- **Generación de valores:** brindar oportunidad laboral, provocando oportunidades socioeconómicas en sus accionistas y colaboradores

GOBIERNO CORPORATIVO

CARACTERÍSTICAS

El buen Gobierno Corporativo se fundamenta sobre tres dimensiones a saber: propiedad, administración y supervisión.

Los Propietarios:

El propietario es un socio capitalista que participa en la gestión de la sociedad en la misma medida en que aporta capital en ella, y responde hasta por el monto de su participación. En los casos en que un Agente lo hace en su nombre, debe responder frente a todos los grupos de interés (stakeholders).

Los administradores:

son otra dimensión fundamental en la empresa, ya que sobre ellos descansa la responsabilidad de obrar con la debida diligencia a su propósito central de administrar y agregar valor. En el desarrollo de su gestión están obligados a conocer el marco legal de actuación permitida sobre la actividad económica que explotan y a actuar con la debida diligencia para favorecer los intereses de los accionistas lejos de cualquier conflicto de interés.

La supervisión:

es muy importante porque permite proteger a los propietarios de los posibles peligros derivados de la separación de la propiedad y control en las empresas. La supervisión, o el monitoreo, no se refiere únicamente a los mecanismos internos, sino también a los externos que se emplean para este cometido. El Gobierno Corporativo comprende procesos y actividades que ejercen los representantes de los accionistas para ejercer vigilancia y control sobre los procesos administrados por la gerencia (Gramling, Maletta, Schneider y Church, 2004). Rosso, J. W. (2018).



BIENESTAR HUMANO

El valor de un buen gobierno corporativo genera beneficios tangibles para la empresa y su entorno, entre los que se destacan:

- contar con reglas claras sobre la toma de decisiones, gestión y administración del negocio, evitando conflictos entre los accionistas,
- formalizan procesos y requisitos mínimos para temas trascendentes de la empresa, de modo que todos los conozcan y acepten;
- otorgan un trato equitativo y justo a los accionistas, considerando tanto en sus derechos como obligaciones;
- generan un marco de permanencia del negocio a través de la generación de valor; especialmente en empresas familiares,
- evitan disputas innecesarias,
- facilitan la toma de decisiones y la transición al dueño o accionistas mayoritarios, institucionalizando la organización. Soto, D. y Soto, D. (II.) (2016).
- crear responsabilidad social empresarial
- optimizar los procesos y lograr operaciones mas fluidas
- brindar sostenibilidad financiera
- cumplir normas, estatutos y leyes establecidas a nivel institucional y a nivel gubernamental
- brindar apoyo dentro del bienestar de sus accionistas en todos los ámbitos que los rodea
-

Emerson Duvan Melgarejo Cordero:

Jose Luis Villate Barrero

Aracelis Llanes Cadavid

Mauricio Medina Londoño

**Universidad Nacional Abierta y a Distancia
UNAD**

“Rumbo a la Sostenibilidad de un Mundo Empresarial Dentro del Marco de la Producción Limpia y el Consumo Sostenible en la Gestión Organizacional”

Actualmente, el consumo sostenible y la producción limpia son aspectos fundamentales en cualquier gestión organizacional. La preocupación por el medio ambiente y su sostenimiento ha crecido considerablemente en los últimos años, y es responsabilidad de las empresas adoptar prácticas más amigables con el entorno.

El mundo empresarial se encuentra ante desafíos en cuanto a sostenibilidad y responsabilidad ambiental. Adoptar prácticas de producción limpia y consumo sostenible es más que necesario, no sólo para minimizar el impacto ambiental negativo de las actividades empresariales y garantizar la viabilidad a largo plazo de la organización en un entorno cada vez más consciente del medio ambiente. Lográndolo ver desde una perspectiva de gestión organizacional, la implementación efectiva de estas prácticas contribuye a transformar los procesos de producción y consumo, al mismo tiempo que logra influir significativamente en la estrategia, la cultura corporativa y las relaciones con los clientes.

A medida que el ser humano se ha extendido a lo largo del planeta ha diversificado sus procesos de producción de bienes y servicios, este con el objetivo de satisfacer las necesidades básicas; esto trajo como consecuencia que los procesos de producción se vean comprometidos los recursos renovables y no renovables al punto de sobreexplotación tanto de fauna, flora, minerales, etc. Dando un impacto negativo al planeta ocasionando deforestación, erosión, extinción de animales y plantas, cambio climático, lluvias ácidas, etc. Esto llevado de la mano de la exposición de residuos de los procesos productivos tales como basuras, desperdicios, humos contaminantes, contaminantes de cuencas hidrográficas y desechos nucleares por tal motivo las organizaciones deben implementar protocolos para que los desperdicios causen el menor impacto al medio

ambiente según las normas internacionales vigentes y bajo los estándares de gestión organizacional; se necesita la implementación de producción limpia y consumo sostenible para que se desarrolló las actividades económica y se reduzca el impacto al medio ambiente o en su defecto sea reparado.

Por el nivel de generación de impactos que afectan el ambiente, los sectores productivos se consideran como uno de los principales causantes de la contaminación ambiental. El grado de afectación depende principalmente de las características de las actividades, los productos y procesos que generan o emplean las empresas, de su ubicación geográfica y de la capacidad de controlar, mitigar o prevenir los impactos ambientales. (Hoof, B. V. 2008).

Este tipo de impacto viene ocurriendo desde la primera revolución industrial donde se empezaron a implementar, químicos y maquinaria que permitiera la eficacia y efectividad en todos los enlaces de la trazabilidad productiva y cadena de suministro, fomentando grandes avances en la industria y a vez provocando problemas a nivel global.

Entre los desafíos globales, se encuentran el cambio climático, la sobreexplotación de los recursos naturales y la destrucción de los ecosistemas, los cuales son consecuencia de un sistema de producción y consumo descontrolado por parte de la humanidad. (Belda Hériz, I. 2018). Sin dejar a un lado, el efecto invernadero, las tasas de pobreza, incremento de la urbanización y el incremento de consumo.

Según el enfoque de la sostenibilidad empresarial propuesto por Elkington (1998), las empresas deben tener en cuenta tres dimensiones clave para alcanzar una estabilidad entre el incremento económico, social y ambiental: el beneficio económico, el bienestar de la sociedad y la protección del medio ambiente. De esta manera, el consumo sostenible y la producción limpia

se convierten en herramientas fundamentales para promover un desarrollo sostenible en las organizaciones.

Con relación a lo anterior y citando a Hoof, B. V. (2008). Se deben implementar acciones de gestión ambiental encaminadas a responder al deterioro ambiental causado por el ser humano, contempladas en conferencias, reuniones, convenios y asambleas internacionales para preservar el medio ambiente y cumplir los objetivos de desarrollo sostenible a mediano y largo plazo.

Dado el argumento de las afectaciones accionadas al medio ambiente, y todos sus componentes, para el año 1998 aproximadamente se comienzan a implementar medidas que permitan regular o mitigar estos impactos ambientales, es allí donde surge el término producción más limpia en uno de los documentos fundamentales de la Cumbre de Río sobre medio ambiente y sostenibilidad, la denominada Agenda 21. La Agenda 21 contiene un conjunto de programas destinados a alcanzar una guía para lograr el desarrollo sostenible. Se trata de dirigirse hacia un desarrollo que sea ambientalmente sostenible en el acceso y uso de los recursos naturales y que contribuya a combatir las amenazas ambientales globales; que sea socialmente sostenible mediante la erradicación de la pobreza y la inequidad; que sea culturalmente sostenible mediante el respeto y la revaloración de la diversidad cultural, y que sea políticamente sostenible mediante la construcción de una democracia más participativa. La agenda contiene 34 capítulos que se ocupan de las diversas dimensiones del desarrollo, incluyendo los referentes a los patrones de producción y consumo, y en ella se da prioridad a la implementación de Producción más Limpia y a las tecnologías de prevención y reciclaje (UNEP, 2000).

Según (Rodríguez, 2004) El tema del medio ambiente llamó la atención de las personas a nivel internacional hace poco menos de treinta años como uno de los principales elementos de bienestar, paz y el desarrollo universal.

La producción Limpia aborda la implementación de procesos y prácticas destinadas a mitigar el impacto en el ambiente de las operaciones de la organización. Dentro de los resultados que se quieren llegar están: reducir el consumo de energía y agua, minimizar los residuos, y utilizar materiales y recursos de manera más eficiente. Cuando las empresas adoptan este concepto, se beneficia al medio ambiente y reduce los costos operativos de las organizaciones. Otro impacto positivo de la Producción Limpia es la optimización de los procesos de producción para reducir el desecho de recursos naturales y la generación de contaminantes.

Al implementar este concepto, se logra la optimización de los recursos, la reducción de residuos y la disminución de emisiones contaminantes en los procesos productivos. Y parte del compromiso de lograr esto, implica adoptar tecnologías más eficientes, reciclar materiales, usar energías renovables y buscar alternativas más sostenibles en general. En este sentido, las organizaciones deben implementar medidas para reducir su huella ambiental y contribuir positivamente al cuidado del planeta.

Referenciando a Ortiz de Mendivil Llano, E. (2012). Se debe aplicar un modelo de desarrollo sostenible basado en los tres pilares fundamentales que son: ambiental, social y económico.

Las empresas deben comprometerse a adquirir procesos internos como el control de calidad de productos, aprovechamiento de tecnologías alternas, rediseño de sus procesos y la disponibilidad adecuada del capital para la implementación de procesos sostenibles a largo plazo, cumpliendo así las normas ambientales de carácter nacional e internacional.

Se debe tener en cuenta la aplicación de las tecnologías y el beneficio de los residuos de los procesos de producción como el reciclaje y la reutilización de subproductos para fabricar nuevos productos. Según Smith (2019), las empresas que aplican estrategias de producción limpia

tienden a ser más competitivas en el mercado y aceptadas por los consumidores conscientes del medio ambiente.

Por otra parte, el consumo sostenible es relacionado con la forma en que las empresas adquieren, utilizan y desechan los recursos. Es importante que las organizaciones elijan proveedores comprometidos con prácticas sostenibles, que involucre el uso consciente de los recursos y que promuevan la reutilización y reciclaje de productos.

La práctica del consumo social y el comercio justo considera las condiciones laborales y de salud en las que se produce un artículo en particular. Un consumo más consciente contribuye a la distribución sostenible de recursos y a la protección del medio ambiente. (Ortiz de Mendivil Llano, E. 2012).

El consumo sostenible requiere de decisiones de compra y uso por parte de consumidores y organizaciones que minimizan el impacto ambiental. Dentro de las posibles prácticas está, elegir productos y servicios producidos de manera sostenible o reducir el consumo en general, adoptando prácticas de reutilización y reciclaje. El consumo sostenible implica comprar y utilizar bienes y servicios de forma responsable, teniendo en cuenta su impacto económico, social y ambiental a lo largo de su vida útil.

Así como lo manifiesta Belda Hériz, I. (2018). Reconocer la importancia de un modelo de producción y consumo sostenible sería la economía circular la cual está enfocada en la reducción, reutilización y reciclaje, este con el fin de conservar el medio ambiente, producción óptima de recursos, limitar toxicidad, establecer ecología de carácter social y cultural. Se pueden implementar en los procesos de las empresas debido a su factibilidad en la producción y reducción de costos en compra de materia prima e insumos de producción.

Las empresas cumplen un papel importante en la población en la producción de bienes y servicios para todos los habitantes del planeta, estabilidad económica en donde realizan sus actividades, como consecuencia de esto se ha venido afectando negativamente al medio ambiente, para esto las empresas deben adoptar normas y políticas encaminadas en la preservación de medio ambiente y así mismo realizar sus actividades encaminadas a que el impacto ocasionado al medio ambiente sea el mínimo posible, esto acorde a tratados establecidos por todos los países en pro a los cumplimiento de los objetivos de desarrollo sostenible y haya un equilibrio entre lo social, económico y medio ambiental.

Este concepto requiere de estrategias para que se dé un cumplimiento, es necesario promover el consumo sostenible entre empleados y clientes, para generar beneficios internos y externos. Según García (2020), las organizaciones que promueven el consumo sostenible tienden a fortalecer su reputación, atraer talento comprometido con la sostenibilidad y retener consumidores conscientes del medio ambiente.

Desde una perspectiva de la gestión organizacional, el consumo sostenible y la producción limpia pueden considerarse estrategias para potenciar la sostenibilidad y la responsabilidad social empresarial. Logrando aplicar adecuadamente estos conceptos se pueden tener múltiples beneficios, en primer lugar, adoptar prácticas más sostenibles puede generar ahorros económicos a largo plazo, ya que se reducen los costos operativos y se optimizan los procesos productivos; ayuda a las organizaciones a cumplir con las regulaciones ambientales, lograr innovación y crecimiento para atraer clientes y empleados que valoren la sostenibilidad. Las organizaciones que adoptan estas prácticas pueden desarrollar nuevos productos/servicios que satisfagan la creciente demanda de soluciones sostenibles, lo que puede proporcionar una ventaja competitiva.

Asimismo, la aceptación de prácticas sostenibles contribuye a mejorar la reputación de la empresa y a fortalecer su imagen de marca. Cada vez son más los clientes que prefieren adquirir productos y servicios de empresas dedicadas al cuidado con el medio ambiente, por lo que apostar por la sostenibilidad puede generar fidelidad y lealtad por parte de los clientes.

La teoría de la ventaja competitiva sostenible (Porter y Kramer, 2011) resalta que las compañías que implementan prácticas sostenibles pueden lograr una ventaja competitiva sostenible a largo plazo, al destacarse en el mercado y crear valor compartido para la empresa, la sociedad y el medio ambiente. Por ende, la producción limpia y el consumo sostenible no solo son imperativos para preservar el planeta, sino también una oportunidad para potenciar la posición competitiva de las organizaciones en un mercado cada vez más exigente y consciente de la sostenibilidad.

En relación con lo anteriormente expuesto, la producción limpia y el consumo sostenible son conceptos indispensables en la administración moderna de organizaciones. Las empresas deben asumir su obligación en salvaguardar el medio ambiente y adoptar prácticas más sostenibles en todas sus operaciones. Apostar por la sostenibilidad no solo beneficia al planeta, sino que también puede generar ventajas económicas y competitivas para las organizaciones. Es fundamental que todas las empresas incorporen la sostenibilidad en su cultura organizacional y la integren en todas sus decisiones y procesos.

Su implementación genera beneficios notables, como la rebaja de costos, la mejora de la reputación y la creación de oportunidades de crecimiento e innovación. También es importante reconocer que la transformación hacia la producción limpia y el consumo sostenible puede requerir cambios significativos en la cultura y las prácticas organizacionales, y requiere un fuerte compromiso y sostenibilidad por parte de las directivas de la empresa. Las organizaciones deben

reconocer la importancia de estos enfoques e integrarlos efectivamente en su cultura corporativa para garantizar un futuro sostenible para las generaciones venideras.

La responsabilidad social empresarial es responsabilidad de todos si se toma conciencia y se educa a las nuevas generaciones el buen uso de los recursos naturales, y el manejo y recuperación de los residuos sólidos, mediante la transformación e innovación, se puede obtener más recursos económicos, creando empresas amigables con el ambiente.

Aplicación

En el presente capítulo se brindará un análisis detallado de la estructura institucional de la empresa escogida para esta investigación, Alkosto S.A, una líder y destacada empresa del sector comercial de Colombia, en relación con la implementación de la norma ISO 26000 de responsabilidad social empresarial. Se utilizará el enfoque metodológico de las entrevistas para recopilar información, escogiendo como sede Alkosto 170, lo que permitirá a la empresa brindar una visión integral de sus desafíos y oportunidades. El tema principal en la implementación de la norma ISO 26000 en Alkosto se aborda en este capítulo, que implica la construcción de un árbol de problemas que describe las causas y efectos del problema. A partir de esta identificación se creará un árbol de objetivos y un mapa de estrategias, con el objetivo de abordar las deficiencias identificadas. Finalmente, se propondrá un plan estratégico de responsabilidad social empresarial, basado en los elementos clave de la norma ISO 26000, para asegurar la trazabilidad sostenible y el cumplimiento efectivo de las directrices de RSE en la empresa.

Marco Institucional

Empresa escogida

Empresa: Colombiana de Comercio y/o Alkosto

Sector: Retail y Distribución

Ubicación:

Sede principal: Ak 68 #72-43, Bogotá, Bogotá, Colombia.

Tiendas Alkosto: Presencia en más de 28 ciudades de Colombia.

Misión

Ser la cadena de tiendas por departamentos líder en Colombia, ofreciendo a nuestros clientes la mejor experiencia de compra a través de una gran variedad de productos, precios competitivos, un servicio excepcional y un compromiso con el desarrollo sostenible. (Tomado de Alkosto Hiperahorro. Alkosto.com.)

Visión

Ser la empresa más admirada y querida por los colombianos, reconocida por su innovación, responsabilidad social y ambiental, y por la calidad de sus productos y servicios. (Tomado de Alkosto Hiperahorro. Alkosto.com.)

Valores corporativos

Respeto. Por las personas, el medio ambiente y las diferentes culturas.

Integridad. Actuamos con transparencia, honestidad y ética.

Experiencia de Compra.

Trabajo en Equipo. Colaboramos para lograr objetivos comunes.

Excelencia. Nos esforzamos por dar lo mejor en todo lo que hacemos

Ética. Actuar con integridad y transparencia en todas nuestras operaciones.

Sostenibilidad. Promover prácticas que protejan el medio ambiente y fomenten el desarrollo sostenible.

Compromiso Social. Contribuir al bienestar de las comunidades a través de iniciativas y proyectos sociales.

Innovación. Adoptar tecnologías y prácticas innovadoras que mejoren nuestra eficiencia y sostenibilidad.

Direccionamiento Estratégico.

Fortalecimiento de la comunicación interna y externa:

Capacitación Continua. Incrementar las sesiones de formación sobre RSE y ética empresarial para todos los empleados y proveedores.

Transparencia. Mejorar la comunicación de las políticas y prácticas de RSE a todos los actores involucrados, incluyendo proveedores y clientes.

Alineación con los ODS:

Igualdad de Género. Continuar implementando políticas que fomenten la igualdad de género en el lugar de trabajo.

Acción por el Clima. Reducir la huella de carbono mediante la adopción de prácticas más sostenibles en todas las operaciones.

Trabajo Decente. Fomentar condiciones laborales seguras y justas para todos los empleados.

Implementación de Nuevas Iniciativas de RSE:

Programas de Voluntariado. Incrementar la participación en programas de voluntariado comunitario.

Campañas de Sensibilización. Lanzar campañas educativas sobre sostenibilidad y responsabilidad social tanto para empleados como para la comunidad.

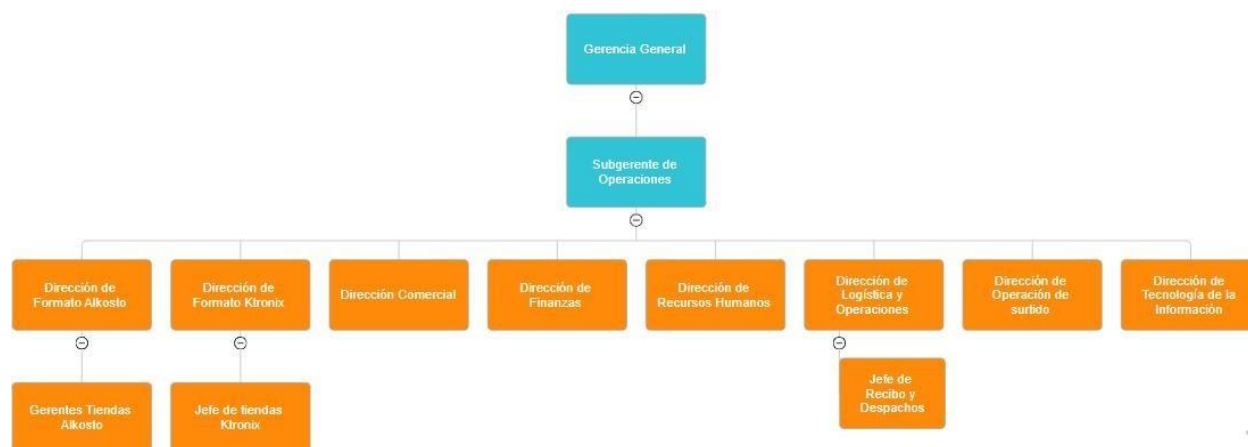
Mejora de Políticas Anticorrupción.

Código de Ética. Revisar y actualizar el código de ética para incluir nuevas directrices y mejores prácticas.

Canales de Denuncia. Fortalecer los canales de denuncia anónima y asegurar que sean accesibles y confidenciales para todos.

Figura 3

Organigrama Alkosto



Fuente. Autoría propia

Desde la estructura organizacional que presenta la empresa propuesta por el compañero, Emerson Duván Melgarejo Cordero, es a su vez el indicado para realizar la aplicación del instrumento de recolección de datos.

Entrevista

La implementación de la ISO 26000 en Alkosto, requiere de un enfoque integral que permita evaluar el nivel de desempeño y cumplimiento de las políticas de responsabilidad social corporativa (RSE). Por lo tanto, se realizaron diversas preguntas a diferentes personas de la organización, incluidos recursos humanos, supervisor de operaciones, coordinadores de línea, proveedores y auxiliares. Estas preguntas tenían como objetivo determinar y evaluar el

conocimiento y la comprensión de ISO 26000 y desempeño y prácticas actuales de la RSE en la compañía.

El propósito de estas preguntas es obtener una imagen detallada y completa del estado de la RSE en Alkosto 170 e identificar áreas de mejora y fortaleza. Es importante comprender cómo se implementan y ven las políticas de RSE desde los diferentes niveles y funciones de la empresa; porque esto ayudará a desarrollar estrategias efectivas en cuanto a principios sustentables y responsabilidad social. La información recopilada ayudará a fortalecer las prácticas de RSE, mejorar las comunicaciones internas y externas y garantizar que ISO 26000 esté adecuadamente integrada en todos los departamentos de la empresa.

Preguntas

¿Qué sabe usted sobre la norma ISO 26000?

Con sus propias palabras, ¿para usted que es Responsabilidad Social Empresarial?

¿Cuáles son los 3 enfoques principales de la norma ISO 26000 con relación a la responsabilidad social?

¿Mencione 3 características de la responsabilidad social?

¿Conoce los principios de la responsabilidad social empresarial?

¿Quién es el responsable del programa de RSE y qué medidas propone para fomentar una cultura basada en RSE en la empresa?

Según la ISO 26000 y su compromiso social ¿que alcance como empresa han logrado?

¿Cómo promueve prácticas justas y responsables frente al mercado?

¿Qué políticas implementa la empresa para prevenir el soborno y la corrupción?

¿Qué porcentaje de empleados ha completado capacitación en políticas anticorrupción y decumplimiento?

¿Cuáles son los canales de comunicación utilizados para la atención al cliente?

¿Cree usted que el tema de inclusión social como parte de los derechos humanos se ve reflejado en la empresa?

¿Cómo promueve la empresa la igualdad de oportunidades y la no discriminación en el lugar de trabajo?

¿Qué porcentaje de empleados recibieron capacitación en derechos laborales y diversidad en el último año?

Dentro de su área de trabajo ¿Qué Prácticas Laborales se pueden implementar en pro del bienestar de los colaboradores

¿Cuál es su mayor contribución al medio ambiente como organización?

¿De qué manera la empresa contribuye al desarrollo social de la comunidad en su área de influencia?

¿Cuál ha sido la decisión con más impacto social a la fecha?

¿La gerencia ha tenido que revertir alguna decisión por el impacto con la comunidad?

¿Cuál es el porcentaje de empleados que participan en programas de voluntariado comunitario patrocinados por Alkosto?

Respuesta Entrevistas

Recursos Humanos

La norma ISO 26000 ofrece directrices sobre responsabilidad social para asistir a las empresas en operar de forma socialmente responsable.

Es la forma en que las empresas administran sus procesos con el fin de generar un impacto positivo en la sociedad y el medio ambiente.

Los enfoques principales son: Gobernanza organizacional, Derechos humanos, y Prácticas laborales.

Ética, Transparencia, y Sostenibilidad.

Claro, abarcan responsabilidad, transparencia, ética en el comportamiento y respeto a los intereses de las partes involucradas.

El Departamento de Recursos Humanos a nivel nacional, proponen actividades como talleres de sensibilización, programas de voluntariado, campañas de reciclaje y alianzas con ONG.

Hemos logrado implementar políticas de igualdad de género, mejorar nuestras prácticas ambientales y colaborar con la comunidad local en proyectos de desarrollo social.

Implementando políticas de transparencia en nuestras operaciones, asegurándonos de cumplir con todas las normativas y regulaciones y promoviendo la competencia justa.

Tenemos un código de ética estricto, capacitaciones regulares en ética y cumplimiento, y un canal de denuncias anónimas para reportar cualquier comportamiento indebido.

Aproximadamente el 90% de nuestros empleados han completado esta capacitación.

Teléfono, correo electrónico, chat en línea y redes sociales.

Sí, definitivamente. Promovemos un ambiente inclusivo y diverso, respetando las diferencias y valorando la diversidad.

A través de políticas claras de igualdad, programas de desarrollo profesional y talleres de sensibilización sobre la no discriminación.

Alrededor del 75% de nuestros empleados han participado en estas capacitaciones.

Implementar horarios flexibles, programas de bienestar y salud, y fomentar un balance entre la vida laboral y personal.

Hemos implementado programas de reciclaje, reducción de uso de plásticos y optimización de energía en nuestras instalaciones.

A través de proyectos de infraestructura, programas educativos y apoyo a emprendedores locales.

Desarrollar programas de formación y educación para los jóvenes de la comunidad local.

Sí, en una ocasión tuvimos que ajustar nuestro horario de operaciones para no interferir con la vida cotidiana de la comunidad.

Aproximadamente el 30% de los empleados participan activamente en estos programas.

Supervisor de Operaciones

Es una guía que nos orienta sobre cómo las empresas deben actuar de manera responsable en términos sociales y ambientales.

La empresa tiene la responsabilidad de promover el bienestar de la sociedad y el medio ambiente, además de buscar beneficios económicos.

Derechos humanos, Medio ambiente, y Prácticas justas de operación.

Compromiso con la comunidad, respeto por el medio ambiente, y conducta ética.

Sí, son transparencia, comportamiento ético y respeto por las normas de comportamiento.

El equipo de RRHH lidera estas iniciativas, incluyendo programas de reciclaje, voluntariado, y campañas de sensibilización.

Hemos mejorado nuestras prácticas de sostenibilidad y aumentado nuestra participación en iniciativas comunitarias.

Garantizando que nuestras operaciones sean transparentes y cumplan con todas las leyes y regulaciones aplicables.

Tenemos políticas estrictas y capacitaciones regulares en ética empresarial.

Un 85% de los empleados han recibido esta capacitación.

Atención telefónica, correo electrónico, chat en línea, y redes sociales.

Sí, promovemos la inclusión y la diversidad en todos los niveles de la empresa.

Implementando políticas de igualdad de oportunidades y ofreciendo capacitaciones sobre diversidad e inclusión.

Cerca del 70% de los empleados han sido capacitados en estos temas.

Ofrecer capacitaciones constantes, programas de salud y bienestar, y promover un lugar de trabajo saludable y seguro.

La implementación de políticas de reducción de desperdicios y eficiencia energética a través de paneles solares.

A través de programas de educación y apoyo a pequeñas empresas locales.

La creación de un programa de inclusión con la organización Best Buddies, en donde les damos la oportunidad de trabajar y ser parte de nuestro núcleo laboral en las diferentes tiendas del país.

Sí, en una ocasión ajustamos un proyecto de expansión para disminuir el impacto social y ambiental.

Alrededor del 25% de los empleados están involucrados en estas actividades.

Coordinadora de Línea

Es una guía internacional que orienta a las empresas sobre cómo actuar de manera socialmente responsable, ahí se abarcan aspectos como los derechos humanos, prácticas laborales y medio ambiente.

Es el compromiso de la organización con la comunidad y el medio ambiente, asegurándose de que nuestras operaciones sean sostenibles y éticas.

Gobernanza organizacional, Medio ambiente, y Participación y desarrollo de la comunidad.

Integridad, sostenibilidad, y compromiso social.

Sí, incluyen comportamiento ético, transparencia y respeto a las partes que la conforman.

El equipo nacional de recursos humanos propone actividades como jornadas de voluntariado, campañas de reciclaje y programas educativos.

Hemos logrado reducir nuestra huella de carbono, aumentar la transparencia en nuestras operaciones y mejorar la relación con la comunidad local.

Promoviendo la transparencia, la competencia justa y el cumplimiento de todas las regulaciones aplicables.

Implementamos un código de conducta, capacitaciones regulares y canales de denuncia en donde las personas lo pueden hacer sin temor.

Un 92% de los empleados han completado esta capacitación.

Se pueden comunicar por vía teléfono, correo electrónico, chat, boots y redes sociales.

Sí, trabajamos para asegurar que todos los empleados y clientes sean tratados con igualdad y respeto.

A través de políticas donde se incluyen a todo el personal, capacitaciones y programas de desarrollo para todos los empleados.

Un 80% de los empleados han participado en estas capacitaciones.

Se fomenta el desarrollo profesional, ofrecen programas de salud y bienestar, y se mantiene un ambiente de trabajo seguro y respetuoso.

Se han establecido medidas de reciclaje, disminución de desechos y aprovechamiento eficaz de la energía.

Apoyamos programas educativos con becas a las personas de la comunidad con bajos recursos, se hacen campañas con el SENA para poder abrir un programa tecnológico en donde se acompaña a los estudiantes desde el principio de sus estudios y dando la oportunidad de su primer trabajo.

La implementación de programas de apoyo a la educación de los empleados y el emprendimiento local con una estructura de descuento a los comerciantes.

Sí, en una ocasión evaluamos una decisión de expansión para asegurar que no afectará negativamente a la comunidad local.

Aproximadamente el 35% de los empleados participan en estos programas.

Proveedor de la Empresa Grupo Familia

Como proveedor de Alkosto, tengo conocimiento de que es una guía internacional que aborda la responsabilidad social y cómo las compañías pueden potenciar su impacto social y ambiental.

Es cuando una empresa no solo se preocupa por lo que gana, sino también por el bienestar de los empleados y el medio ambiente.

No estoy seguro, pero creo que incluye prácticas laborales, impacto ambiental y derechos humanos.

Ética, transparencia y compromiso con la comunidad.

No los conozco en detalle, pero sé que se trata de actuar de manera ética y responsable.

No estoy seguro quién es el encargado, pero he visto que Alkosto realiza campañas de reciclaje y apoya a la comunidad local.

He visto que Alkosto tiene un buen impacto en la comunidad local, apoyando proyectos educativos y ambientales.

Alkosto siempre busca trabajar con proveedores que cumplan con sus estándares éticos y de calidad.

No conozco los detalles exactos, pero sé que tienen políticas estrictas y un código de conducta y de ética de empleados y proveedores para prevenir estas prácticas.

No tengo esa información, pero imagino que un buen número debe haber recibido capacitación.

Teléfono, correo electrónico y atención en tiendas físicas.

Sí, Alkosto parece preocuparse por la inclusión y la diversidad.

No estoy seguro de las políticas exactas, pero he visto que tienen un ambiente inclusivo.

No tengo esa información.

En la empresa Familia, se incentiva el bienestar a través de horarios flexibles y programas de salud y apoyo a las familias de los trabajadores, estoy casi seguro, de que Alkosto también cuenta con estas buenas prácticas.

Nosotros, como proveedores, nos aseguramos de usar materiales sostenibles y reducir el desperdicio.

Alkosto apoya a la comunidad con programas educativos y proyectos de desarrollo local.

No estoy al tanto de todas las decisiones, pero sé que han hecho donaciones importantes a escuelas locales y he visto trabajar a hombres y mujeres con alguna limitación o discapacidad.

No tengo esa información.

No sé el porcentaje exacto, pero he visto a muchos empleados participar en actividades comunitarias.

Auxiliar de Recibo

Sé que es una guía sobre responsabilidad social para empresas.

Es cuando la empresa actúa de manera responsable, cuidando a las personas y el medio ambiente, además de generar ganancias.

Creo que incluye derechos humanos, prácticas laborales y medio ambiente.

Sostenibilidad, ética y transparencia.

Sí, algunos principios son la transparencia y el comportamiento ético.

El departamento de gestión humana se encarga de esto. Proponen actividades como reciclaje y voluntariado.

Se han mejorado nuestras prácticas ambientales y fortalecido la relación con la comunidad.

Asegurándonos de que todas nuestras operaciones sean transparentes y cumplan con las leyes.

Tenemos un código de ética y ofrecemos capacitaciones regulares sobre este tema.

No tengo el porcentaje exacto, pero sé que muchos empleados han recibido esta capacitación.

Teléfono, correo electrónico, redes sociales y atención en tienda.

Sí, promovemos un ambiente inclusivo y diverso, sin discriminar a nadie.

Con políticas claras y programas de capacitación sobre diversidad e inclusión.

No tengo el dato exacto, pero sé que muchos hemos participado en estas capacitaciones.

Podríamos implementar más programas de bienestar y salud, y ofrecer horarios flexibles.

Participamos en programas de reciclaje y reducción de desperdicios.

A través de proyectos educativos y apoyo a iniciativas locales.

Probablemente la implementación de programas de educación y desarrollo comunitario.

Sí, en alguna ocasión se ajustaron proyectos para evitar impactos negativos en la comunidad, como cuando se preservaron varios árboles para no afectar el ambiente del sector.

Yo creo que aproximadamente el 30% de los empleados participan en estos programas.

Tabla 1*Principales hallazgos de la entrevista*

Stakeholders	Principales Hallazgos	Impacto en las Materias de la ISO 26000
Recursos humanos	Buen conocimiento de la norma ISO 26000 y sus principios. Implementación de políticas de igualdad de género y prácticas ambientales. Alta participación en capacitaciones en ética y cumplimiento.	Gobernanza organizacional Derechos humanos Prácticas laborales Medio ambiente Participación Desarrollo comunitario
Supervisor de Operaciones	Conocimiento de la norma y enfoque en la responsabilidad social Mejora en sostenibilidad y participación comunitaria. Fomento de un ambiente inclusivo y diverso. Alta participación en capacitaciones en ética.	Gobernanza organizacional Derechos humanos Prácticas laborales Medio ambiente Prácticas justas de operación
Coordinadora de Línea	Conocimiento sólido de la norma ISO 26000. Reducción de huella de carbono y transparencia en operaciones. Alta participación en programas de desarrollo y capacitación en derechos laborales.	Gobernanza organizacional Derechos humanos Prácticas laborales Medio ambiente Participación Desarrollo comunitario
Proveedor (Grupo Familia)	Conocimiento básico de la norma y la RSE. Observa un buen impacto de Alkosto en la comunidad y prácticas éticas. Implementa buenas prácticas ambientales como proveedor.	Gobernanza organizacional Derechos humanos Medio ambiente Prácticas justas de operación
Auxiliar de Recibo	Conocimiento básico de la norma y la RSE. Fomenta un ambiente inclusivo y diverso. Participación en programas de reciclaje y reducción de desperdicios.	Gobernanza organizacional Derechos humanos Prácticas laborales Medio ambiente Participación Desarrollo comunitario

Fuente. Elaboración propia con base a la información adquirida en la investigación.

Análisis

Partiendo De las respuestas obtenidas en las entrevistas realizadas a 5 colaboradores de la empresa Alkosto, como material de muestras para el análisis sobre la implementación y cumplimiento de la Norma ISO 26000 con relación a RSE, se obtuvo lo siguiente:

Al realizar la pregunta 1 ¿Qué sabe usted sobre la norma ISO 26000? Se identifica que las 5 personas entrevistadas dan muestra de conocer el significado y su aplicación de una manera argumentada.

Para el análisis de la pregunta 2 que dice, Con sus propias palabras ¿para usted que es Responsabilidad Social Empresarial? La respuesta obtenida de los 5 colaboradores entrevistados da a relucir que conocen el término de Responsabilidad social y sus aplicativos.

Para la pregunta 3 realizada a los 5 colaboradores entrevistados sobre ¿Cuáles son los 3 enfoques principales de la norma ISO 26000 con relación a la responsabilidad social? Se pudo analizar en orden de respuestas del 1 al 5 las siguientes: con una concurrencia de 4 enfoques conocidos se posicionan los derechos humanos y prácticas laborales, seguido con una concurrencia de 3 el medio ambiente, se identifica que sólo dos personas mencionaron la gobernanza y que 1 mencionó prácticas justas de operaciones y 1 Participación y desarrollo de los interesados.

¿Menciona 3 características de la responsabilidad social?

Los entrevistados, desde Recursos Humanos hasta el proveedor, coinciden en identificar características clave como ética, transparencia, sostenibilidad, compromiso con la comunidad y respeto por el medio ambiente. Esta consistencia muestra que, en general, la empresa ha logrado transmitir sus valores de responsabilidad social a sus empleados y socios comerciales.

¿Conoce los principios de la responsabilidad social empresarial?

La mayoría de los entrevistados demuestran un buen conocimiento de los principios de la RSE, mencionando transparencia, respeto y comportamiento ético por los intereses de las partes interesadas. Sin embargo, el proveedor admite no conocerlos en detalle, aunque entiende la necesidad de actuar de manera ética y responsable. Se logra identificar que la empresa ha sido efectiva en educar a sus empleados sobre los principios de la RSE, pero hay una oportunidad para mejorar la comunicación y formación hacia los proveedores y socios externos.

¿Quién es el responsable del programa de RSE y qué medidas propone para fomentar una cultura basada en RSE en la empresa?

Las respuestas indican que el Departamento de Recursos Humanos lidera el programa de RSE, proponiendo actividades como reciclaje, voluntariado, y campañas de sensibilización. Esto demuestra una estructura organizada para gestionar la RSE dentro de la empresa. Sin embargo, la percepción del proveedor no es tan clara sobre quién está a cargo, lo cual hace necesario una comunicación más efectiva sobre la gestión de RSE fuera de la organización.

Según la ISO 26000 y su compromiso social ¿que alcance como empresa han logrado?

En las respuestas de los entrevistados destacan logros significativos como el accionamiento de políticas de igualdad de género, la mejora de prácticas ambientales, y la colaboración con la comunidad local en proyectos de desarrollo social. Estos logros hacen ver el compromiso real con la RSE y muestran que la empresa está alineada con los estándares de la ISO 26000, logrando un impacto positivo en varias áreas.

¿Cómo promueve prácticas justas y responsables frente al mercado?

Todos coinciden en que la empresa fomenta la transparencia y la competencia justa, asegurando que todas las operaciones cumplan con las leyes y regulaciones. Lo cual demuestra un

fuerte compromiso con la ética empresarial y una cultura de integridad que se extiende a todas las operaciones comerciales de la empresa.

¿Qué políticas implementa la empresa para prevenir el soborno y la corrupción?

En las políticas que se mencionan se reconoce que la empresa cuenta con un código de ética bastante estricto, capacitaciones tanto para empleados como para proveedores y canales de denuncia anónimos. Lo que demuestra que hay un enfoque para prevenir el soborno y la corrupción.

¿Qué porcentaje de empleados ha completado capacitación en políticas anticorrupción y de cumplimiento?

Los porcentajes varían entre el 85% y el 92%, con una media alta que indica un fuerte esfuerzo de la empresa en educar a su personal sobre la importancia de la ética y el cumplimiento. Estos porcentajes logran demostrar que, aunque hay una gran cantidad de empleados capacitados, se puede llegar a mejorar la cobertura a proveedores y demás empleados.

¿Cuáles son los canales de comunicación utilizados para la atención al cliente?

Desde las respuestas obtenidas por los colaboradores, se evidencia un análisis cuantitativo de los medios de comunicación principales que usa la empresa para la atención al cliente en primer lugar ubicamos el teléfono y correo electrónico, en segundo lugar, se había las redes sociales, en tercero se encuentran chat en line y finalmente atención al cliente en las tiendas

A la pregunta realizada a los colaboradores entrevistados en la empresa ¿Cree usted que el tema de inclusión social como parte de los derechos humanos se ve reflejado en la empresa?

Se evidencia una respuesta masiva y positiva (si) argumentada desde el tema de ambiente inclusivo y diverso, donde se aplica el respeto y la igualdad en todos los niveles de la empresa

Los colaboradores entrevistados destacaron 3 principales normas para la pregunta ¿Cómo promueve la empresa la igualdad de oportunidades y la no discriminación en el lugar de trabajo?

Que son políticas claras de igualdad, programas de desarrollo profesional y talleres de sensibilización sobre la no discriminación

Cuando se preguntó a las entrevistadas ¿Qué porcentaje de empleados recibieron capacitación en derechos laborales y diversidad en el último año? Se evidencia una respuesta de aproximadamente un rango entre 70 y 80 % de empleados que recibieron estas capacitaciones

Dentro de su área de trabajo ¿Qué Prácticas Laborales se pueden implementar en pro del bienestar de los colaboradores? La respuesta obtenida de parte de los colaboradores de la empresa con mayor incidencia fue programas de bienestar y salud y un ambiente de trabajo seguro, seguido de horarios más flexibles.

Para la pregunta realizada colaboradores entrevistados de ¿Cuál es su mayor contribución al medio ambiente como organización? Se presentaron diversas actividades de las cuales se destacan: reciclaje, reducción de desperdicio y eficiencia de energía con paneles solares, optimización de energía en el lugar de trabajo, y reducción de uso de plástico.

Partiendo de la pregunta formulada ¿De qué manera la empresa contribuye al desarrollo social de la comunidad en su área de influencia?

Los colaboradores destacan 3 educación, apoyo a emprendedores locales y proyecto de infraestructuras. Argumentando el apoyo y respaldo de otras entidades con el objetivo de dar mejoras a la calidad de vida a la población cercana.

¿Cuál ha sido la decisión con más impacto social a la fecha? Partiendo de la pregunta anterior realizada a los colaboradores, ellos desearon, los programas de educación, capacitaciones a jóvenes y oportunidad laboral en la empresa, también el programa de inclusión con la

organización Best Buddies que se trata de dar oportunidad de trabajar y ser parte del núcleo laboral a las personas que participan, en las diferentes tiendas del país.

Cuando se realiza la antepenúltima pregunta qué dice ¿La gerencia ha tenido que revertir alguna decisión por el impacto con la comunidad? Los colaboradores de manera conjunta dan respuesta positiva de (si) y mencionan algunas de ellas tales como ajustar el horario, realizar proyecto de expansión y preservar árboles, todas con el objetivo de evitar impactos negativos que afectarán el medio ambiente y el área social o zona de influencia

¿Cuál es el porcentaje de empleados que participan en programas de voluntariado comunitario patrocinados por Alkosto?

Se concluye con esta pregunta desde la respuesta de los colaboradores el análisis de que entre un porcentaje del 25% al 35 % de los empleados a realizado servicio de voluntariado comunitarios en la zona donde más influye las instalaciones de la empresa.

Marco Lógico

Plan de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) para Colombiana de Comercio y/o Alkosto

Identificación del problema central

Según el diagnóstico y las respuestas de las entrevistas realizadas al personal de la empresa seleccionada, se ha determinado que la falta de una estrategia integrada de responsabilidad social empresarial (RSE) es el principal obstáculo en la implementación de la norma ISO 26000 en Alkosto.

Hay varias dimensiones principales de este problema:

Los empleados de Alkosto no están bien informados sobre los principios y prácticas de RSE y la norma ISO 26000, lo que resulta en una baja concientización y capacitación interna.

Existe una falta de comunicación efectiva tanto interna como externa sobre las actividades de RSE de la empresa. El problema implica la falta de divulgación sobre los informes de sostenibilidad y la transparencia en la gestión de prácticas comerciales sostenibles.

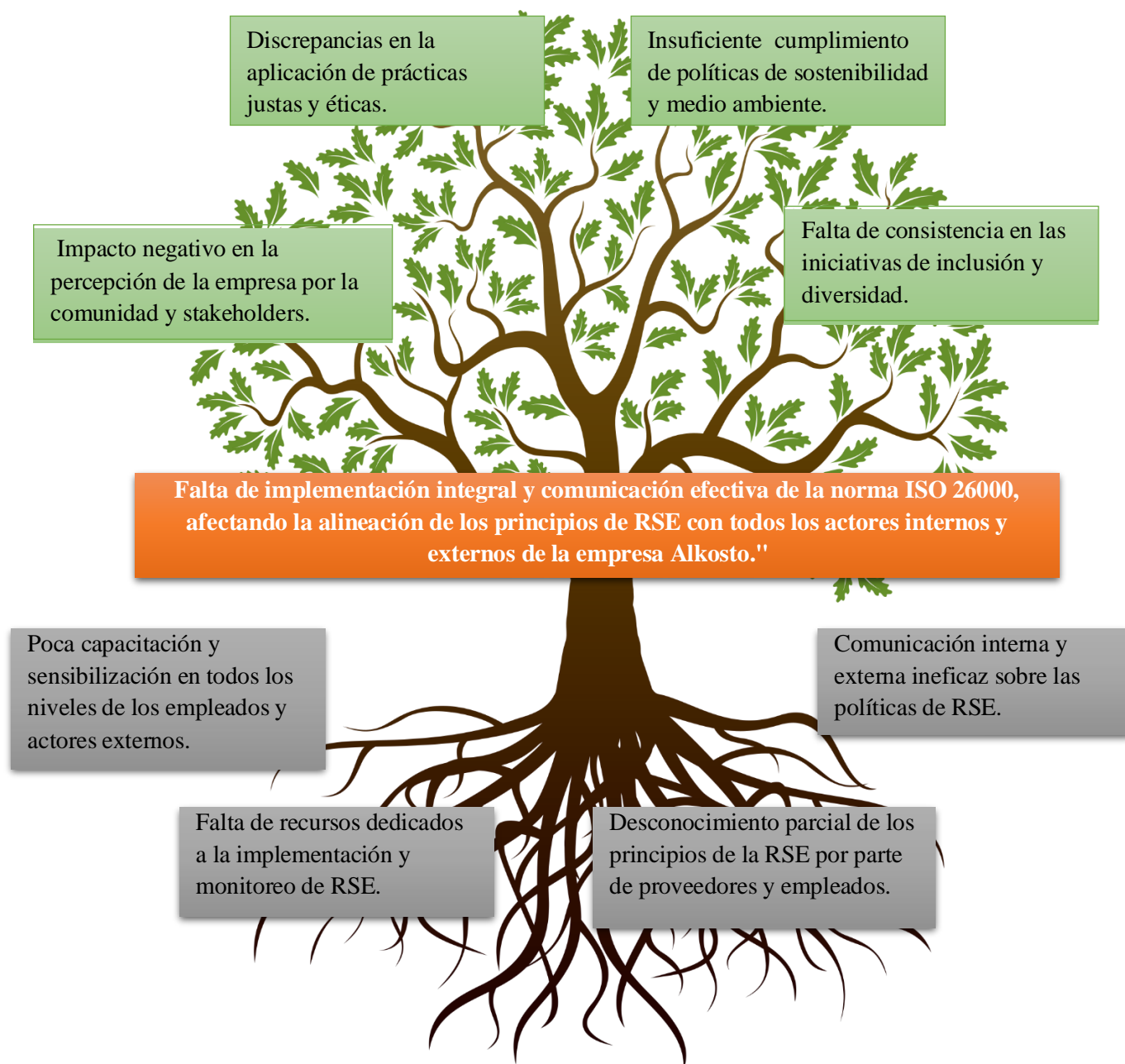
La estrategia corporativa de Alkosto no incluye actividades de RSE. Los objetivos generales de la empresa no se alcanzan a través de acciones de RSC, lo que limita la efectividad y el impacto.

La implementación y diseño de actividades de RSE no involucran a las propias partes interesadas. La ausencia de mecanismos para dar cabida a los requisitos y demandas de los clientes, proveedores, la comunidad y otros grupos de interés es un factor importante

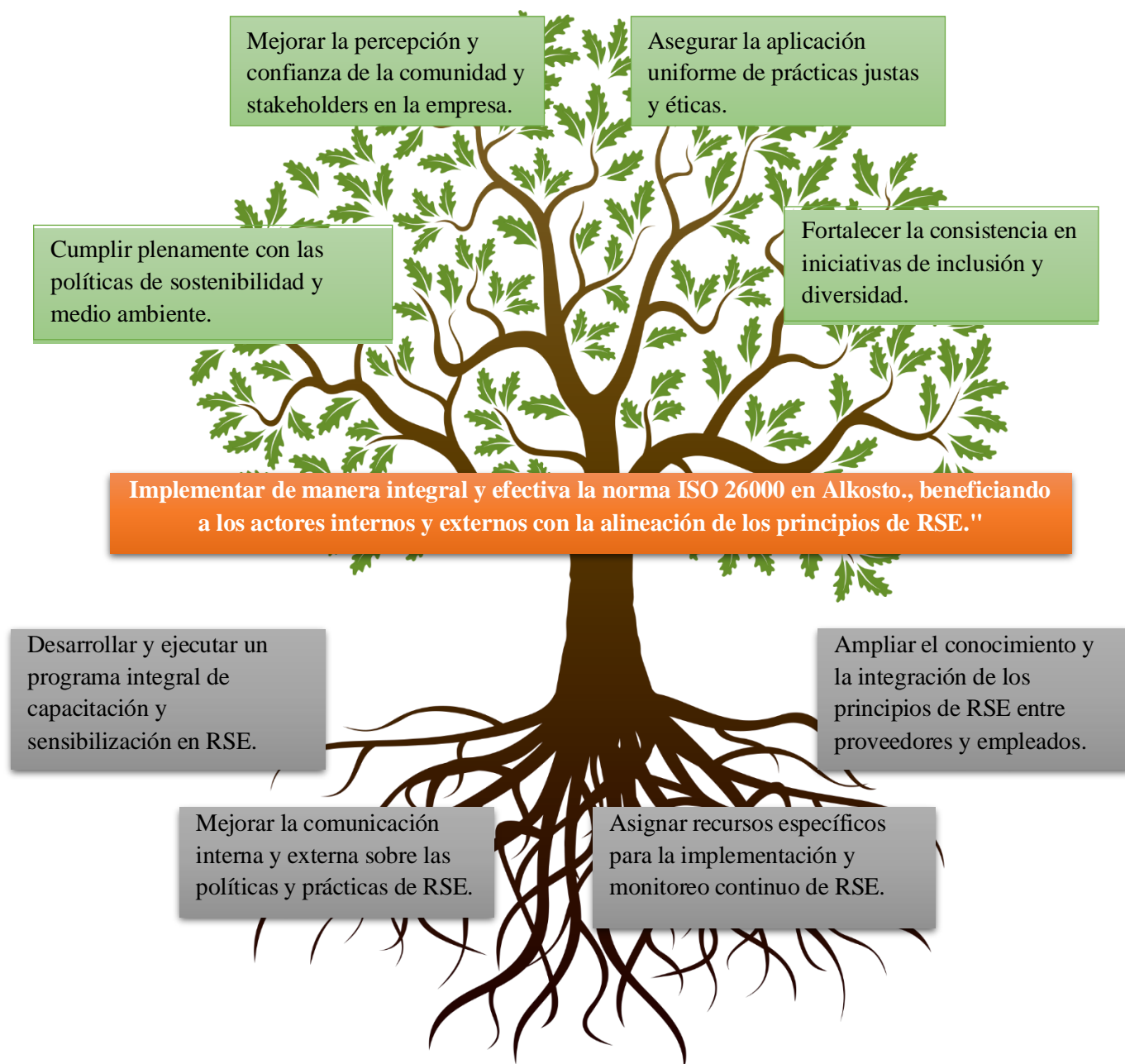
Existen programas ambientales que no están bien organizados ni son lo suficientemente sólidos para cumplir con los estándares ISO 26000. Los objetivos implican minimizar los residuos, maximizar la eficiencia de los recursos y disminuir las emisiones de carbono, con una buena gestión de la huella de carbono.

Problema Central

"Falta de implementación integral y comunicación efectiva de la norma ISO 26000, afectando la alineación de los principios de RSE con todos los actores internos y externos de la empresa Alkosto."

Figura 4*Árbol de Problemas*

Fuente. Autoría propia

Figura 4*Árbol de Objetivos*

Fuente. Autoría propia

Tabla 2

Cuadro de análisis de stakeholders relacionados con la organización Alkosto.

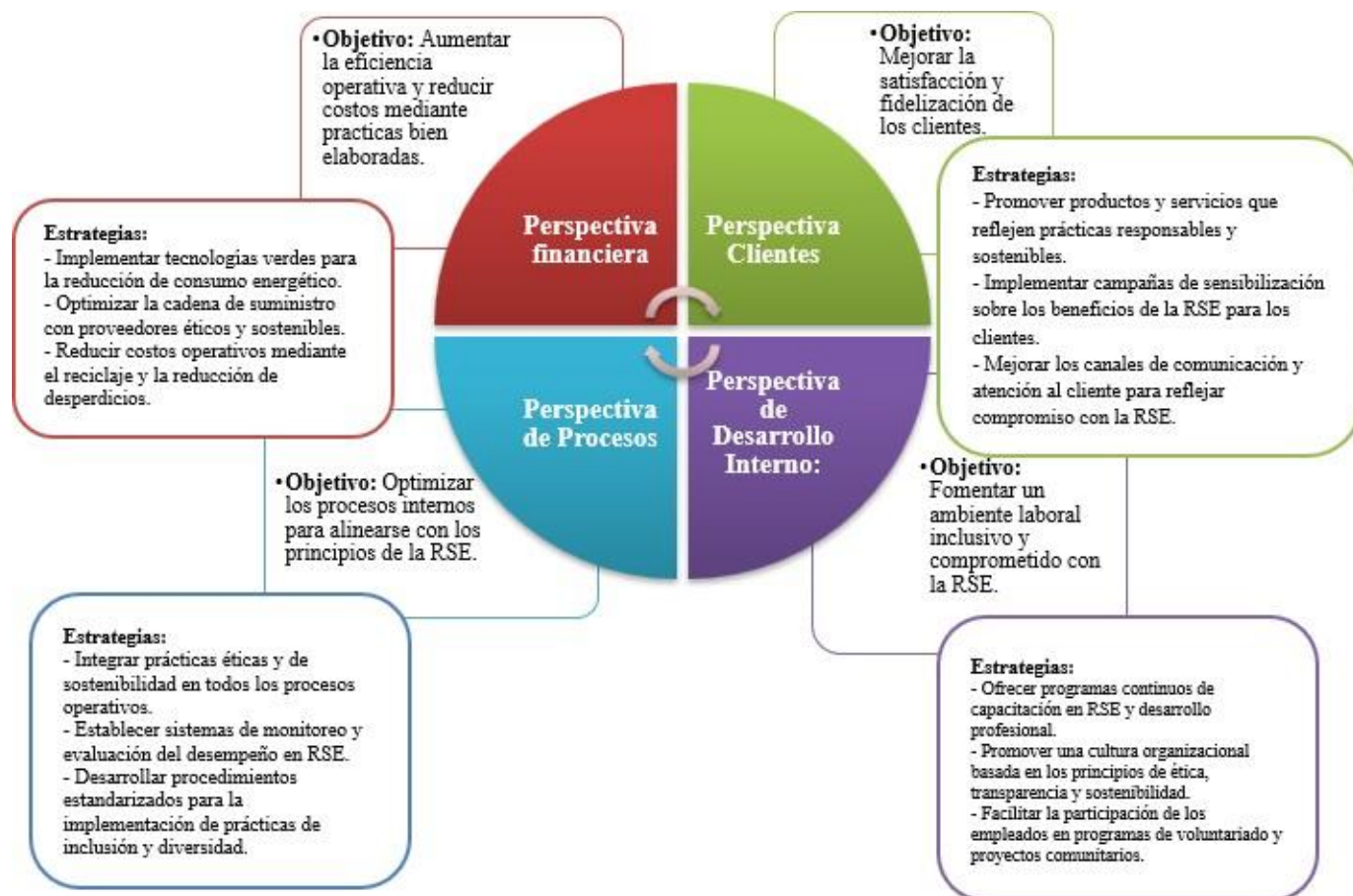
Stakeholders	Intereses/ Expectativas	Impacto en la Empresa	Influencia sobre la Empresa	Estrategias de Gestión
Empleados	Condiciones laborales justas, oportunidades de desarrollo profesional, seguridad en el trabajo, inclusión y diversidad.	Alta: Productividad, clima laboral, reputación interna.	Alta: Pueden afectar la operación y la cultura organizacional.	Programas de capacitación, políticas de igualdad, programas de bienestar, comunicación interna efectiva.
Clientes	Productos de calidad, buen servicio al cliente, transparencia, y prácticas éticas.	Alta: Ingresos, reputación externa, lealtad del cliente.	Alta: La satisfacción del cliente impacta directamente en las ventas y la reputación.	Atención al cliente efectiva, canales de comunicación accesibles, cumplimiento de normas de calidad.
Proveedores	Relaciones comerciales justas, pagos puntuales, y colaboración en sostenibilidad.	Media: Cadena de suministro eficiente y responsable.	Media: Pueden afectar la calidad y la disponibilidad de los productos.	Políticas de ética en compras, alianzas estratégicas, programas de evaluación y desarrollo de proveedores.
Comunidad Local	Desarrollo social, impacto ambiental mínimo, oportunidades de empleo, y apoyo a iniciativas locales.	Alta: Licencia social para operar, reputación local.	Media: Pueden influir en la aceptación y apoyo a las operaciones de la empresa.	Programas de responsabilidad social, voluntariado comunitario, inversiones en infraestructura y educación local.
Accionistas/ Inversionistas	Rentabilidad, crecimiento sostenible, transparencia en la gestión, y prácticas éticas.	Alta: Financiamiento, estabilidad económica.	Alta: Decisiones estratégicas y operativas pueden depender de su apoyo.	Informes de sostenibilidad, reuniones de accionistas, comunicación transparente sobre el desempeño financiero.
Gobierno/ Reguladores	Cumplimiento de leyes y	Alta: Regulación,	Alta: Pueden imponer	Cumplimiento riguroso de normativas,

ONGs/ Organizaciones Sociales	regulaciones, contribución fiscal, y responsabilidad social. Prácticas sostenibles, impacto positivo en el medio ambiente, y compromiso con derechos humanos.	permisos y licencias, posibles sanciones. Media: Reputación, presión pública.	sanciones y regulaciones que afectan la operación de la empresa. Media: Pueden influir en la opinión pública y la percepción de la empresa.	participación en iniciativas gubernamentales, informes de cumplimiento. Alianzas estratégicas, participación en proyectos conjuntos, comunicación y colaboración constante.
Medios de Comunicación	Información veraz, transparencia en las operaciones, y noticias de interés público.	Media: Reputación, imagen pública.	Alta: Pueden influir en la percepción pública y en la reputación de la empresa.	Relaciones públicas efectivas, comunicados de prensa, respuesta rápida y transparente a consultas de medios.

Fuente. Elaboración propia

Figura 5

Construcción del Mapa de Estrategias (BSC)



Fuente. Autoría propia.

Plan de Mejoramiento, Plan de Acción y de Seguimiento

El plan de mejoramiento, plan de acción y seguimiento ha sido diseñado de acuerdo con el compromiso de Alkosto con la responsabilidad social empresarial y la implantación de las normas ISO 26000. Se basa en una evaluación detallada del estado actual de la RSE, incluido el análisis de factores institucionales clave como la gobernanza, los derechos humanos, los recursos humanos, el medio ambiente, las prácticas justas y la participación comunitaria. A través de este programa se identifican acciones específicas para superar los desafíos de desarrollo identificados, estableciendo metas claras y medibles. Además, se implementará un programa de monitoreo consistente para garantizar que las actividades se implementen de manera efectiva y continúen mejorando, promoviendo impactos positivos en todos los grupos de interés y contribuyendo al desarrollo sostenible.

Tabla 3*Plan de acción y de seguimiento*

Dimensión	Objetivo Estratégico	Estrategia	Plazo	Costo	Indicador
Económica	Integrar la responsabilidad social empresarial (RSE) en la estrategia corporativa de Alkosto	Realizar una revisión de la estrategia corporativa actual y ajustarla para incluir actividades de RSE. Crear un comité interno encargado de supervisar y asegurar la implementación de la RSE en todas las áreas de la empresa.	6 meses	\$40M	Porcentaje de empleados capacitados en RSE y familiarizados con la norma ISO 26000
		Desarrollar un plan estratégico de RSE	6 meses	\$30M	Inclusión de RSE en el plan estratégico
<p>Detalle de la Estrategia “Dimensión Económica”:</p> <p>Mes 1-2: Realizar un análisis interno de la estrategia corporativa actual de Alkosto para lograr identificar áreas de oportunidades y mejoras de integrar la RSE.</p> <p>Mes 3-4: Desarrollar un plan de acción detallado para ajustar la estrategia corporativa e incluir actividades de RSE. Esto incluirá la definición de objetivos, metas, acciones específicas y un cronograma de implementación.</p> <p>Mes 5: Crear un comité interno de RSE que lo compongan representantes de las áreas de la empresa. Establecer roles y responsabilidades claras para cada miembro del comité.</p> <p>Mes 6: Implementar el plan de acción y comenzar a monitorear y evaluar el progreso en la integración de la RSE en todas las áreas de la empresa. Realizar capacitaciones para empleados sobre RSE y la norma ISO 26000.</p> <p>Al finalizar los 6 meses, se evaluará el porcentaje de empleados capacitados en RSE y familiarizados con la norma ISO 26000 como indicador de éxito en la implementación de la estrategia de RSE en Alkosto. El costo estimado para este plan de acción es de \$40.000.000.</p>					
Social	Mejorar la comunicación interna y externa sobre las actividades de RSE de Alkosto.	Implementar un programa de comunicación interna para informar a los empleados sobre las prácticas de RSE de la empresa. Desarrollar una estrategia de comunicación externa para divulgar los informes de sostenibilidad y promover la transparencia.	3 meses	\$20 M	Número de presentaciones y eventos internos y externos relacionados con RSE.

	Incrementar la concientización y capacitación en RSE	Implementar programas de formación y sensibilización en RSE	12 meses	\$ 12 M	
	Involucrar a las partes interesadas en la implementación de la RSE.	Crear comités consultivos con stakeholders	6 meses	\$ 4 M	Número de reuniones y participantes.
	<p>Detalle de la Estrategia “Dimensión Social”:</p> <p>Paso 1: Identificar a los responsables del diseño e implementación del programa de comunicación interna y externa sobre RSE.</p> <p>Paso 2: Realizar una auditoría interna y externa para identificar las prácticas actuales de comunicación sobre RSE y las áreas de oportunidad.</p> <p>Paso 3: Diseñar un plan de comunicación interna que incluya la creación de materiales de comunicación, la organización de sesiones informativas y capacitaciones para los empleados.</p> <p>Paso 4: Establecer canales de comunicación internos efectivos, como boletines informativos, correos electrónicos y reuniones periódicas.</p> <p>Paso 5: Diseñar una estrategia de comunicación externa que incluya la difusión de informes de sostenibilidad a través de las redes, medios de comunicación y eventos de RSE.</p> <p>Paso 6: Establecer alianzas con organizaciones y medios de comunicación para promover la transparencia en la divulgación de las actividades de RSE de Alkosto.</p> <p>Paso 7: Implementar el programa de comunicación interna y externa y realizar un seguimiento constante de los resultados a través del indicador establecido.</p> <p>Paso 8: Evaluar el impacto del programa de comunicación en la percepción de los empleados y los stakeholders externos sobre las actividades de RSE de Alkosto.</p>				
Ambiental	Fortalecer los programas ambientales de Alkosto para cumplir con los estándares de la norma ISO 26000	Revisar y reorganizar los programas ambientales actuales para garantizar su eficacia y alineación con la norma ISO 26000. Capacitar al personal en prácticas sostenibles y medir el impacto ambiental de las acciones.	9 meses	\$32 M	Reducción de la huella de carbono, minimización de residuos y eficiencia en el uso de recursos.
	Mejorar la	Desarrollar programas de minimización de	12 meses	\$ 16	Reducción de residuos

eficiencia en el uso de recursos	residuos y eficiencia energética		M	y consumo de energía
Reducir la huella de carbono	Implementar medidas para reducir emisiones de carbono	18 meses	\$ 24 M	Reducción de emisiones de carbono.
Detalle de la Estrategia “Dimensión Ambiental”:				
Mes 1:				
-Reunir al equipo encargado de los programas ambientales para definir el alcance de la revisión y reorganización.				
-Investigar y analizar la norma ISO 26000 para identificar los requisitos que deben cumplirse.				
-Evaluar los programas ambientales actuales y determinar áreas de mejora.				
-Costos asociados: \$8M				
Mes 2:				
-Elaborar un plan de acción detallado para reorganizar los programas ambientales y alinearlos con la norma ISO 26000.				
-Identificar cuáles son las necesidades de capacitación del personal en prácticas sostenibles.				
-Definir métodos de medición del impacto ambiental de las acciones.				
-Costos asociados: \$8M				
Mes 3:				
-Implementar el plan de acción para reorganizar los programas ambientales.				
-Capacitar al personal en prácticas sostenibles y en la norma ISO 26000.				
-Iniciar la medición del impacto ambiental de las acciones implementadas.				
-Costos asociados: \$16M				
Mes 4-9:				
-Realizar seguimiento continuo de la implementación de los programas ambientales reorganizados.				
-Realizar ajustes según los resultados de las mediciones de impacto ambiental.				
-Documentar y comunicar los logros alcanzados en la reducción de la huella de carbono, minimización de residuos y eficiencia en el uso de recursos.				
-Costos asociados: \$0				
Al finalizar los 9 meses, se espera haber logrado una mejora significativa en los programas ambientales de la organización, cumpliendo con los estándares de la norma ISO 26000 y contribuyendo a la sostenibilidad y responsabilidad ambiental de Alkosto.				

Fuente. Elaboración propia.

Conclusiones

La responsabilidad social empresarial es esencial para el desarrollo sostenible de las empresas, ya que tiene un impacto positivo en la sociedad, la economía y el medio ambiente. La adopción de prácticas éticas y sostenibles, como las definidas en la norma ISO 26000, no solo beneficia a la empresa en términos de su buena voluntad y rentabilidad, sino que también contribuye al bienestar social y al cuidado del entorno en el que opera.

Es crucial que las organizaciones reconozcan su rol en la sociedad y trabajen por un desarrollo equitativo y sostenible, integrando en su estrategia empresarial el respeto por los derechos humanos, la preservación del medio ambiente y la generación de valor compartido. En este sentido, es fundamental que las empresas adopten un enfoque proactivo en la gestión de sus impactos sociales, económicos y medioambientales, considerando no solo sus intereses particulares, sino también el beneficio colectivo y el impacto a nivel global.

La implementación de políticas de responsabilidad social empresarial refuerza la relación con los stakeholders, mejora la reputación de la marca y contribuye a la construcción de un futuro sostenible para todos. En un entorno empresarial cada vez más competitivo y globalizado, la responsabilidad social no es solo una opción, sino una necesidad para garantizar la viabilidad a largo plazo de las organizaciones.

Este trabajo es importante porque nos ayuda a gestionar de manera estratégica la responsabilidad social. Esto nos indica que estamos tomando decisiones conscientes y planificadas para asegurar la satisfacción de todas los grupos y personas que se ven perjudicadas por las acciones de la empresa como clientes, empleados, proveedores y la sociedad en general. Además, al alinearse con los principios de la norma ISO 26000, es así como se logró determinar que la búsqueda de los intereses deben ser particulares, colectivos y universales, enfocados en el

crecimiento económico de la región, el apoyo a las poblaciones vulnerables y reparar o solventar cualquier daño o alteraciones del medio ambiente.

Recomendaciones

El accionamiento de la norma ISO 26000 en Alkosto ha sido fundamental para identificar áreas en las que se puede mejorar la gestión de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE). Esto incluye desde brindar capacitación interna y mejorar la comunicación efectiva, hasta integrar estrategias sostenibles en las operaciones diarias. Para lograr esto, se ha realizado un diagnóstico preciso de la situación actual y se ha formulado estrategias claras para implementar cambios positivos. A lo largo del proceso, se ha logrado.

Diagnóstico Preciso: Realizar un diagnóstico preciso de la situación actual permitió identificar deficiencias clave como la falta de concientización sobre la RSE, insuficiente capacitación, problemas de comunicación y programas ambientales ineficientes.

Capacitación y Comunicación: Se destacó la importancia de brindar capacitación interna y mejorar la comunicación efectiva dentro de la empresa. Esto ha facilitado una mejor comprensión y compromiso con los principios de la RSE entre los empleados y otros stakeholders.

Integración de Estrategias Sostenibles: Se formularon estrategias claras para integrar prácticas sostenibles en las operaciones diarias de la empresa. Estas estrategias no solo buscan cumplir con los estándares de la norma ISO 26000, sino también contribuir de manera positiva al entorno social y ambiental.

Beneficios Sociales y Ambientales: La adopción de prácticas éticas y sostenibles ha demostrado ser beneficiosa tanto para la reputación y rentabilidad de la empresa como para el bienestar social y la conservación del medio ambiente. Al alinearse con los principios de la ISO 26000, Alkosto ha reforzado su compromiso con un desarrollo sostenible y equitativo.

Mejora Continua: La adopción de la norma ISO 26000 no constituye una meta definitiva, sino un proceso en constante evolución. Se han creado herramientas de monitoreo y evaluación que posibilitan realizar los cambios requeridos y registrar los avances logrados, asegurando de esta manera una mejora continua en la administración de la Responsabilidad Social Empresarial.

La adopción de la norma ISO 26000 ha permitido a Alkosto no solo mejorar su gestión de la RSE, sino también contribuir de manera significativa al desarrollo sostenible, fortaleciendo su relación con los stakeholders y asegurando un impacto positivo en el medio ambiente y la sociedad.

Referencias

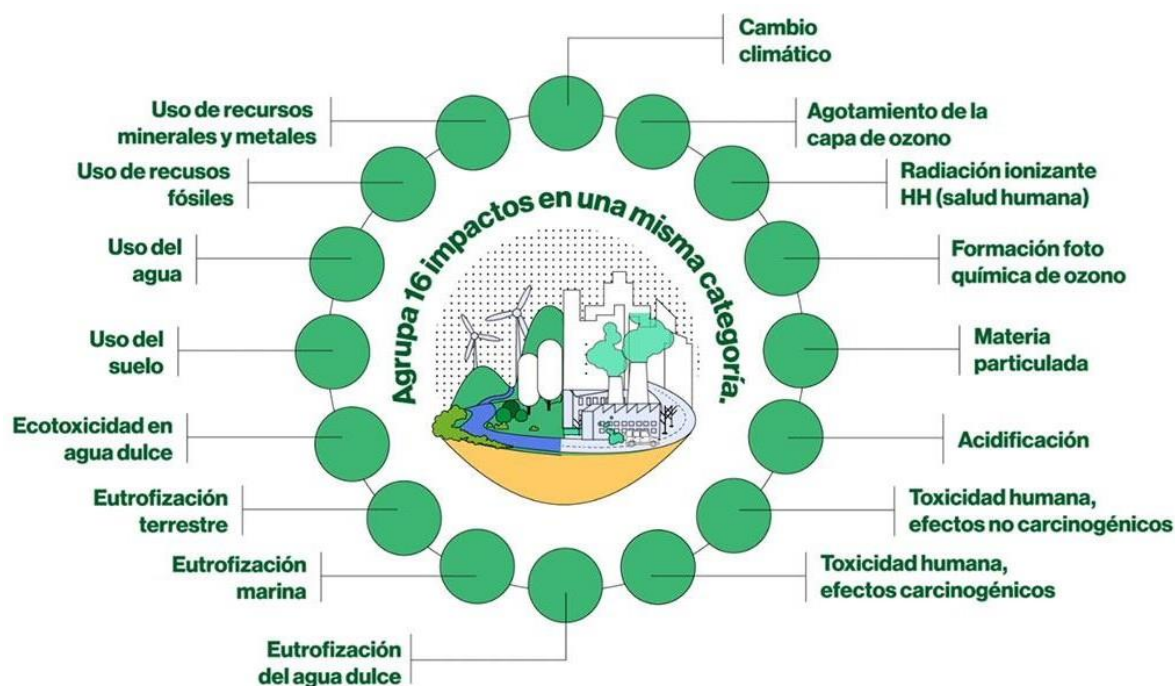
- Arroyo, J. (2018). [Los códigos de ética y los códigos de conducta en la promoción de la ética organizacional](#)[Abrir este documento utilizando ReadSpeaker docReader](#). *Revista Nacional De Administración*, 9(1), 87-103.
<http://www.scielo.org.co/pdf/rori/v20n2/v20n2a11.pdf>
- Calvo, Patrici. (2014). [Ética empresarial, responsabilidad social y bienes comunicativos](#). *Tópicos (México)*, (47), 199-232.
http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0188-66492014000200008
- Junta de Galicia (2012). [Plan Gallego de Responsabilidad Social Empresarial](#).[Abrir este documento utilizando ReadSpeaker docReader](#) http://www.gemcat.eu/wp-content/uploads/2018/03/Plan_Estrategico_Gallego_RSE_es.pdf
- Mellado, C. (2009). [Responsabilidad Social Empresarial en las Pequeñas y Medianas Empresas latinoamericanas](#). *Revista de Ciencias Sociales*, 15(1), 24-33.
http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-95182009000100003
- Ruiz-Lozano, M & Araque-Padilla, R (2015). [Códigos éticos y gestión de valores empresariales. Un estudio sectorial comparado en España](#). *Revista de Ciencias Sociales*[Abrir este documento utilizando ReadSpeaker docReader](#) (Ve), XXI(3),295-310. ISSN: 1315-9518.
<https://www.redalyc.org/pdf/280/28042299002.pdf>
- Quinto, I (2015). [Elaboración del plan de responsabilidad social empresarial para Astilleros Navales Ecuatorianos](#).[Abrir este documento utilizando ReadSpeaker docReader](#) <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/9959/1/UPS-GT000984.pdf>

Apéndices

Apéndice A

Resumen sobre las características, elementos y formas de gestionar estratégicamente la Responsabilidad Social Empresarial

De acuerdo con la teoría de la pirámide de uso de información (Hammond et al., 1995), los indicadores ambientales son fundamentales para medir el progreso de las políticas públicas en el ámbito ambiental y la eficacia de los programas que se han puesto en marcha. Estos indicadores proporcionan una herramienta útil para visualizar el seguimiento a través del monitoreo y la evaluación de los cambios, así como su gestión y comunicación (IAIA, 2007). La efectividad de este proceso depende, en gran medida, de la calidad y cantidad de los datos, lo que se traduce en la suficiencia, eficiencia y representatividad de la información, la cual se obtiene principalmente a través de sistemas de monitoreo ambiental.



Metodología del Sistema Internacional de Datos del Ciclo de Vida de Referencia (ILCD), 2011.

La metodología RESILIO se presenta como un recurso fundamental para aquellas organizaciones que desean optimizar su gestión en responsabilidad social empresarial (RSE).

Es importante tener en cuenta estos 7 pasos: Reflexionar, estudiar, solicitar, institucionalizar, lograr, informar y optimizar.

Esta metodología orienta a las empresas en un proceso de análisis de su situación actual, objetivos, acciones y riesgos. En última instancia, RESILIO invita a realizar ajustes en el enfoque cuando sea necesario, con el fin de ganar impulso y alcanzar un impacto más significativo tanto para los grupos de interés como para la propia empresa.

Metodología **RESILIO**



7 pasos para maximizar el ROI de tu estrategia de RSE- ResponSable, 2023

Los especialistas entrevistados por LR señalaron que dentro de las organizaciones es fundamental contar con un área o departamento dedicado a la Responsabilidad Social Empresarial (RSE), que se ocupe de la gestión, implementación y monitoreo de los proyectos que se desarrollen. Este equipo debe estar alineado con la alta dirección de la empresa, ya que “es esencial que haya comunicación entre los diferentes actores involucrados; de esta manera, las estrategias estarán en consonancia con la visión de la organización y generarán un impacto realmente positivo”, afirmó Mauricio López, director ejecutivo de Pacto Global.



¿Cómo crear un proyecto eficiente de RSE en 10 pasos? - María Camila Suárez Peña, LR, 2016

Apéndice B

Ensayo producción limpia y el consumo sostenible

El Objetivo 12 busca asegurar prácticas de consumo y producción que sean sostenibles, lo cual es esencial para mantener los medios de vida de las generaciones presentes y venideras.

Según estudios de la ONU “Nuestro planeta se está quedando sin recursos, pero el índice de población sigue creciendo. En caso de que la población mundial alcance los 9800 millones de personas en 2050, se podría necesitar el equivalente a casi tres planetas para proporcionar los recursos naturales necesarios para mantener los estilos de vida actuales.”



Metas y Objetivos de la Agenda 2030: ODS12 Producción y Consumo Responsables, 2019.

La economía circular tiene ayuda a mantener el valor de los materiales y productos durante el mayor tiempo posible, evitando el retorno de desechos a la naturaleza y promoviendo su reintegración en el sistema productivo para su reutilización (Deckymn, 2018; Solórzano, 2018; Ellen MacArthur Foundation, 2013). Así, se minimiza la generación de residuos y se cierra su ciclo de vida, transformando los desechos en recursos en lugar de considerarlos como simples desperdicios (Zaman, 2010).



El principio de la economía circular: una solución sostenible para el futuro, Bambbi, 2023.

El Comercio Justo, mediante su Carta de Principios, garantiza no solo la estabilidad de ingresos para todos los trabajadores, independientemente de su género y con igual responsabilidad, sino también salarios justos, precios equitativos por su producción y condiciones laborales adecuadas. Además, promueve la formación de sindicatos y la negociación colectiva, algo que en muchos países está prohibido legalmente o carece de facilidades para su implementación, y fomenta la participación de los trabajadores en las decisiones de su organización.



El Comercio Justo garantiza protección social, laboral y económica también durante la pandemia, Coordinadora Estatal de Comercio Justo, 2022