

**Factores clave en la adopción de nuevas tecnologías en responsabilidad social: propuesta de plan de acción para Interaseo S.A.S. E.S.P. en Fundación, Magdalena**

Presentado por:

Ana Milena Valencia Iglesia

Juan Humberto Vergel Jurado

Leidy Sofia Monsalve Núñez

Yuris Eliana Macea Monterroza

Asesor

Viviana Inés Mórelo

Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD

Escuela de Ciencias Administrativas Económicas Contables y de Negocios ECACEN

Administración de Empresas

2025

## **Dedicatoria**

Dedicamos este resultado primeramente a nuestro señor Jesucristo como único Dios que nos dio la sabiduría para poder ejecutarlo, además de darnos calma en los momentos de desespero, desánimo y frustración, cuando en las madrugadas en mi mente solo se escuchaba “no puedes” él me dio aliento y esperanza para seguir adelante y terminar lo que con anhelo y sacrificio empezamos.

También quiero dedicarles este proyecto a mis padres, por la comprensión, amor, ánimo y la confianza puesta en cada uno de nosotros, aquellos que con esfuerzo han creado en nosotros personas que queremos mejorar y generar orgullo en su ser.

No cabe duda, que esto es lo que más amo y respeto en la vida y solo podemos agradecer por su apoyo y amor sin condición, solo resta decir “hemos terminado y se lo dedicamos a ustedes”.

## **Agradecimientos**

Queremos dar nuestros agradecimientos a las personas y entidades que de alguna u otra forma hicieron posible la realización de este proyecto de grado

En primer lugar, queremos agradecer a estos tutores que nos guiaron con amor y paciencia en este proceso. Ese apoyo constante y sus retroalimentaciones fueron indispensables para nuestro desarrollo académico.

También a nuestros compañeros de curso, por sus ideas, sugerencias y cada discusión o debate que realizamos con el fin de enriquecernos, y como dejar a través ese gran trabajo en equipo que fue muy notorio haciéndolo mas satisfactorio.

Y no olvidando tampoco, agradecer a la empresa de estudio INTERASEO S.A.S. E.S.P. por brindarnos la oportunidad de estudiar y analizar su cultura organizacional. Agradecemos especialmente a los trabajadores y clientes que compartieron su tiempo con nosotros, por la información recibida de primera mano lo que nos permitió comprender y analizar de manera eficaz y rápida.

Por último, pero no menos importante a todas nuestras familias, por el apoyo incondicional en cada situación, esa voz de aliento y la fe puesta en cada uno de nosotros. En fin, agradecidos con todos.

## Resumen

Las tecnologías emergentes enfocadas en la responsabilidad social es una decisión voluntaria dentro de las empresas integrando una gestión distinta con el objetivo de obtener mayor crecimiento y ser más competitivo lo que ayuda a su vez al desarrollo sostenible, en este caso la empresa INTERASEO S.A.S E.S.P busca ser más competitiva y aportar al medio ambiente, social y económico, integrando nuevas tecnologías en responsabilidad social, esto con el fin de mejorar su reputación lo que ayuda a mejorar la percepción que tienen los clientes; por lo tanto, para demostrar si existe un efecto positivo en los consumidores al implementar estas tecnologías enfocadas en la responsabilidad social, en el siguiente proyecto se desarrolla un plan integral para la implementación de tecnologías emergentes en el contexto de responsabilidad que responda principalmente las necesidades y expectativas de la comunidad y los interesados, asegurando su alineación con los principios y objetivos estratégicos a través de la información obtenida de los consumidores, mientras se ratifica a través de los antecedentes registrados referentes al tema mediante la revisión de publicaciones, revistas, etc. La metodología empleada es de carácter cuantitativo como cualitativo, usando un diseño descriptivo y exploratorio.

***Palabras Claves:*** Responsabilidad social, tecnología emergente, consumidores, medio ambiente, residuos sólidos

### **Abstract**

Emerging technologies focused on social responsibility is a voluntary decision within companies integrating a different management in order to obtain greater growth and be more competitive which in turn helps to sustainable development, in this case the company INTERASEO S.A. S.E.S.P seeks to be more competitive and contribute to the environment, social and economic, integrating new technologies in social responsibility, this in order to improve its reputation which helps to improve the perception that customers have; therefore, to demonstrate whether there is a positive effect on consumers when implementing these technologies focused on social responsibility, the following project develops a comprehensive plan for the implementation of emerging technologies in the context of responsibility that responds primarily to the needs and expectations of the community and stakeholders, ensuring alignment with the principles and strategic objectives through the information obtained from consumers, while ratifying through the recorded history of the subject by reviewing publications, journals, etc.. The methodology employed is both quantitative and qualitative, using a descriptive and exploratory design.

**Keyword:** Social responsibility, emerging technology, consumers, environment, solid waste

**Tabla de Contenido**

Introducción.....	8
Problema.....	10
Objetivos.....	14
Marco teórico.....	17
Marco legal.....	24
Metodología.....	27
Resultados.....	32
Recomendaciones .....	45

## Lista de Apéndices

<b>Apéndice A</b> Encuesta con Respecto a las Nuevas Tecnologías en los Servicios de Gestión de Residuos Sólidos de Interaseo S.A.S.....	45
--	----

## **Introducción**

La implementación de nuevas tecnologías en el contexto de la responsabilidad social se ha convertido en una estrategia fundamental para las empresas que desean no solo generar un impacto económico, sino también social y ambiental. Para la empresa INTERASEO S.A.S. E.S.P., el análisis de su cultura organizacional revela la necesidad de desarrollar iniciativas de sostenibilidad enfocadas en la responsabilidad social. Actualmente, la empresa carece de un programa estratégico en esta área, lo que limita su capacidad para fomentar la separación y aprovechamiento de residuos sólidos y el consumo sostenible.

El objetivo general de este proyecto es desarrollar un plan integral para la implementación de tecnologías emergentes en el contexto de la responsabilidad social en INTERASEO S.A.S. E.S.P. Este plan buscará alinear las demandas y aspiraciones de la comunidad y los interesados con los principios y objetivos estratégicos de la empresa.

Para lograrlo, los objetivos específicos del proyecto son:

Identificar las demandas y aspiraciones de la comunidad y los actores interesados en relación con la implementación de tecnologías emergentes, considerando la perspectiva de responsabilidad social en Fundación, Magdalena.

Analizar el impacto medioambiental, social y financiero de las tecnologías propuestas, evaluando su alineación con los principios de responsabilidad social de INTERASEO S.A.S. E.S.P.

Desarrollar un plan de acción integral que contemple estrategias de comunicación, capacitación y monitoreo, asegurando la adopción efectiva y el uso adecuado de las tecnologías en línea con los objetivos estratégicos de la empresa.

Los resultados esperados de este proyecto incluyen la reducción del ingreso de residuos sólidos al relleno sanitario, la contribución activa al desarrollo y sostenimiento de los empleados y la comunidad aledaña, y el incremento de la capacidad productiva y competitiva de la empresa.

Este proyecto está organizado en los siguientes capítulos:

### **Capítulo 1 Identificación de Demandas y Aspiraciones de la Comunidad**

Este capítulo se centra en la recolección y análisis de datos sobre las necesidades y expectativas de la comunidad y los actores interesados. Esto abarca entrevistas, encuestas, y análisis de datos cualitativos y cuantitativos.

### **Capítulo 2 Análisis del Impacto de las Tecnologías Emergentes**

En este capítulo se evalúan los impactos ambientales, sociales y financieros de las tecnologías emergentes propuestas. Esto abarca el análisis de ciclo de vida, evaluaciones de impacto ambiental, estudios de costo-beneficio, y análisis de sostenibilidad.

### **Capítulo 3 Desarrollo de un Plan de Acción Integral**

aborda la estructura y la planificación para la implementación efectiva de las tecnologías emergentes.

## **Planteamiento del Problema**

### **Descripción del problema**

En esta investigación vamos a estudiar la empresa INTERASEO S.A.S. E.S.P de la regional Magdalena sede Fundación como principal eje la cultura organizacional es fundamental, ya que se comprueba las funciones y actividades de los trabajadores.

Ahora bien, analizando la cultura organización de la empresa en estudio, se identifica que para permanecer en el mercado nacional e internacionalmente, se requiere ampliar las iniciativas de sostenibilidad desde el campo de la responsabilidad social empresarial, a través de la incorporación de programas de educación ambiental para alcanzar una mejor posición como empresa prestadora de servicios públicos, por eso es importante tener definidos estos aspectos con el fin de aumentar la producción de los trabajadores y que se muestre resultados positivos en cuanto a eficiencia y eficacia.

También, se identifica que la empresa INTERASEO S.A.S. E.S.P, no tiene definidos un programa estratégico desde el área de RS que incentive la separación y el aprovechamiento de los residuos sólidos lo que es, el consumo sostenible.

Por eso, realizando el estudio necesario se idéntica que es factible para la empresa desarrollarlo, con el fin de minimizar las consecuencias.

Con esta investigación de proyecto de grado se busca que, a mediano plazo la empresa minimice el ingreso de residuos sólidos al relleno sanitario, alargando el relleno sanitario en la sierra nevada de Santa Marta, además de ayudar al desarrollo y sostenibilidad.

Pregunta problemática

¿Cuáles variables aportan en la adopción de nuevas tecnologías desde el campo de responsabilidad social en Fundación, Magdalena de la empresa en estudio INTERASEO S.A.S. E. S? ¿P que genere un plan de acción para los agentes necesarios en relación a los objetivos identificados?

### **Justificación de la Investigación**

La justificación de este proyecto de investigación se enmarca en la incorporación de nuevas tecnologías desde el área de responsabilidad social empresarial en la empresa INTERASEO S.A.S E.S.P. Magdalena - Fundación, de acuerdo al estudio de la cultura empresarial, ya que es aquí donde la compañía afronta desafíos, por lo tanto, es necesario extender los proyectos sostenibles, enfocados en la responsabilidad social, haciendo un impacto considerado en la satisfacción y el deber de los trabajadores, ya que cuando no se define estos aspectos provoca una disminución en productividad de los empleados afectando inmediatamente la eficiencia y eficacia.

Ahora bien, en la actualidad todas las organizaciones deben contar con la adopción de nuevas tecnologías en responsabilidad social, pues hoy día la sociedad se enfrenta a diferentes situaciones de contaminación. Y es aquí donde se identifica la necesidad de implementar nuevas tácticas que combinen la innovación tecnológica y refuercen la responsabilidad social corporativa para mejorar la calidad de vida y fomentar el empoderamiento de los habitantes; cuyo propósito es ofrecer sugerencias específicas que puedan contribuir a superar los desafíos presentes y mejorar la administración del sistema de saneamiento en la ciudad.

Este argumento vincula el contexto histórico con los desafíos contemporáneos y los estudios previos, resaltando la relevancia de abordar tanto la innovación tecnológica en entornos urbanos como las preocupaciones sobre la responsabilidad social, buscando así detectar y proponer soluciones a la problemática abordada, en consideración de la misión y la visión de la compañía, para ofrecer un servicio público de aseo que salvaguarde el bienestar de la comunidad y fortalecer la educación ambiental.

También se considera que la tecnología no solo mejora la provisión de servicios, sino que además contribuye al bienestar de la población al reducir problemas como la existencia de vertederos a cielo abierto, el aumento de plagas como ratones y moscas, y el deterioro del medio ambiente. Ahora, en el aspecto de los beneficios disciplinarios se da a conocer que es un elemento muy importante para disminuir el factor de riesgo, mejorar la calidad de los habitantes, trabajadores y dueños, aumentar el compromiso de la responsabilidad social, generar bienestar en Fundación, Magdalena.

Siendo así, esta investigación es viable, ya que se dispone de los recursos e información para poder recopilar los datos necesarios para llevarla a cabo, beneficiando a la población regional Magdalena sede Fundación, Magdalena. Desde la responsabilidad social buscando facilitar la calidad de una vida digna ya que se proporciona mejoras que responda a las necesidades y expectativas de la comunidad y los interesados, asegurando su alineación con los principios y objetivos estratégicos y generar beneficios metodológicos que aumenta el conocimiento además de ser una nueva referencia en el campo de estudio sobre esta variable.

## **Objetivos**

### **Objetivo General**

Desarrollar un plan integral para la implementación de tecnologías emergentes en el contexto de responsabilidad social en INTERASEO S.A.S. E.S.P. que responda a las necesidades y expectativas de la comunidad y los interesados, asegurando su alineación con los principios y objetivos estratégicos.

### **Objetivos Específicos**

Identificar las demandas y aspiraciones de la comunidad y los actores interesados en relación con la implementación de tecnologías emergentes, considerando la perspectiva de responsabilidad social en Fundación, Magdalena.

Analizar el impacto medioambiental, social y financiero de las tecnologías propuestas, evaluando su alineación con los principios de responsabilidad social de INTERASEO S.A.S. E.S.P.

Desarrollar un plan de acción integral que contemple estrategias de comunicación, capacitación y monitoreo, asegurando la adopción efectiva y el uso adecuado de las tecnologías en línea con los objetivos estratégicos de la empresa.

### **Antecedes del Problema**

Para lograr entender la relación entre Responsabilidad Social y su implementación en nuevas tecnologías para empresas dedicadas al área de aseo, acueductos, energía y saneamientos, es necesario comprender este concepto de acuerdo al rol que asumen las empresas que de alguna manera delimitan o facilitan como una organización de este sector puede avanzar con respecto a este tema. Importante decir que la responsabilidad social permite generar sostenibilidad, aludiendo primeramente a un enfoque triple donde se destacan tres ámbitos, lo social, ambiental y económico (Schneider & Meins, 2012). Para entender todas las relaciones existentes asociadas a este fenómeno se debe ampliar el conocimiento (Lozano & Huisinigh, 2011).

Aunque el concepto de Responsabilidad Social ha tomado fuerzas durante los últimos años, este trasciende más en la historia de la humanidad, diferentes autores han identificado distintos factores que han contribuido a su evolución y consolidación. En palabras resumidas la Responsabilidad social durante muchos años no se trató de manera directa pero diferentes escritores e incluso filósofos ya reflexionaban sobre la ética e igualdad en las relaciones comerciales; para finales del siglo XIX y comienzos del XX con la revolución industrial y el nacimiento de grandes corporaciones surgieron preguntas y preocupaciones sobre el impacto en lo social, autores como Robert Owen y Henry Ford fueron pioneros de prácticas laborales justas y beneficios sociales para el empleado, a mitad del siglo XX el concepto de Responsabilidad Social tomó una forma más clara donde autores como Howard Bowen y Archie Carroll consolidaron este concepto y definieron sus dimensiones, ejemplo, Archie Carroll definió una pirámide que incluye lo legal, económico, ético y filantrópico. Aunque es un tema que ha generado preocupaciones entre autores, actualmente surgen muchos interrogantes con respecto a

este tema ya que muchas empresas no implementan estas prácticas. Con el auge de la tecnología y la información accesible los consumidores actuales son más rigurosos con respecto a este tema, aunque la calidad, precio y demás son importantes, para estos los procesos de producción, el impacto ambiental y las condiciones laborales son más relevantes y calificativo para las empresas. Estas tienen el llamado no solo para obtener beneficios económicos sino para actuar a favor del bienestar social y del medio ambiente, siendo así la necesidad de incluir lo social, económico y ambiental como ejes fundamentales dentro de la organización. Dicho todo esto, algunas empresas por sus procesos de producción, políticas y demás, contribuyen al deterioro del medio ambiente y tienen efectos negativos en la sociedad, ahí radica la importancia de la Responsabilidad social ya que ayuda a mejorar la reputación porque tanto clientes, empleados, inversores, proveedores y sociedad perciben buenas prácticas lo que ayuda a la fidelización, eficiencia y productividad, lo que ayuda principalmente a la reducción de riesgos ambientales y sociales.

### **Marco Teórico**

Actualmente las investigaciones relacionadas con la responsabilidad social tienen un enfoque en cierta medida con respecto al concepto, desarrollo ético en las empresas y su definición. Este es un término que se conoce a mitad del siglo XX, pero podría decirse que ha tenido presencia a través de la historia mediante las buenas prácticas que garantizan que una empresa se destaque en lo ético y moral.

Primeramente las bases de la responsabilidad social se centran en un vínculo estrecho con el modelo de desarrollo sostenible, la humanidad siempre ha contado con recursos que si no se cuidan de manera adecuada conllevan a una escasez que puede generar falencia en la calidad de vida de las personas o todo ser vivo, actualmente existe un desequilibrio entre producción, los recursos y consumo, lo que evidencia la necesidad de un nuevo modelo de desarrollo donde los recursos naturales no sean tenidos como ilimitados. El desequilibrio es cada vez mayor. (Sen, 2001; Sen, 2000). Se tiene enfoque en el modelo de desarrollo sostenible ya que brinda solución, y para que sea efectivo es necesario la disposición proactiva y el compromiso de las empresas que son los agentes más importantes.

La importancia de la responsabilidad social radica en su manera de llevar a cabo los negocios ya que permite realizar un análisis de manera interna o externa en una empresa, además genera beneficios económicos, sociales y medioambientales, buscando de manera efectiva dar respuestas a las demandas del entorno.

Para el caso económico su enfoque permite distribuir el valor agregado tanto para accionistas como colaboradores donde las condiciones de mercado, justicia y equidad son tenidas en cuenta para generar ganancias.

Por otra parte, la parte social involucra una responsabilidad de cuidado que se comparte entre inversionistas, colaboradores, directivos y proveedores; al igual que fomentar una buena calidad de vida en el trabajo y desarrollo integral. Por último, para el caso medioambiental permite que las repercusiones que se puedan dar por los procesos o productos se puedan corregir o prevenir.

### **Evolución Histórica de la Responsabilidad Social**

La responsabilidad social tiene comienzos en la estrecha relación entre la sociedad y las empresas que presenta su eje en la teoría y justificación de estas a comienzos del capitalismo. Por consiguiente, en el debate público como en la reflexión académica y teórica, enfocadas en el carácter social en las empresas productiva es reconocida mediante las teorías económicas más antiguas. Teorías como la del mercado de competencia perfecta empleada por Adam Smith durante el siglo XVIII (Smith, 2002), se refería al movimiento entre oferta, demanda y ganancia individual considerada como una solución más efectiva en la impartición de recursos, disolviendo la cohesión social y lograr que haya menos pobreza. Esta teoría se basaba en la empresa para maximizar el valor del accionista, teniendo como objeto donde el beneficio en conjunto se daría mediante el beneficio de un solo individuo. Este autor defendió el respeto a las reglas de la época y los buenos usos como base fundamental para el crecimiento de la economía. (Smith 2002; Smith 2004).

Sin embargo, algunas situaciones de desigualdad entre países y principalmente en agotamiento de algunos recursos naturales ponen en duda estas teorías clásicas, lo que replanteó las competencias y las responsabilidades de la empresa con respecto a lo social, lo que implica que estas jueguen un papel más allá de lo técnico y económico, lo que involucra a la

responsabilidad social como una nueva dimensión que busca generar mayor sostenibilidad, incluyendo lo social, económico y medioambiental, siendo así el desarrollo sostenible un fin para alcanzar mediante una adecuada implementación que una empresa sea responsable socialmente. Es así que las teorías donde las empresas eran el fundamento han evolucionado a un enfoque triple desde lo social, económico y medioambiental actualmente. La responsabilidad social vista desde las empresas parte de los años cincuenta, donde Howard Bowen utilizaba este término y no lo relacionaba directamente con la empresa sino con el hombre de negocios, para que fuese implementado en las empresas se requería de políticas en la toma de decisiones, y que estuvieran alineados con los valores de la sociedad. Aunque otros autores, consideraron este término como algo restrictivo en el comportamiento de las empresas e individual, ya que no permite actividades que destruyan, aunque sean rentables porque el mayor objetivo es el bienestar social.

Dado los conceptos y beneficios que traía consigo la responsabilidad social, empresas optaron por asumir este concepto, tal como el Comité para el Desarrollo Económico de Estados Unidos que redactó un informe “Responsabilidad Social de las Corporaciones de Negocios” en 1971. Esto impulsó el concepto de responsabilidad social en la comunidad empresarial, además promovió el movimiento social. Donde el futuro y las siguientes generaciones hacen parte de este concepto. Dicho todo esto, las empresas necesitan que sean aprobadas por la sociedad, ser juzgadas y tener legitimidad según su actuar.

Para mayor profundidad referente al tema de responsabilidad social enfocada en las empresas el concepto se define de la siguiente manera:

Es un desarrollo corporativo teniendo en cuenta que es fundamental para el beneficio de las empresas y comunidades. (Verduzco, 2006).

Aunque no existe una definición exacta de la responsabilidad social o alguna norma que la rijan directamente a medida que pasa el tiempo se marcan puntos de manera voluntaria con lo referente al medioambiente, trabajo, ética en las empresas y los grupos de interés. (Porto & Castromán, 2006).

La responsabilidad social es confundida con actos bondadosos o filantropías al donar a fundaciones, por lo que se presentan algunos problemas ya que, aunque se cumplan leyes, normas o estándares no es suficiente para cumplir las expectativas o lo que la sociedad espera de las organizaciones. (Rochlin, 2005).

### **El Desarrollo Sostenible y el Triple Objetivo**

El impacto de las empresas en los recursos naturales ha sido más visible debido al incremento del desarrollo, mayor crecimiento de la población y la necesidad que toda la población tenga beneficios, donde la globalización ha acelerado todo este proceso. Todo esto evidencia la necesidad de la reducción de uso de recursos y los impactos negativos de las actividades empresariales, lo que exige a las organizaciones nuevas capacidades, estrategias y actividades; las que logren estos factores serán las que obtengan ventaja competitiva.

El fin de las estrategias de las organizaciones es brindar el conocimiento sobre cómo mantenerse en el mercado, esto depende del sector y de un buen modelo de negocio seleccionado. La estrategia logra el éxito cuando se mantiene una ventaja competitiva. Mediante la gestión en las organizaciones se logra persistir en una ventaja competitiva en las actividades por medio de la teoría de recursos y capacidades, uniendo estas teorías se puntúa que la ventaja competitiva depende de las capacidades, actividades y recursos. Al incluir principios de desarrollo sostenible en la empresa impacta en la persistencia de la ventaja competitiva,

(Rodríguez et al, 2001). Para una empresa sea sostenible es necesario tener cambios en las actividades, capacidades y recursos, lo que puede generar que la ventaja sea más duradera. Los enfoques sostenibles en las actividades, capacidades y recursos se definen a continuación:

Nuevas actividades y capacidades que puedan salvar la escasez de recursos naturales y residuos.

Necesidad de cambio con el actuar dirigido a la sociedad, ya que estas tienen más poder en la sociedad lo que genera mayor responsabilidad.

Con respecto a las relaciones de interdependencia desarrollar nuevas capacidades en los grupos de interés conocidos: ONG, creadores de opinión, administración pública, comunidades locales, países, sociedades y comunidades locales donde las empresas lleven a cabo sus actividades y que puedan resultar afectados por ellas.

Mantener una buena relación con el empleado para conseguir una buena creatividad e imaginación de manera grupal.

Relaciones de confianza con proveedores y clientes, en lugar de tener el control logrando disminuir la tensión competitiva.

Para que los cambios enfocados en las actividades, capacidades y recursos generen una ventaja competitiva dentro de la empresa es importante:

Valorar los cambios. La sociedad cada vez es más exigente con un modelo compatible con el desarrollo sostenible.

Cambios no imitables. Las ventajas no pueden ser imitadas ya que involucra un conjunto que no se puede adquirir al contratar personal de la empresa.

Los cambios no se sustituyen. Reducir el riesgo desarrollando relaciones con los grupos de intereses.

Resumiendo, el fundamento de la Responsabilidad social enfocado en las empresas es:

Un cambio en el funcionamiento de la empresa, ya que no solo es la obtención de un bien económico, sino dirigido a un triple objetivo que incluye social, económico y ambiental.

Los grupos de interés requieren mayor reconocimiento en representación e intereses.

En conclusión, con los puntos mencionados, tanto la actividad como las estrategias debe adaptarse con los cambios que se produzcan. Las actividades de la empresa deben estar alineados con los requisitos de sostenibilidad y con los grupos de interés.

Tomando como base lo anterior, las empresas se convencen cada vez más que la responsabilidad social trae consigo un valor económico. Aunque estas se enfrentan a transformaciones gracias a la globalización presión del mercado se pueden constatar con la visión de este nuevo enfoque. Este concepto es integrado como una inversión estratégica en la estrategia empresarial, en sus actividades e instrumentos de gestión, tratando de minimizar los riesgos de la incertidumbre.

### **Enfoque de los Grupos de Interés**

Las empresas que se enfocan en lo económico, social y ambiental son favorecidas cada vez más, debido que tanto inversores como consumidores enriquecen con el aporte de sus decisiones. Muchas encuestas demuestran la afinidad de los grupos de interés con la necesidad de incluir lo social en las empresas. Los resultados obtenidos en *The Millenium Poll on Corporate Social Responsibility* (Environics et al, 1999), permite conocer como los

inversionistas y consumidores son más exigentes con el enfoque en lo social, algunos de sus datos:

El 66% prefieren empresas que no solo lo financiero sea su objetivo sino también lo social.

El 75% prefieren compañías honestas que no acepten sobornos o corrupción, que cuidan el medio ambiente, previenen la discriminación y cuidan la salud de sus empleados.

El 21% de los inversionistas se fijan en las empresas que alinean sus objetivos con los social.

Todos estos factores deben tener claridad ya que los consumidores e inversionistas incrementan su capacidad de organizarse o de asociarse. Esto es de suma importancia porque cuentan con el poder de juzgar y lograr mostrar la necesidad de ser responsable socialmente; el actuar de las empresas ha sido el factor en el cambio de mentalidad de los consumidores donde estos han logrado crear sellos para estipular si una empresa o producto esta alineado con el factor triple basado en los económico, social y ambiental.

Los grupos de interés son un componente esencial de la responsabilidad social. Al gestionar de manera efectiva las relaciones, las empresas pueden mejorar su reputación, fortalecer su licencia social para operar y lograr un mayor éxito a largo plazo.

## **Marco Legal**

El marco legal de este proyecto tiene como principal objetivo dar a conocer las normas legales que sustentan y muestran la base de la Adopción de Nuevas Tecnologías en el campo de responsabilidad Social de la empresa INTERASEO S.A.S. E.S.P. en Fundación, Magdalena. Mostrando la innovación como una característica fundamental.

La empresa INTERASEO S.A.S. E.S.P quien se ha dedicado durante muchos años en la recolección de residuos, energía , acueductos y saneamientos ejecuta la normatividad siendo una empresa constituida según la Escritura Pública # 2547 del día 31 de julio de 1996, quienes respetan el medio ambiente y cuentan con las normas de INCONTEC ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 y ISO 45001:2018 además de estar certificados de responsabilidad social por (Fenalco Solidario, Empresa Comprometida y la Certificación en RSE ...)

Por lo cual, este capítulo examina las leyes, decretos y/o códigos en diferentes ámbitos frente a esta temática. De esta manera se constituye la normatividad que apoya el plan de acción propuesto para INTERASEO S.A.S. E.S.P en fundación Magdalena.

Teniendo en cuenta que la empresa cuenta con un compromiso en programas de RSE en el fomento y el desarrollo de la responsabilidad social, así como el uso responsable del servicio se confirma según la normatividad vigente:

Ley 142 de 1994: para esta ley se observa que una empresa debe garantizar un buen servicio con el fin de lograr una mejor calidad de vida de los habitantes y/o usuarios.

Norma ISO 26000: la responsabilidad social corporativa es la norma que orienta a las empresas sin importar el tamaño o localización en aportar al desarrollo sostenible más allá de una obligación sino del entendimiento.

Ahora bien, desde el punto de vista de una empresa que incorpora nuevas tecnologías:

Ley 1341 de 2009 (Art 6) el estado garantiza que se adopte cualquier tecnología que acceda a promover e incentivar una prestación de servicio que incorpore estas nuevas tecnológicas cumpliendo las respectivas normas en relación al desarrollo ambiental sostenible.

Ley 1955 de 2019 (Plan Nacional de Desarrollo): "Pacto por Colombia, pacto por la equidad" mostrando las normas que garanticen una igualdad para toda empresa o emprendimiento alcanzado los ODS.

Artículo 14: Quienes estarán obligados a permitir una conexión a plantas de tratamiento.

Desde la normatividad ambiental las cuales tienen relación con la empresa de estudio esta la Ley 99 de 1993 (Art 3) del concepto de Desarrollo Sostenible: enfocándose en el crecimiento económico con respecto al bienestar social para la satisfacer las necesidades.

En la parte de los reglamentos específicos que posee el departamento del Magdalena ha logrado que la empresa INTERASEO S.A.S. E.S.P realice estudios de impactos para determinar medidas que se puedan prevenir y disminuir el impacto que tiene los residuos en la cabecera municipal la cual es de 1036 toneladas/mes aproximadamente. A través de servicios especiales como lo son: recolección de escombros, separación de residuos hospitalarios y peligrosos.

Los dispuesto en los Planes de Ordenamiento Territorial (POT): gestionar con la empresa la recolección de residuos en la zona rural además de contar con Normas ambientales regionales.

Por lo tanto, este marco legal soporta la base del plan de acción el cual se enfoca en los factores claves de la adopción de las nuevas tecnologías en la responsabilidad social lo que permite garantizar que todas estas normas y leyes; cabe resaltar que la normatividad presentada a

nivel nacional y departamental hace necesario que la empresa empiece a realizar una adaptación de nuevas tecnologías que ayuden y generen una mayor sostenibilidad.

## **Metodología**

### **Enfoque de la Investigación**

El enfoque de este proyecto será tanto cuantitativo como cualitativo, usando un diseño descriptivo y exploratorio. El objetivo es analizar la relación entre la adopción de nuevas tecnologías y la responsabilidad social empresarial en la empresa INTERASEO S.A.S. E.S.P en Fundación, Magdalena, particularmente en lo relacionado con la mejora de la sostenibilidad ambiental, social y económica. El análisis se llevará a cabo en dos niveles: teórico y práctico.

### **Tipo de Estudio**

El estudio será de campo y exploratorio, ya que busca entender el impacto de la adopción de nuevas tecnologías en las prácticas de RSE de la empresa en un contexto específico. Se centrará en identificar las prácticas que se han implementado, los avances tecnológicos y cómo estos ayudan a la sostenibilidad y al bienestar de la comunidad.

### **Población y Muestra**

La población del estudio está formada por los siguientes actores clave: Personal de INTERASEO S.A.S. E.S.P. en Fundación, Magdalena, que participe en los procesos de implementación de nuevas tecnologías y programas de responsabilidad social.

Miembros de la comunidad que se benefician directamente de las acciones de RSE llevadas a cabo por la empresa (residentes locales, autoridades municipales, entre otros).

La muestra será no probabilística y se seleccionará a propósito. Se elegirán a los empleados clave de la empresa (directores de proyectos, personal operativo y de innovación) y a una muestra

representativa de la comunidad que utiliza los servicios ofrecidos por INTERASEO S.A.S. E.S.P.

### **Instrumentos de Recolección de Datos**

Se emplearán instrumentos mixtos para recopilar tanto datos cuantitativos como cualitativos.

**Los Principales Instrumentos** Encuestas estructuradas: Se crearán encuestas con preguntas cerradas para recoger datos cuantitativos sobre la percepción de los empleados y la comunidad acerca de las prácticas de responsabilidad social y el impacto de las nuevas tecnologías en la sostenibilidad. Las encuestas estarán diseñadas para medir el nivel de conocimiento y satisfacción respecto a las innovaciones tecnológicas y su relación con la RSE.

**Revisión Documental** Se realizará un análisis de los informes internos de INTERASEO S.A.S. E.S.P. sobre sus programas de RSE, así como de los estudios de impacto ambiental y los planes de acción vinculados con la adopción de nuevas tecnologías. También se examinarán documentos normativos y las políticas internas que guían las decisiones tecnológicas y de responsabilidad social.

### **Procedimiento**

El procedimiento se dividirá en varias etapas:

#### ***Fase 1***

Revisión bibliográfica y documental revisión de la literatura relevante sobre responsabilidad social empresarial, nuevas tecnologías y sostenibilidad.

Estudio de los marcos legales y normativos que regulan la RSE y la aplicación de tecnologías en el contexto colombiano, haciendo hincapié en las leyes, decretos y regulaciones aplicables a INTERASEO S.A.S. E.S.P.

### ***Fase 2***

Recolección de datos distribución de encuestas estructuradas a empleados y miembros de la comunidad. Realización de entrevistas semiestructuradas con el personal clave de la empresa y algunos actores de la comunidad.

Análisis de los informes internos y documentos relevantes sobre la implementación de nuevas tecnologías en la empresa.

### ***Fase 3***

Análisis de datos los datos cuantitativos obtenidos a través de las encuestas se analizarán utilizando herramientas estadísticas descriptivas, como frecuencias, porcentajes y medidas de tendencia central.

Los datos cualitativos obtenidos de las entrevistas se examinarán mediante análisis de contenido para identificar temas, patrones y relaciones clave en relación con la adopción de nuevas tecnologías y su efecto en la RSE.

Se compararán los resultados obtenidos con los marcos teóricos y legales previamente establecidos.

### ***Fase 4***

Elaboración de propuestas con base en los resultados obtenidos, se elaborarán recomendaciones prácticas para INTERASEO S.A.S. E.S.P. sobre cómo mejorar su estrategia de responsabilidad social empresarial, con un enfoque especial en la adopción de nuevas

tecnologías para aumentar la sostenibilidad en la recolección de residuos y otros servicios relacionados

**Fase 5.** Conclusiones se extraerán conclusiones sobre la efectividad de la implementación de tecnologías en las prácticas de RSE y su relación con los objetivos de sostenibilidad. Se discutirán los obstáculos y oportunidades identificados, así como las implicaciones para la comunidad y para la empresa.

### **Análisis de Resultados**

El análisis de resultados se basará en los principios del enfoque sistémico, considerando la interacción entre los aspectos sociales, ambientales y económicos de la responsabilidad social empresarial. Además, se usarán herramientas de análisis cualitativo para identificar los principales factores que afectan la adopción de nuevas tecnologías y su impacto en el bienestar de la comunidad y la sostenibilidad de la empresa.

### **Consideraciones**

Éticas se asegurará la privacidad de los participantes en las encuestas y entrevistas, respetando en todo momento los principios éticos de la investigación. Los participantes serán informados sobre la naturaleza del estudio, su propósito y cómo se utilizarán sus respuestas. Además, se obtendrá su consentimiento informado para participar en la investigación.

**Link de encuesta:** [https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfZ-c6IxttFqxliONikCzF\\_k\\_P60b0ZQ2muV2v5Cownt2mHG-A/viewform?usp=sharing](https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfZ-c6IxttFqxliONikCzF_k_P60b0ZQ2muV2v5Cownt2mHG-A/viewform?usp=sharing)

Encuesta para comprender la percepción y valoración de los clientes con respecto a las nuevas tecnologías en los servicios de gestión de residuos sólidos de INTERASEO S.A.S. E.S.P en relación con la responsabilidad social empresarial. La información obtenida será fundamental para identificar oportunidades de mejora y fortalecer el compromiso de la empresa con la sostenibilidad.

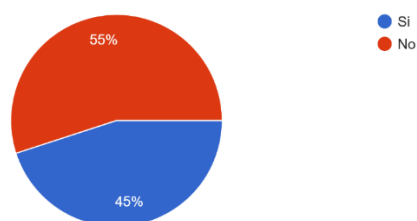
## Resultados

Para obtener información relevante que pueda dar respuesta a los objetivos planteados en el proyecto de investigación se realizó una encuesta a 20 clientes de la empresa INTERASEO S.A.S E.S.P con el fin de conocer sus demandas y aspiraciones en la implementación de tecnologías emergentes enfocados en la responsabilidad social, los datos obtenidos se describen a continuación:

### Figura 1

*Familiarización de los clientes de las tecnologías empleadas*

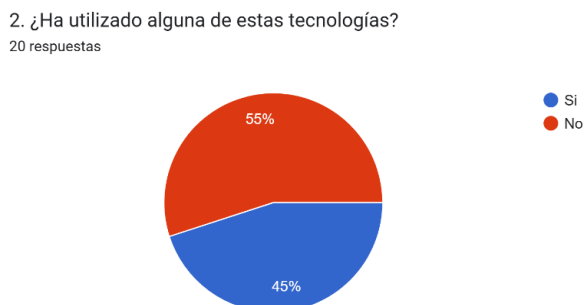
1. ¿Está familiarizado con las iniciativas tecnológicas implementadas por Interaseo S.A.S para la gestión de residuos sólidos?  
20 respuestas



De acuerdo con la figura 1 se evidencia que el 55% de los encuestados no están familiarizados con las tecnologías empleadas por la empresa INTERASEO S.A.S E.S.P lo que deja en evidencia que las iniciativas empleadas para dar a conocer las tecnologías en la gestión de residuos a la comunidad no son eficientes, mientras que el 45% si está familiarizado con las tecnologías empleadas.

## Figura 2

*Clientes que han usado la tecnología de gestión de residuos sólidos*

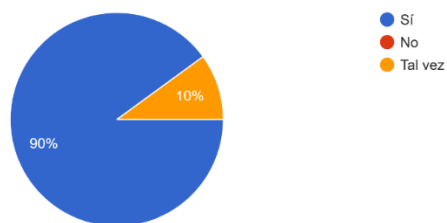


Mediante la figura 2 se puede observar que el 55% de los encuestados han usado las tecnologías empleadas por INTERASEO S.A.S E.S.P, mientras que el 45% no ha usado estas tecnologías, lo que permite entender que la empresa necesita dar a conocer las tecnologías empleadas en sus gestiones.

## Figura 3

*Conocimiento acerca de la importancia de emplear tecnologías emergentes*

3. ¿Considera que la implementación de nuevas tecnologías contribuye a mejorar la eficiencia en la gestión de residuos sólidos?  
20 respuestas

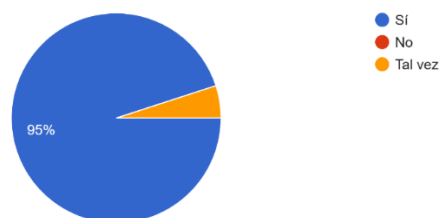


Según la figura 3 se puede decir que la mayoría de los clientes de INTERASEO S.A.S E.S.P consideran que la implementación de nuevas tecnologías contribuye a mejorar la eficiencia en la gestión de residuos sólidos, ya que el 90% manifiesta que si es importante mientras que el 10% cree que tal vez lo sea, pero ninguno considera que las tecnologías no sean importantes en la gestión de residuos sólidos.

#### Figura 4

*Impacto de las tecnologías emergentes en el medio ambiente*

4. ¿Cree que estas tecnologías tienen un impacto positivo en el medio ambiente?  
20 respuestas



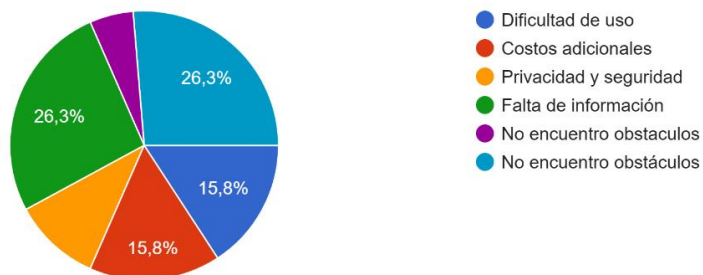
De acuerdo con la figura 4 se logra apreciar que la mayoría de los encuestados creen que la implementación de nuevas tecnologías en la gestión de residuos sólidos puede llegar a generar un impacto positivo en el medio ambiente, ya que el 95% cree que estas tecnologías tienen un impacto positivo en el medio ambiente, mientras que el 5% cree que tal vez, pero ninguno considera que las tecnologías no impacten positivamente al medio ambiente.

## Figura 5

### *Obstáculos al usar las tecnologías en la gestión de residuos sólidos*

5. ¿Qué le preocupa al utilizar estas tecnologías?

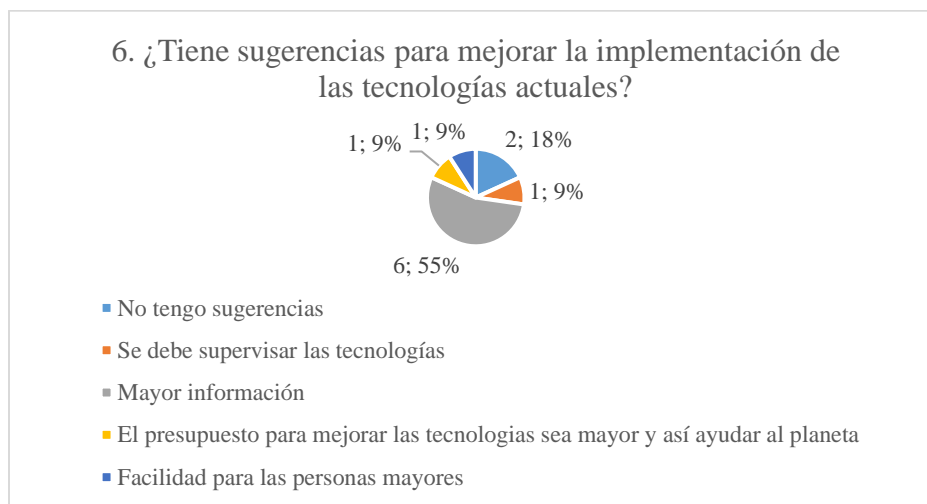
19 respuestas



Al analizar la figura 5 se evidencia que los clientes de INTERASEO S.A.S E.S.P les preocupa el utilizar las tecnologías empleadas ya que el 26,3% considera que la falta información a la hora de usar la tecnología puede afectar, por otra parte, con el mismo porcentaje el 26.3% no encuentra obstáculos o preocupación al usar las tecnologías, pero no se debe descartar que el 15.8% le preocupa que puedan generar costos adicionales al usar dichas tecnologías, además el 15.8% le preocupa que las tecnologías empleadas sean difíciles de usar, también se debe considerar que al 10.5% le preocupa su seguridad y privacidad al usar las tecnologías que se puedan emplear.

**Figura 6**

*Sugerencias en la implementación de tecnologías*

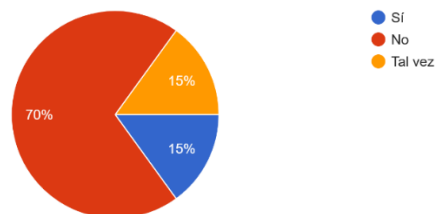


Mediante la figura 6 se puede notar que los encuestados tienen sugerencias para que la implementación de nuevas tecnologías sean más efectivas de acuerdo a sus demandas, el 6.5% considera que la implementación de las tecnologías debe contar con mayor información, el 2.18% no tiene sugerencias, mientras que el 1.9% sugiere que se debe destinar un presupuesto mayor para mejorar las tecnologías con el fin de ayudar al planeta, el otro 1,9% considera importante que al implementar tecnologías emergentes se debe hacer de fácil uso para las persona mayores, por último el 1.9% restante cree que es vital que las tecnologías empleadas sean supervisadas.

## Figura 7

*Conocimiento de los programas existentes en INTERASEO S.A.S E.S.P*

7. ¿Tiene conocimiento de los programas de Responsabilidad Social empresarial en cuanto a separación en la fuente, mujeres emprendedoras?  
20 respuestas

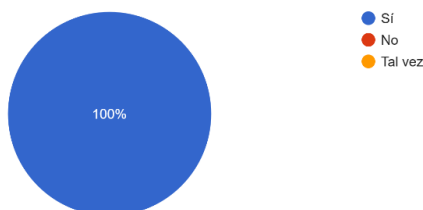


Por medio de la figura 7 se puede apreciar qué tanto los clientes conocen de los programas enfocados en nuevas tecnologías y responsabilidad social de INTERASEO S.A.S E.S.P, donde el 70% manifiesta no conocer del programa de responsabilidad social en cuanto a separación en la fuente, mujeres emprendedoras, mientras que el 15% cree que tal vez conoce del programa y solo el 15% conoce del programa enfocado en responsabilidad social.

## Figura 8

*Percepción de los clientes de INTERASEO S.A.S E.S.P con la creación de aplicación para tener información de sus servicios*

8. ¿Le gustaría que Interaseo S.A.S diseñe una app donde reciba información clara y oportuna sobre los servicios de recolección?  
20 respuestas

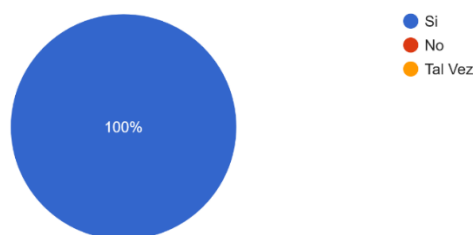


Partiendo de la figura 8 se puede evidenciar que para los clientes es importante que INTERASEO S.A.S E.S.P diseñe una aplicación donde brinden información clara y oportuna sobre los servicios de recolección, ya que el 100% considera que necesitan estar informados de los servicios prestados por la empresa.

### Figura 9

*Percepción de los clientes de INTERASEO S.A.S E.S.P con la creación de aplicación para aprender a manejar los residuos*

9. ¿Le gustaría que Interaseo S.A.S diseñe una app que permita mostrar cómo debe manejar los residuos?  
20 respuestas

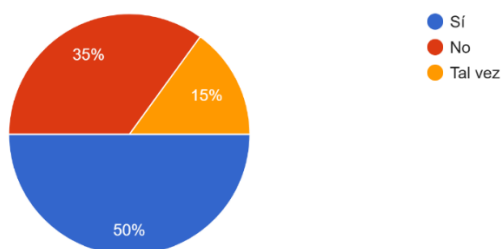


A través de la figura 9 se puede apreciar que a los clientes de INTERASEO S.A.S E.S.P les gustaría que se diseñe una aplicación que les ayude a manejar los residuos, ya que el 100% de los encuestados manifiestan que si les gustaría.

## Figura 10

*Percepción de los clientes de INTERASEO S.A.S E.S.P referente a la responsabilidad social*

10. ¿Cree que las tecnologías empleadas por Interaseo S.A.S permiten que esta sea responsable socialmente?  
20 respuestas



Según la figura 10 se puede apreciar que para los usuarios de INTERASEO S.A.S E.S.P las tecnologías empleadas permiten que esta sea responsable socialmente ya que el 50% de los encuestados manifiestan que la tecnología empleada contribuye que INTERASEO sea sostenible, mientras que el 35% considera que las tecnologías empleadas no los hacen responsables socialmente y el 15% creen que tal vez INTERASEO S.A.S E.S.P mediante su tecnología puede ser responsable socialmente.

Análisis:

En esta encuesta realizada a los 20 clientes mayores de edad en Fundación-Magdalena podemos analizar que las primeras seis preguntas están enfatizadas en descubrir el tema de TECNOLOGIA, ahora bien, podemos definir que más de la mitad indica saber de nuevas tecnologías en el contexto de la RS y este mismo porcentaje las ha usado indicando que tienen mucha importancia, lo que genera un impacto positivo.

Ahora bien, estos encuestados demuestran que hay un problema notorio y es la INFORMACION lo que hace que no se usen de una manera correcta, además de que se demuestra que para el 26,3% les parece difícil el uso de estas.

Por consiguiente, la empresa INTERASEO S.A.S. E.S.P tiene programas RSE que se vienen implementando, pero se analiza que un 70% no conoce ninguno de estos programas, lo que confirma que en su totalidad los encuestados desearían empezar a usar aplicaciones o plataformas que les brinden la información necesaria para no seguir cometiendo los mismos errores como desconocer de beneficios que puedan contribuir y así impactar de manera positiva a la comunidad.

## **Resultados**

La encuesta se realizó con 20 clientes de INTERASEO S.A.S. E.S.P proporcionando información importante. Los resultados obtenidos permiten identificar tanto aspectos positivos como áreas de mejora, en las que la empresa puede centrarse para optimizar sus servicios y reforzar su compromiso con el desarrollo sostenible.

Un hallazgo importante fue que el 55% de los encuestados no estaban familiarizados con las tecnologías proporcionadas por Interaseo S.A.S. implementación, lo que refleja deficiencias en la estrategia de comunicación y difusión de las iniciativas tecnológicas de la compañía. Sin embargo, el 45% de los clientes han utilizado estas tecnologías, lo que demuestra que un segmento importante de usuarios las ha utilizado, aunque no a gran escala. Además, el 90% de los encuestados cree que la adopción de nuevas tecnologías es importante para mejorar la gestión

de residuos sólidos y el 95% está de acuerdo en que estas tecnologías tienen un impacto positivo en el medio ambiente, mostrando un fuerte apoyo a la idea del desarrollo sostenible.

Sin embargo, se han identificado una serie de barreras para el uso adecuado de estas tecnologías. El 26,3% de los clientes afirmó que la falta de información era una barrera, mientras que una proporción similar (26,3%) no percibió ninguna barrera, aunque el 15,8% expresó su preocupación por los costes adicionales y las dificultades para utilizar el servicio. tecnología. Además, el 10,5% de los encuestados expresó su preocupación por la seguridad y la privacidad al utilizar estas aplicaciones, lo que pone de relieve la necesidad de educar a los usuarios sobre este tema y promover su uso.

Respecto a los programas de responsabilidad social corporativa (RSC), el 70% de los encuestados no conocía los programas de Interaseo, como los relacionados con el reparto de ingresos o el apoyo a mujeres emprendedoras. Esta falta de concienciación pone de relieve la necesidad de aumentar la transparencia de estos programas para que los clientes puedan aprovechar los beneficios que ofrecen y contribuir activamente al desarrollo sostenible. La encuesta también reflejó el interés unánime de los encuestados en crear aplicaciones móviles que proporcionen información transparente y actualizada sobre los servicios de recolección de residuos y la gestión adecuada de los mismos. Este resultado muestra que una herramienta digital puede ser una solución eficaz para mejorar la accesibilidad y simplificar las interacciones de los usuarios con los servicios de la empresa.

Por lo anterior, podemos analizar que las primeras seis preguntas están enfatizadas en descubrir el tema de TECNOLOGIA, ahora bien, podemos definir que más de la mitad indica

saber de nuevas tecnologías en el contexto de la RS y este mismo porcentaje las ha usado indicando que tienen mucha importancia, lo que genera un impacto positivo.

Ahora bien, estos encuestados demuestran que hay un problema notorio y es la INFORMACION lo que hace que no se usen de una manera correcta, además de que se demuestra que para el 26,3% les parece difícil el uso de estas.

Por consiguiente, la empresa INTERASEO S.A.S. E.S.P tiene programas RSE que se vienen implementando, pero se analiza que un 70% no conoce ninguno de estos programas, lo que confirma que en su totalidad los encuestados desearían empezar a usar aplicaciones o plataformas que les brinden la información necesaria para no seguir cometiendo los mismos errores como desconocer de beneficios que puedan contribuir y así impactar de manera positiva a la comunidad.

### **Plan de Acción Integral**

De acuerdo con el estudio realizado la compañía requiere desarrollar un plan de acción integral enfocado en su visión, teniendo en cuenta los objetivos estratégicos, con los cuales se buscan mejorar el adecuado uso de las herramientas tecnológicas para incrementar la eficiencia operativa y calidad del servicio de aseo.

La empresa INTERASEO S.A.S E.S.P como plan de acción integral mejorara la página web para que los usuarios puedan acceder con facilidad y obtengan la información de manera rápida y clara, además de ello implementara una App que sirva como guía para facilitar los radicados de PQR, también realizara alianzas con las emisoras del sector y utilizar las redes sociales para mantener informado a los usuarios, otro aspecto importante de las redes sociales es

dar información a la población sobre los horarios y frecuencias establecidos, también se darán a conocer los servicios que presta la empresa, todo esto para consolidarse en la comunidad. Estas implementaciones ayudaran al incremento del recaudo, recuperación de cartera y consecución de potenciales clientes, además inquiera en la implementación de campañas enfocadas a la atención al usuario enfatizando la importancia de tener su factura al día y ofrecer descuentos, des el área de Responsabilidad Social se brindaran charlas sobre el manejo de residuos y separación desde la fuente, para la compañía es importante llegar a las comunidades, por ende, creara programas que sean dirigidos a la población infantil enfocado en actividades lúdicas que ayuden a fomentar la buena disposición de los residuos (reciclaje). Adquiriendo una buena comunicación publicitaria que refuerza el conocimiento y el valor que tiene el servicio público de aseo para las comunidades.

## Conclusiones

Se puede concluir que a través de esta encuesta como medio de recolección de información hacia la empresa INTERASEO S.A.S. E.S.P se analizan en relación a los objetivos específicos de la investigación como lo son, la identificación de las demandas y aspiraciones de la comunidad, el impacto medioambiental, social y financiero de las tecnologías propuestas y por último desarrollar un plan de acción integral.

Entonces, se identifican las variables claves como familiarización, conocimiento, percepción de tecnologías, demandas tecnológicas, la percepción de la responsabilidad social. Lo que implica estos resultados una confirmación a la problemática identificada en que se requiere una adopción de nuevas tecnologías en responsabilidad social para la empresa en estudio, pues se confirma que no se cuenta con la suficiente sensibilización con las tecnologías, no hay suficiente conocimiento de este tema y preocupación en la accesibilidad.

Por lo anterior, se sugiere para futuras investigaciones o aplicaciones prácticas que se investigue en profundidad nuevas tecnologías enfocadas a personas con bajo nivel de alfabetización para que su manejo y comprensión sea más eficiente y dinámico.

Además, que el sector cada día se aumenta en contaminación lo que amerita que se haga más estudios sobre estos impactos en las diferentes areas para una mayor precisión, por último, es indispensable que se realice y ejecute el plan de acción con la incorporación de las nuevas tecnológicas y aplicaciones, campañas comunitarias y monitoreos de efectividad con el fin de aumentar la productividad y disminuir los niveles de contaminación.

## **Recomendaciones**

Se requiere diseñar un plan estratégico de comunicación como lo puede ser la implementación de campañas digitales y físicas para dar a conocer las nuevas tecnologías que se implementan en la empresa con opción de charlas y debates con el fin de disminuir el porcentaje en desconocimiento de los programas de RSE y tecnologías para así aumentar la visibilidad tanto de los programas incorporados y nuevas tecnologías.

Así como la ejecución de plataformas digitales donde ofrezca todos los programas, incentivos, usos... en relación a los servicios que se brindan y el manejo adecuado y eficiencia en el momento como primera medida en relación al plan de acción para dar a conocer las estrategias de comunicación, capacitación y monitoreo lo que generara que se adopte estas tecnológicas de una manera sencilla y adecuada todos en pro de la responsabilidad social.

Aumentar el uso de las tecnologías en un 50% por parte de los clientes de INTERASEO S.A.S. E.S.P ya que el 44% no hace uso de estas, por eso es importante que a través de compensaciones e incentivos la empresa puede implementar más capacitaciones con el fin de alcanzar el objetivo en relación al impacto medioambiental, social y financiero de las tecnológicas propuestas.

Con respecto al conocimiento sobre la importancia de las nuevas tecnologías en la eficiencia de la gestión de residuos sólidos es necesario fortalecer la comunicación de los beneficios; dando atenciones personalizadas a colaboradores y clientes que este sea un obstáculo, y así identificar las aspiraciones que tiene la comunidad.

Por último, Dar a conocer que estas tecnologías no son difíciles de usar, sino que más bien son sencillas logrando mayor rendimiento y utilidad, especialmente para las personas de más bajos estudios los cuales podrían clasificarse como una población con menos información.

### Referencias Bibliográficas

- Alles, M. A. (2016). [Selección por competencias](#). (2a. ed.). Ediciones Granica. (pp.20-74). <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/114189?page=20>
- Berrocal, B., & Fernando, J. (2021). El impacto de la responsabilidad social empresarial del sector energético en Colombia: un análisis del enfoque reputacional de la función de la sostenibilidad. Pontificia Universidad Javeriana. <http://hdl.handle.net/10554/5804>
- Correa, Juan G. (2007). Artículo “Evolución histórica de los conceptos de responsabilidad social empresarial y balance social” pág. 89-95, revista “Semestre Económico”, volumen 10 No 20, Universidad de Medellín.
- Cultura Interaseo (2022), Recuperado de <https://interaseo.com.co/cultura-interaseo/>
- Fernández López, F. (2016). [Contratación laboral \(UF0341\)](#). Editorial Tutor Formación. (pp 48-94). <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/44207?page=48>
- García Solarte, M., Murillo Vargas, G. y González, C. H. (2010). [Los macro-procesos: un nuevo enfoque al estudio de la gestión humana](#). Programa Editorial Universidad del Valle. (pp.30-35). <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/128993?page=30>
- Hernández Palma, H., Monterrosa Assia, F. y Muñoz Rojas, D. (2017). [Cultura De Prevencion Para La Seguridad Y Salud en El Trabajo en El Ámbito Colombiano](#). *Advocatus*, 14(28). (pp. 1-15). <https://doi->

- [org.bibliotecavirtual.unad.edu.co/10.18041/0124-0102/advocatus.28.889](http://org.bibliotecavirtual.unad.edu.co/10.18041/0124-0102/advocatus.28.889)Herrero Blasco, A., Perello Marin, M. y Herrero Blasco, A. (2018). [Dirección de recursos humanos: gestión de personas](#). Editorial de la Universidad Politécnica de Valencia. (pp. 21-29). <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/57469?page=21>
- Iglesias Álvarez, I. (2019). [Los procesos de selección en la era digital: estrategias para atraer y enamorar el talento](#). FC Editorial. (pp. 57-103). <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/131012?page=57>
- Leal Afanador, J. A. (2023). [Trabajo inteligente productivo](#). Sello Editorial UNAD. (pp.25-38).<https://doi.org/10.22490/9789584975096>
- Lozano, Rodrigo & Huisingh, Don. (2011). Inter-linking issues and dimensions in sustainability reporting. *Journal of Cleaner Production*. 19. 99-107. 10.1016/j.jclepro.2010.01.004. [https://www.researchgate.net/publication/223376097 Inter-linking issues and dimensions in sustainability reporting](https://www.researchgate.net/publication/223376097_Inter-linking_issues_and_dimensions_in_sustainability_reporting)
- Luna Arocas, R. (2018). [Gestión del talento](#). Difusora Larousse - Ediciones Pirámide. (pp.373-407). <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/123076?page=373>
- Meneses Quinto, Y. A., Barrero Sarrias, Y., Ramírez, F., & Jiménez Fajardo, J. A. (2021). Responsabilidad social empresarial y su contribución a la biodiversidad en el Caquetá. *Orinoquia*, 25(1), 81–93. <https://doi.org/10.22579/20112629.657>

- Oltra Comorera, V. (2013). [Desarrollo del factor humano. Editorial UOC.](#) (pp.107-140).  
<https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/56325?page=107>
- Ortiz, Paula C. (2009). Investigación “La Responsabilidad Social Empresarial como base de la Estrategia Competitiva de hzx”  
<https://repository.javeriana.edu.co/bitstream/handle/10554/9169/tesis242.pdf>
- Ramos Ramos, P. (2015). [Planificación y gestión de recursos humanos \(2a. ed.\)](#). Editorial ICB. (pp. 142-188). <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/113344?page=142>
- Schneider, A., & Meins, E. (2012). Two dimensions of corporate sustainability assessment: Towards a comprehensive framework. *Business Strategy and the Environment*, 21(4), 211-222.  
<https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1002/bse.726>

## Apéndices

### Apéndice A

*Encuesta con Respecto a las Nuevas Tecnologías en los Servicios de Gestión de Residuos*

*Sólidos de Interaseo S.A.S*

[https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfZ-c6IxttFqxliONikCzF\\_k\\_P60b0ZQ2muV2v5Cowl2mHG-A/viewform?usp=sharing](https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfZ-c6IxttFqxliONikCzF_k_P60b0ZQ2muV2v5Cowl2mHG-A/viewform?usp=sharing)