

**Formulación del Plan Estratégico de Responsabilidad Social Empresarial para Harineras
del Valle S.A. basado en los Pilares Fundamentales de la Norma ISO 26000**

Karen Dayana Burgos Mina

Danni Jacob Cortes Avirama

Sergio Andrés González Cruz

Daniela Santacruz Guerrero

Leydi Diana Zamora Gamboa

Asesor

Andrés Iván Toledo Bernal

Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD

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

Administración de Empresas

2025

Dedicatoria

Dedicamos este trabajo a nuestras familias, quienes han sido nuestro mayor pilar a lo largo de este camino, brindándonos su amor incondicional, apoyo constante y fortaleza en los momentos más desafiantes.

A nuestros amigos y compañeros, por compartir esta travesía, por sus palabras de ánimo y por las valiosas lecciones de amistad y trabajo en equipo.

A nuestros maestros, por guiarnos con su sabiduría, paciencia y dedicación, y por inspirarnos a superar nuestros propios límites para alcanzar nuestras metas.

Finalmente, dedicamos este logro a nosotros mismos, como un recordatorio de que con esfuerzo, perseverancia y determinación, los sueños pueden hacerse realidad.

Agradecimientos

Queremos expresar nuestro más sincero agradecimiento a nuestro tutor, Andrés Iván Toledo, por su invaluable contribución y dedicación durante el desarrollo de este Diplomado de Profundización en Gerencia Estratégica y Responsabilidad Social Empresarial. Su guía y apoyo fueron pilares fundamentales para la realización exitosa de este proyecto, de gran relevancia en la culminación de nuestros estudios.

Extendemos nuestra gratitud a los docentes y a la universidad, quienes con generosidad compartieron sus conocimientos y facilitaron el acceso a herramientas y recursos que contribuyeron significativamente al éxito de nuestro proceso formativo.

Asimismo, agradecemos profundamente a nuestros compañeros. Realizar una carrera a distancia ha representado un desafío considerable, pero gracias a la paciencia, el trabajo en equipo y el apoyo mutuo, hemos logrado juntos alcanzar esta meta tan importante en nuestras vidas.

Resumen

El siguiente trabajo tiene como propósito principal formular una propuesta donde se busca implementar la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) en la empresa Harinera del Valle S.A., alineándola con los objetivos de Desarrollo sostenible (ODS), en el marco de la norma ISO 26000. Esta propuesta analiza las diversas practicas clave como, la gestión ambiental, las relaciones laborales, el respeto por los derechos humanos, el compromiso con la comunidad y la ética empresarial y busca fortalecer los procesos internos, para obtener una ventaja competitiva sostenible.

Palabras clave: Responsabilidad Social Empresarial (RSE), Objetivos de Desarrollo Sostenible ODS, norma ISO 26000, gestión ambiental, relaciones laborales, derechos humanos, compromiso con la comunidad, ética empresarial, ventaja competitiva sostenible.

Abstract

The main purpose of this work is to formulate a proposal aimed at implementing Corporate Social Responsibility (CSR) at Harinera Del Valle S.A., aligning it with the Sustainable Development Goals (SDGs), within the framework of the ISO 26000 standard. This proposal analyzes key practices such as environmental management, labor relations, respect for human rights, community engagement, and business ethics, seeking to strengthen internal processes to achieve a sustainable competitive advantage.

Keywords: Corporate Social Responsibility (CSR), Sustainable Development Goals (SDGs), ISO 26000, environmental management, labor relations, human rights, community engagement, business ethics, sustainable competitive advantage.

Tabla de Contenido

Introducción.....	22
Justificación.....	23
Objetivos.....	24
Objetivos Generales.....	24
Objetivos Específicos.....	24
Conceptualización	25
Responsabilidad Social Empresarial.....	25
Conceptos Clave en la RSE.....	25
Voluntariedad.....	25
Triple Resultado.....	25
Sostenibilidad.....	25
Grupos de Interés (Stakeholders).....	25
Dimensiones de la Responsabilidad Social Empresarial	26
Económica.....	26
Social.....	26
Ambiental.....	26
Gobierno Corporativo.....	27
Producción Limpia y Consumo Sostenible	29
Las Prácticas	29
Producción Limpia	29
Consumo Sostenible	30
Modelos de Gestión para la Sostenibilidad.....	30

Gobierno Corporativo y Responsabilidad Social Empresarial (RSE).....	31
La Integración de un Gobierno Corporativo.....	31
Aplicación.....	32
Marco Institucional	32
Nombre de la Empresa: Harinera.....	32
Sector: Alimentos.....	32
Ubicación:.....	32
Misión.....	32
Visión	33
Valores	33
Estructura Organizacional	33
Planta de Producción	33
Criterios de Selección de la Harinera del Valle	34
Relevancia del Sector	34
Impacto Económico.....	34
Innovación y Desarrollo	34
Compromiso con la Sostenibilidad.....	35
Calidad y Diversidad de Productos.....	35
Estructura Organizacional Sólida	35
Responsabilidad Social	35
Planificación de la Investigación.....	36
Definición del Objetivo	36
Identificación de las Partes Interesadas.....	36

Trabajadores.....	36
Directivos	36
Clientes.....	36
Proveedores.....	36
Metodología de la Encuesta	36
Resumen Ejecutivo.....	36
Introducción	36
Metodología.....	37
Instrumento de Diagnóstico	37
Planificación de la Investigación.....	37
Definición del Objetivo.....	37
Identificación de las Piezas Interesadas.....	37
Ejecución de la Investigación.....	37
Recolección de Datos	37
Análisis de Datos.....	37
Resultados.....	37
Discusión.....	37
Recomendaciones.....	38
Diagnostico.....	38
Instrumento de Diagnostico	38
Entrevistas.....	38
Trabajadores y Directivos	38
Clientes y Proveedores	38

Análisis Documental.....	38
Planificación de la Investigación.....	38
Definición del Objetivo.....	38
Identificación de las Partes Interesadas	38
Ejecución de la Investigación.....	39
Análisis de Datos	39
Informe Final.....	39
Desarrollo del Informe.....	39
Encuesta Empresa Harinera del Valle	39
Instrucciones	40
Evaluación de la Responsabilidad Social según ISO 26000	40
Resultado de la Aplicación del Instrumento.....	41
Análisis de Resultados	42
Grupo 1 Trabajadores	42
Gestión Ambiental.....	42
Relaciones Laborales.....	42
Derechos Humanos.....	42
Compromiso con la Comunidad	42
Ética Empresarial.....	43
Grupo 2 Directivos.....	43
Gestión Ambiental.....	44
Relaciones Laborales.....	44
Derechos Humanos.....	44

	10
Compromiso con la Comunidad	44
Ética Empresarial.....	44
Grupo 3 Clientes	45
Gestión Ambiental.....	45
Relaciones Laborales.....	46
Derechos Humanos.....	46
Responsabilidad con la Colectividad.....	46
Ética Empresarial.....	46
Grupo 4 Proveedores	47
Claridad y Accesibilidad de las Normas de Comisión Ambiental.....	47
Condiciones en las Relaciones Laborales	48
Compromiso hacia los Derechos Humanos	48
Colaboración en Iniciativas de Compromiso con la Comunidad.....	48
Ética en el Trato hacia los Proveedores.....	48
Interpretación de los Resultados Obtenidos Mediante la Aplicación Integral de la Práctica de la ISO 26000 para cada Grupo y Enfoque.....	49
Grupo 1: Trabajadores.....	49
Percepción Sobre Políticas Internas	49
Planificación Estratégica	49
ODS.....	49
Grupo 2: Directivos	49
Estrategia y Sostenibilidad.....	49
Planificación Estratégica	50

	11
ODS.....	50
Grupo 3: Clientes.....	50
Impacto Social y Ambiental.....	50
Planificación Estratégica.....	50
ODS.....	50
Grupo 4: Proveedores.....	50
Aplicación de la ISO 26000 Prácticas Comerciales y Sostenibilidad.....	50
Planificación Estratégica.....	50
ODS.....	50
Gestión Ambiental (ODS 12 y 13).	50
Derechos Humanos (ODS 16).	50
Compromiso con la Comunidad (ODS 11).	51
Ética Empresarial (ODS 16).	51
Análisis Integral.....	51
Contexto y Enfoque Estratégico.....	51
Misión y Visión.	51
Valores.....	51
Matriz de Marco Lógico.....	52
Problema Central.....	52
Descripción del Problema.....	52
Causas del Problema.....	53
Causas Directas.....	53
Causas Indirectas.....	53

	12
Consecuencias del Problema.....	53
Efectos Directos.....	53
Efectos Indirectos	53
Propuesta de Solución	54
Fortalecimiento de Políticas Internas	54
Código de Ética y Auditoría Transparente	54
Alianzas Estratégicas.....	54
Capacitación y Sensibilización	54
Recomendaciones.....	55
Evaluación Inicial.....	55
Monitoreo y Mejora Continua.....	55
Comunicación Efectiva	55
Integración con la Estrategia Empresarial.....	55
Alineación con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)	55
Matriz de Stakeholders Relacionados con la Organización	56
Interpretación del Cuadro.....	57
Conexión con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)	57
Propuesta de Objetivos Estratégicos para Implementación de Norma ISO 26000	58
Objetivo General.....	59
Fines Directos (Objetivos específicos a lograr)	59
Herramienta.....	59
Indicadores	59
Cuantitativa	59

	13
Cualitativa	59
Cualitativa	59
Beneficio	59
Garantizar la Retención y Satisfacción del Personal Clave.....	59
Herramienta.....	59
Indicadores	60
Evaluación.....	60
Cuantitativa	60
Cuantitativa	60
Cualitativa	60
Beneficio	60
Medición	60
Cuantitativa	60
Cualitativa	60
Fines Indirectos (Objetivos de impacto a largo plazo)	60
Herramienta.....	60
Indicadores	60
Evaluación.....	60
Cuantitativa	61
Cuantitativa	61
Cualitativa	61
Beneficio	61
Mejorar la Confianza y la Reputación Organizacional.....	61

	14
Herramientas	61
Evaluación.....	61
Cuantitativa	61
Cualitativa	61
Beneficio	61
Reducir Riesgos Legales y Sociales	62
Herramienta.....	62
Evaluación.....	62
Cuantitativa	62
Beneficio	62
Medición	62
Medios Directos (Objetivos operativos).....	62
Herramienta.....	63
Indicadores	63
Cuantitativa	63
Cualitativa	63
Beneficio	63
Implementar Estrategias Efectivas para Motivar y Retener Talento	63
Herramienta.....	63
Indicadores	63
Cuantitativa	63
Cualitativa	63
Beneficio	63

Diseñar Prácticas Sólidas de Derechos Humanos.....	64
Herramienta.....	64
Indicadores	64
Cuantitativa	64
Cuantitativa	64
Evaluación.....	64
Beneficio	64
Crear un Código de Ética Empresarial y Mecanismos de Auditoría	64
Herramienta.....	64
Indicadores	64
Cuantitativa	64
Cuantitativa	64
Evaluación.....	64
Beneficio	64
Medición	65
Cuantitativa	65
Cualitativa	65
Medios Indirectos (Objetivos estratégicos a mediano plazo).....	65
Generar alianzas estratégicas con actores locales.....	65
Herramienta.....	65
Indicadores	65
Cuantitativa	65
Cuantitativa	65

Cualitativa	65
Evaluación.....	65
Beneficio	65
Medición	66
Cuantitativa	66
Cualitativa	66
Mapa Estratégico: Integración Efectiva de la Norma ISO 26000.....	67
Nivel 1: Objetivo General (Propósito central)	67
Nivel 2: Objetivo Financiero (Resultados a mediano plazo)	67
Nivel 3: Perspectiva del Cliente.....	67
Nivel 4: Procesos Internos.....	67
Nivel 5: Aprendizaje y Crecimiento	67
Fomentar la Transparencia.....	67
Comunicación Abierta	67
Reconocer Errores	67
Priorizar la Calidad en Productos y Servicios.....	68
Satisfacción del Cliente.....	68
Estándares de Calidad	68
Practicar la Responsabilidad Social Corporativa (RSC)	68
Impacto Social	68
Sostenibilidad.....	68
Crear una Estrategia de Comunicación Efectiva	68
Mensajes Coherentes.....	68

	17
Presencia en Redes Sociales	68
Escuchar y Actuar Sobre la Retroalimentación	68
Acción Inmediata.....	68
Plan de Mejoramiento.....	69
Plan de Acción y Seguimiento para la RSE en Harineras del Valle S.A.....	69
Objetivos Estratégicos	69
Estrategias Específicas	69
Indicadores de Evaluación y Seguimiento	69
Responsables.....	69
Plazos.....	69
Alianzas Estratégicas	70
Objetivos Estratégicos	70
Estrategias Específicas	70
Indicadores de Evaluación y Seguimiento.....	70
Responsables.....	71
Plazos	71
Capacitación y Sensibilización.....	71
Objetivos Estratégicos	71
Estrategias Específicas	72
Responsables.....	72
Plazos	72
Evaluación Inicial y Monitoreo Continuo	73
Acciones.....	73

Estrategias Específicas	73
Responsables.....	73
Plazos	73
Alineación con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)	74
ODS 8: Trabajo Decente y Crecimiento Económico.....	74
ODS 12: Producción y Consumo Responsables	74
ODS 13: Acción por el Clima.....	74
ODS 16: Paz, Justicia e Instituciones Sólidas.....	75
ODS 17: Alianzas para Lograr los Objetivos.....	75
Conclusiones.....	76
Referencias Bibliográficas.....	78
Apéndices	79

Lista de Tablas

Tabla 1 <i>Fortalecimiento de Políticas Internas</i>	70
Tabla 2 <i>Código de Ética y Auditoría Transparente</i>	71
Tabla 3 <i>Capacitación y Sensibilización</i>	72
Tabla 4 <i>Evaluación Inicial y Monitoreo Continuo</i>	74

Lista de Figuras

Figura 1 <i>Gobierno corporativo, características y aportes al bienestar humano.....</i>	27
Figura 2 <i>Planta Harinera del Valle S.A.....</i>	32
Figura 3 <i>Comparativa de Resultados Grupo 1 Trabajadores.....</i>	41
Figura 4 <i>Grupo2 Clientes.....</i>	43
Figura 5 <i>Comparativa de Resultados - Grupo 3 Clientes.....</i>	45
Figura 6 <i>Comparativa de Resultados - Grupo 4 Proveedores.....</i>	47
Figura 7 <i>Análisis de las Consecuencias de una Mala Implementación de la Norma ISO 26000.....</i>	52
Figura 8 <i>Identificación a las Principales partes Interesadas y Comprender su Relación con la Empresa Harinera del Valle S.A.....</i>	56
Figura 9 <i>El Siguiete Árbol de Objetivos se Busca Integrar la Norma ISO 26000 en las Distintas Áreas de la Organización, Presentando los Objetivos Específicos y los Medios para Alcanzarlos.....</i>	58
Figura 10 <i>Mapa de Estrategias.....</i>	66

Lista de Apéndices

Apéndice A <i>Encuesta Trabajadores</i>	79
Apéndice B <i>Encuesta Directivos</i>	80
Apéndice C <i>Encuesta Clientes</i>	81
Apéndice D <i>Encuesta Proveedores</i>	82

Introducción

Hoy en día, las empresas se enfrentan a un entorno cada vez más enredado, con lós globales como el cambio climático, las desigualdades sociales y las crecientes exigencias de los consumidores que quieren que las empresas se porten bien. En este panorama, es clave para las empresas no solo ser económicamente rentables, sino también responsables social y ambientalmente.

La RSE va más allá de lo que exige la ley; es integrar en la gestión empresarial políticas, prácticas y estrategias que impulsen el desarrollo sostenible. Este enfoque permite a las empresas alinearse con los intereses de sus grupos de interés, como empleados, clientes, proveedores, comunidades y accionistas. La idea es construir una sociedad más justa y sostenible, mejorar la reputación de la empresa y forjar relaciones duraderas con todos los involucrados, siempre buscando equilibrar sus objetivos económicos. En pocas palabras, la RSE no es solo cumplir con la ley, sino gestionar de manera ética y proactiva las operaciones empresariales para generar un impacto positivo en la sociedad.

Esto implica incorporar principios que beneficien tanto a las comunidades como al medio ambiente, sin comprometer los intereses económicos de la empresa. Y claro, esto incluye temas cruciales como la igualdad de oportunidades.

La RSE busca que las empresas caigan bien, operando con transparencia, combatiendo la corrupción y asegurando cadenas de suministro responsables.

Justificación

Este enfoque se apoya en los principios de la ISO 26000, que es como la brújula para la responsabilidad social. Harinera del Valle S.A. quiere alinear sus prácticas con estándares internacionales de sostenibilidad, generando confianza tanto en sus empleados como en sus clientes. Al tener un código de ética claro y hacer auditorías transparentes, la empresa no solo reduce riesgos, sino que también se gana una buena reputación. Formar alianzas y dar capacitación interna asegura un enfoque integral hacia la sostenibilidad, creando valor para todos los que tienen algo que ver con la empresa.

Aplicando la ISO 26000, Harinera del Valle S.A. muestra su compromiso con la responsabilidad social. Esto justifica sus esfuerzos ante sus empleados y clientes, generando confianza y credibilidad. No solo mejora la imagen de la empresa, sino que también reduce riesgos legales y sociales al seguir prácticas éticas y sostenibles.

En un entorno empresarial cada vez más competitivo, adoptar prácticas sostenibles y éticas se convierte en un factor diferenciador clave para Harinera del Valle S.A. La integración de la ISO 26000 responde a la creciente demanda de los consumidores y socios por transparencia y responsabilidad corporativa. Esto no solo fomenta la lealtad, sino que también promueve un ambiente de trabajo más comprometido y productivo. Este enfoque estratégico permite anticipar desafíos regulatorios y sociales, demostrando un verdadero compromiso con el desarrollo sostenible.

Objetivos

Objetivos Generales

Promover la sostenibilidad y el bienestar integral de la comunidad mediante la implementación de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE), generando impactos positivos en los ámbitos social, económico y ambiental, consolidándose como un referente de compromiso ético.

Objetivos Específicos

Diseñar e implementar programas sociales que beneficien a las comunidades locales, a través de iniciativas educativas, de salud, y de apoyo a poblaciones vulnerables.

Adoptar prácticas responsables en el uso de recursos naturales, optimizando procesos para reducir emisiones, residuos y el impacto ambiental en general.

Garantizar condiciones de trabajo justas, seguras, equitativas y respetuosas, promoviendo la formación y el bienestar integral de los empleados.

Establecer alianzas con proveedores locales y generar oportunidades económicas sostenibles que impacten positivamente en la región.

Conceptualización

Responsabilidad Social Empresarial

La Responsabilidad Social Empresarial (RSE) se deduce a manera de un conjunto de iniciativas, políticas y prácticas que las empresas adoptan voluntariamente con el intento de causar una marca efectiva en el ámbito general, financiero y climático. Estas acciones van más allá de las obligaciones legales o contractuales que las empresas deben cumplir.

En esencia, la RSE hace que las empresas se comporten como agentes de cambio que contribuyen al desarrollo sostenible. Esto incluye promover la prosperidad de sus trabajadores, clientes, la colectividad en habitual y el medio ambiente, sin comprometer su rentabilidad ni su sostenibilidad económica a largo plazo.

Conceptos Clave en la RSE

Voluntariedad

Aunque puede estar regulada en algunos contextos, la esencia de la RSE radica en su carácter voluntario.

Triple Resultado

Busca equilibrar los resultados financieros, sociales y ambientales.

Sostenibilidad

Compromiso con el uso eficiente de recursos para garantizar su disponibilidad para generaciones futuras.

Grupos de Interés (Stakeholders)

Reconoce la importancia de satisfacer las perspectivas y carencias de todas las fracciones que llamen la atención hacer afines con la empresa.

Dimensiones de la Responsabilidad Social Empresarial

Económica

Generar beneficios y actuar con transparencia financiera.

Social

Realzar el nivel de existencia de todos con quienes se relaciona, tanto de manera directa como indirecta.

Ambiental

Implementar prácticas sostenibles que reduzcan el impacto ecológico y promuevan la preservación de recursos naturales.

En esencia, la RSE implica incorporar una perspectiva ética y responsable en la dirección de la empresa, buscando armonizar los objetivos de la organización con las expectativas de la sociedad.

Gobierno Corporativo

Figura 1

Gobierno corporativo, características y aportes al bienestar humano.



Nota. Un impacto responsable implica implementar políticas de gestión ambiental claras y accesibles, garantizar condiciones laborales justas y promover los derechos humanos en todas las prácticas empresariales. *Fuente.* Autoría propia.

Actualmente, las compañías se enfrentan a una creciente presión para operar de forma ética, responsable y sostenible. Este impulso proviene de un entorno globalizado que aboga por el progreso económico sin perjudicar el bienestar social ni el medio ambiente.

El gobierno corporativo ha surgido como un pilar esencial para alcanzar este propósito, pues proporciona los cimientos para una gestión equitativa, transparente y responsable. Simultáneamente, las prácticas de producción limpia y consumo sostenible se han establecido como estrategias cruciales para mitigar los efectos negativos de las operaciones empresariales sobre el medio ambiente y las comunidades. La implementación de estas prácticas, en conformidad con las metas de Desarrollo Sostenible (ODS), no solo mejora el desempeño ambiental, sino que también incrementa la competitividad de las empresas, mejora su reputación y fortalece sus relaciones con consumidores y otros grupos de interés.

Este ensayo argumenta que la combinación de un gobierno corporativo ético, la producción limpia y el consumo sostenible es vital para que las empresas generen valor económico a largo plazo, al tiempo que contribuyen al bienestar social y ambiental. Al adoptar prácticas alineadas con los principios de Responsabilidad Social Empresarial (RSE), las compañías pueden lograr un equilibrio entre sus objetivos de crecimiento y la sostenibilidad, beneficiándose de un modelo de negocio que favorece tanto su competitividad como su impresión positiva en la colectividad y el medio climático. El gobierno corporativo practica un pliego crucial en la forma en que las empresas toman decisiones y gestionan sus relaciones con las partes interesadas.

Según Fernández (2014), un gobierno corporativo sólido y ético fomenta la nitidez y la rendición de balances, lo cual es fundamental para establecer relaciones de confianza con consumidores, inversionistas, empleados y la sociedad en general. Este tipo de gobierno no solo busca maximizar los beneficios financieros para los accionistas, sino que también tiene en cuenta el impacto de las decisiones empresariales en el ámbito social y ecológico. Rosso (2018) refuerza esta idea al señalar que un buen gobierno corporativo no solo prospera la popularidad de la

compañía, por tal motivo asimismo genera valor a largo plazo al fortalecer el compromiso social y la responsabilidad social empresarial (RSE). Esto, a su vez, posiciona a la empresa como un actor responsable dentro del mercado, favoreciendo su competitividad. Por otro lado, Stout (2012) argumenta que el gobierno corporativo debe enfocarse en maximizar el valor no solamente para los asociados, igualmente para todos los colectivos interesados, incluyendo la sociedad, el medio ambiente y los empleados. Este enfoque integral es esencial para que las empresas se mantengan competitivas y éticas en un entorno globalizado. Carter y Lorsch (2004) refuerzan esta perspectiva al indicar que las empresas que adoptan principios de buen gobierno no solo son más exitosas financieramente, sino que también gestionan mejor los riesgos sociales y ambientales. La incorporación de prácticas responsables en el modelo de gobierno corporativo crea un entorno empresarial que promueve el bienestar general, lo que se traduce en una relación más estrecha y positiva con sus stakeholders.

Producción Limpia y Consumo Sostenible

Las Prácticas. La elaboración íntegra y el empleo razonable son ahora elementos esenciales en las estrategias de sostenibilidad empresarial. Estas estrategias permiten a las empresas mejorar su eficiencia operativa, reducir costos y fortalecer su competitividad en un mercado cada vez más exigente.

Producción Limpia. Según Hoof (2008), la producción limpia optimiza los procesos productivos para menguar el uso de caudales no cambiables y dominar la reproducción de despojos. Esta práctica no solo favorece al medio ambiente, sino que también mejora la eficiencia operativa de las empresas, reduce costos y ofrece ventajas competitivas al compensar la creciente demanda de bienes y servicios sostenibles. Monteiro et al. (2018) afirman que la producción limpia proporciona beneficios tanto ecológicos como económicos. Las empresas que

adoptan estas prácticas disminuyen su huella de carbono y mejoran su eficiencia energética, lo que resulta en menores costos operativos y mayor rentabilidad a largo plazo.

Consumo Sostenible. El consumo sostenible también es crucial en las estrategias empresariales. Ortiz de Mendivil (2012) define el consumo responsable como la promoción de patrones de consumo que reduzcan el desperdicio, optimicen recursos y favorezcan productos ambientalmente responsables. Las empresas que fomentan estos patrones no solo contribuyen a la sostenibilidad, sino que también aumentan la lealtad de sus clientes y fortalecen su reputación como líderes en sostenibilidad. Schor (2010) destaca que la creciente conciencia ecológica de los consumidores brinda una ventaja competitiva a las empresas que promueven el consumo responsable.

Modelos de Gestión para la Sostenibilidad. Para integrar un gobierno corporativo ético, producción limpia y consumo sostenible, las empresas pueden adoptar diversos modelos de gestión que promuevan la sostenibilidad. Kaplan y Norton (1996) sugieren que los modelos de gestión estratégica deben incluir indicadores de sostenibilidad en su evaluación del desempeño. Esto permite a las empresas medir tanto el éxito económico como su impacto ambiental y social. El modelo de economía circular propuesto por Belda (2018) subraya la necesidad de promover la reutilización de recursos, el reciclaje y la reducción de residuos en los procesos productivos. Este modelo ayuda a mejorar las técnicas de elaboración y contribuye significativamente a la disminución de desechos y al uso eficiente de los recursos naturales. Tabra (2015) enfatiza el papel crucial de entidades extranjeras, como EE.UU. y la UE, en la promoción de prácticas sostenibles a nivel corporativo. Estos organismos fomentan la adopción de modelos de gobierno corporativo que prioricen la sostenibilidad social y ambiental mediante normas y directrices.

Gobierno Corporativo y Responsabilidad Social Empresarial (RSE). El modelo de gobierno corporativo solidario de Hernández y González (2019) resalta la importancia de que las empresas se orienten hacia la responsabilidad social corporativa (RSE). Adoptar prácticas de sostenibilidad que respeten tanto el medio ambiente como los derechos laborales y humanos fomenta una cultura organizacional comprometida con la prosperidad social y la preservación de los recursos naturales.

La Integración de un Gobierno Corporativo. Lo ético, producción limpia y consumo sostenible es fundamental para que las empresas operen de manera responsable y competitiva en un mundo globalizado. Al adoptar estas prácticas, las empresas no solo generan valor económico a largo plazo, sino que también contribuyen al bienestar social y ambiental, mejorando su reputación y fortaleciendo su relación con consumidores y comunidades. Alinearse con los principios de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) permite a las organizaciones alcanzar un modelo de gestión equilibrado y sostenible que beneficie tanto a su negocio como al entorno global en el que operan.

Aplicación

Marco Institucional

Figura 2

Planta Harinera del Valle S.A.



Nota. La organización lleva a cabo iniciativas educativas, nutricionales y ambientales para beneficiar positivamente a los niños y jóvenes de las escuelas cercanas a sus plantas de producción. *Fuente.* El País (2022)

Nombre de la Empresa. Harinera del Valle S.A.

Sector. Alimentos

Ubicación. Sede Principal: Cali, Valle del Cauca, Colombia

Plantas de Producción. Palmira, Dagua y Villa Rica

Misión

Ofrecer alimentos de más elevada disposición que originen la prosperidad y la nutrición de nuestros consumidores, manejando procesos innovadores y verisímiles.

Visión

Convertirnos en la compañía gobernadora en el sector de alimentos manufacturados a nivel nacional y Latinoamérica, siendo reconocidos por nuestra responsabilidad con la calidad, la creación y la sostenibilidad.

Valores

Calidad. Compromiso con la excelencia en todos nuestros productos y procesos.

Innovación. Fomentar la creatividad y la mejora continua.

Sostenibilidad. Promover prácticas responsables con el medio ambiente.

Integridad. Actuar con ética y transparencia en todas nuestras acciones.

Compromiso. Dedicar nuestros esfuerzos al bienestar de nuestros empleados, clientes y la comunidad.

Estructura Organizacional

Gerencia General

Dirección de Operaciones

Dirección de Finanzas

Dirección de Recursos Humanos

Dirección de Marketing y Ventas

Dirección de Innovación y Desarrollo Plantas de Producción

Planta de Producción

Gerencia de Planta Palmira

Gerencia de Planta Dagua

Gerencia de Planta Villa Rica

Criterios de Selección de la Harinera del Valle

Relevancia del Sector

Los motivos para elegir esta empresa como objeto de investigación son sólidos:

Relevancia en el sector: Líder en alimentos procesados.

Impacto económico: Generación de empleo y operaciones sostenibles.

Innovación: Uso de tecnología avanzada.

Sostenibilidad: Minimización del impacto ambiental.

Calidad y diversidad de productos: Amplia oferta de productos que atienden diversos mercados.

Estructura sólida: Gestión eficiente y clara.

Responsabilidad social: Proyectos comunitarios enfocados en educación, salud y desarrollo.

Impacto Económico

La empresa no solo contribuye significativamente a la economía local y nacional, sino que también genera empleo en varias regiones del país, especialmente en el Valle del Cauca. Su capacidad para mantener operaciones sostenibles y rentables es un indicador de su solidez financiera y su impacto positivo en la economía.

Innovación y Desarrollo

Harinera del Valle sobresale por su énfasis en la creación y la innovación de nuevos bienes. La compañía invierte en tecnología de progreso y en el perfeccionamiento continuo de sus métodos, lo que le permite mantenerse competitiva y adaptarse a las demandas cambiantes de los consumidores.

Compromiso con la Sostenibilidad

La empresa demuestra un firme compromiso con la sostenibilidad ambiental. Adopta prácticas responsables que reducen el impacto ambiental de sus operaciones, lo cual no solo mejora el medio climático, igualmente también prospera su reputación y aceptación social.

Calidad y Diversidad de Productos

Harinera del Valle proporciona una variedad de productos de alta calidad, como harinas, mezclas para repostería y productos de maíz. La pluralidad y la propiedad de sus productos les permiten satisfacer diferentes segmentos del mercado y una extensa escala de distinciones y necesidades de los clientes.

Estructura Organizacional Sólida

La compañía tiene una estructura organizacional bien definida y eficiente, lo que proporciona la disposición de disposiciones y la ejecución de tácticas. La claridad en la colocación de roles y responsabilidades contribuye a su éxito operativo y estratégico.

Responsabilidad Social

Harinera del Valle está dedicada al bienestar de la colectividad. Contribuye en disímiles decisiones de responsabilidad social, afirmando planes educativos, de salud y de progreso corporativo, lo que fortalece su relación con la sociedad y mejora su imagen corporativa

Planificación de la Investigación

Definición del Objetivo

La intención de esta exploración es examinar cómo Harinera del Valle S.A. implementa la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) y cómo esta se ordena con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), utilizando la norma ISO 26000 como guía.

Identificación de las Partes Interesadas

Trabajadores. Empleados de diferentes niveles y áreas.

Directivos. Miembros de la alta dirección y gerentes de planta.

Clientes. Consumidores finales y distribuidores.

Proveedores. Proveedores de materias primas y servicios

“Evaluación de la Implementación de la Responsabilidad Social Empresarial en Harinera del Valle S.A. y su Formación con los Objetivos de Desarrollo Sostenible: Un Análisis Apoyado en la Norma ISO 26000”

Metodología de la Encuesta

Resumen Ejecutivo

La presente investigación evalúa la ejecución de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) en Harinera del Valle S.A. y su formación con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), utilizando la norma ISO 26000 como marco de referencia. Para ello, se realizaron entrevistas y análisis documentales que permitieron obtener datos cualitativos y cuantitativos relevantes.

Introducción

El objetivo primordial de esta investigación es evaluar cómo Harinera del Valle S.A. ha implementado la RSE y cómo esta se alinea con los ODS establecidos por la ONU. La norma

ISO 26000 ofrece un marco internacionalmente reconocido para guiar esta evaluación.

Metodología

Instrumento de Diagnóstico

Se realizaron entrevistas en profundidad con trabajadores y directivos, y entrevistas semiestructuradas con clientes y proveedores, para obtener una amplia perspectiva sobre la RSE en la empresa. Además, se condujo a cabo un estudio documental de las políticas internas, informes de sostenibilidad y otros documentos estratégicos.

Planificación de la Investigación

Definición del Objetivo

Evaluar la implementación de la RSE en Harinera del Valle S.A. y su alineación con los ODS.

Identificación de las Piezas Interesadas

Trabajadores, directivos, consumidores y vendedores.

Ejecución de la Investigación

Recolección de Datos. Entrevistas con representantes de cada grupo de interés.

Análisis de Datos. Observación descriptivo de los datos cualitativos y cuantitativos obtenidos en las entrevistas.

Resultados

La investigación reveló que la implementación de la RSE en Harinera del Valle S.A. está en línea con varios ODS, aunque se identificaron áreas de mejora en la integración de ciertos principios de la norma ISO 26000.

Discusión

Los resultados indican que, aunque la empresa ha hecho progresos significativos en su

enfoque de RSE, hay oportunidades para fortalecer aún más sus prácticas y asegurar una mayor alineación con los ODS.

Recomendaciones

Se sugieren diversas estrategias para mejorar la implementación de la RSE, tales como reforzar la comunicación interna y externa sobre las iniciativas de RSE, y desarrollar programas específicos para abordar los ODS menos integrados.

Diagnostico

Instrumento de Diagnostico

Entrevistas.

Trabajadores y Directivos. Entrevistas en profundidad para obtener información cualitativa sobre la implementación de la RSE y su impacto.

Clientes y Proveedores. Entrevistas semiestructuradas para explorar la percepción y expectativas respecto a la RSE de la empresa.

Análisis Documental

Revisión de políticas internas, informes de sostenibilidad, y documentos estratégicos relacionados con la RSE y los ODS.

Planificación de la Investigación

Definición del Objetivo

La intención de esta investigación es examinar la implementación de la RSE en Harinera del Valle S.A. y su alineación con los ODS, utilizando la norma ISO 26000 como marco de referencia.

Identificación de las Partes Interesadas

Trabajadores. Empleados de diferentes niveles y áreas.

Directivos. Miembros de la alta dirección y gerentes de planta.

Clientes. Consumidores finales y distribuidores.

Proveedores. Proveedores de materias primas y servicios.

Ejecución de la Investigación

Recolección de Datos

Entrevistas. Programar y realizar entrevistas con representantes de cada grupo de interés.

Análisis de Datos

Cuantitativo. Análisis estadístico de los datos de la entrevista.

Informe Final

Resumen Ejecutivo. Presentación de los principales hallazgos y recomendaciones.

Desarrollo del Informe

Introducción. Contexto y objetivos de la investigación.

Metodología. Descripción de los métodos de recolección y análisis de datos.

Resultados. Presentación de los hallazgos clave.

Discusión. Interpretación de los resultados y su implicación para la empresa.

Recomendaciones. Sugerencias para mejorar la implementación de la RSE y su alineación con los ODS.

Encuesta Empresa Harinera del Valle

A continuación, se presenta un instrumento de recolección de información tipo encuesta, desarrollada de manera semiestructurada, basado en los principios de la norma internacional ISO 26000 sobre responsabilidad social. Este instrumento está diseñado para obtener perspectivas de diferentes representantes de una empresa (trabajadores, directivos, clientes y proveedores) con respecto a su entendimiento y experiencia sobre temas relacionados con la responsabilidad social

empresarial (RSE)

Instrucciones

Agradecemos su participación en este estudio. Sus respuestas serán tratadas de manera confidencial y utilizadas exclusivamente para fines de investigación. Por favor, seleccione la opción que mejor describa su percepción o experiencia. (Ver anexo A-D)

Evaluación de la Responsabilidad Social según ISO 26000

Perfil del Entrevistado:

Nombre: _____

Cargo / Relación con la empresa:

a) Trabajador

b) Directivo

c) Cliente

d) Proveedor

Antigüedad en la empresa: _____

Fecha de entrevista: _____

Resultado de la Aplicación del Instrumento

Figura 3

Comparativa de Resultados Grupo 1 Trabajadores

Pregunta	1 - Muy Bajo (%)	2 - Bajo (%)	3 - Medio (%)	4 - Alto (%)	5 - Muy Alto (%)	Frecuencia
¿Qué tan desarrolladas considera que están las políticas relacionadas con la gestión ambiental?	10%	30%	20%	30%	10%	10
¿Qué tan efectivas son las políticas relacionadas con las relaciones laborales?	10%	30%	20%	30%	10%	10
¿Cree que las políticas de la empresa garantizan el respeto a los derechos humanos?	10%	20%	30%	30%	10%	10
¿Qué tan involucrada considera que está la empresa en el compromiso con la comunidad?	10%	20%	30%	30%	10%	10
¿Qué nivel de ética empresarial percibe en las políticas y prácticas de la empresa?	10%	20%	10%	30%	30%	10

Nota. Enfoque, Prácticas comerciales y sostenibilidad en la cadena de suministro.

Análisis de Resultados

Grupo 1 Trabajadores

Con base en la tabla de resultados proporcionada para el Grupo 1 (Trabajadores) de Harineras del Valle, se pueden extraer varias conclusiones sobre la percepción de los empleados respecto a las políticas de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) de la empresa.

Gestión Ambiental

Análisis: La mayoría de los trabajadores considera que las políticas relacionadas con la gestión ambiental están en niveles "Bajo" y "Alto", lo que sugiere una percepción mixta. Aunque una buena porción percibe un desarrollo adecuado (30% "Alto"), hay un segmento significativo que ve oportunidades de mejora (30% "Bajo").

Relaciones Laborales

Análisis: Similar a la gestión ambiental, la percepción de las políticas de relaciones laborales está dividida entre "Bajo" y "Alto". La consistencia en la distribución de las respuestas refleja que los empleados tienen opiniones variadas sobre la efectividad de estas políticas.

Derechos Humanos

Análisis: La percepción de que las políticas garantizan la honra a los derechos humanos es mayormente positiva, con un 60% de los trabajadores situando las políticas en "Medio" o "Alto". Esto indica que, aunque hay margen para mejorar, la mayoría de los empleados siente que la empresa está en la dirección correcta.

Compromiso con la Comunidad

Análisis: La percepción del compromiso de la empresa con la comunidad sigue un patrón similar a los derechos humanos, con la colectividad de las respuestas ubicándose en "Medio" y "Alto". Esto sugiere una buena base de involucramiento, aunque se pueden tomar acciones

adicionales para fortalecer esta percepción.

Ética Empresarial

Análisis: La percepción de la ética empresarial es bastante positiva, con un 60% de las respuestas en las categorías "Alto" y "Muy Alto". Esto indica que los empleados tienen una valoración alta de las prácticas éticas de la empresa.

Figura 4

Grupo2 Clientes

Pregunta	1 - Muy Bajo (%)	2 - Bajo (%)	3 - Medio (%)	4 - Alto (%)	5 - Muy Alto (%)	Frecuencia
¿Qué tan formalizadas considera que están las políticas de gestión ambiental?	7%	35%	3%	35%	10%	10
¿Cómo evalúa las políticas en relaciones laborales para garantizar la motivación y retención del talento?	6%	4%	10%	60%	12%	10
¿Qué tan sólidas son las políticas de respeto y promoción de los derechos humanos dentro y fuera de la empresa?	4%	60%	12%	0%	0%	10
¿Qué tan efectivos son los programas de compromiso con la comunidad liderados por la empresa?	1%	2%	6%	10%	14%	10
¿Qué nivel de prioridad se le da a la ética empresarial en las decisiones estratégicas?	5%	4%	1%	40%	50%	10

Nota. Enfoque, Prácticas comerciales y sostenibilidad en la cadena de suministro

Grupo 2 Directivos

Con base en la tabla de resultados proporcionada para el Grupo 2 (Directivos) de Harineras del Valle, se pueden extraer varias conclusiones sobre la percepción de los empleados respecto a las políticas de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) de la empresa.

Gestión Ambiental

Análisis: La mayoría de los directivos considera que las políticas de gestión ambiental están en niveles "Bajo" y "Alto", indicando que existe una percepción dividida. Aunque un segmento significativo (45%) percibe que las políticas están bien desarrolladas ("Alto" y "Muy Alto"), otro 42% las ve como "Bajo", señalando áreas para potenciales mejoras.

Relaciones Laborales

Análisis: La mayoría de los directivos (72%) evalúa las políticas de relaciones laborales como "Alto" o "Muy Alto", lo que refleja una percepción positiva en cuanto a la efectividad de estas políticas para garantizar la motivación y retención del talento.

Derechos Humanos

Análisis: La percepción sobre las leyes de respeto y desarrollo de los derechos humanos es preocupantemente baja, con un 60% de los directivos calificándolas como "Bajo". Esto sugiere una necesidad urgente de revisar y fortalecer estas políticas para mejorar la percepción y efectividad en este aspecto.

Compromiso con la Comunidad

Análisis: La percepción sobre los programas de compromiso con la comunidad es moderadamente positiva, con un 24% de las respuestas en las categorías "Alto" y "Muy Alto". Sin embargo, la mayoría de las respuestas se sitúa en "Medio" o inferior, indicando que hay margen para mejorar la efectividad de estos programas.

Ética Empresarial

Análisis: La ética empresarial es altamente valorada, con un 90% de las respuestas ubicadas en "Alto" o "Muy Alto". Esto sugiere que los directivos perciben que las decisiones estratégicas de la empresa se realizan con un alto nivel de integridad y ética.

Figura 5

Comparativa de Resultados - Grupo 3 Clientes

Pregunta	1 - Muy Bajo (%)	2 - Bajo (%)	3 - Medio (%)	4 - Alto (%)	5 - Muy Alto (%)	Frecuencia
¿Qué tan visibles son las políticas de gestión ambiental en los productos que adquiere?	10%	40%	40%	32%	10%	10
¿Considera que la empresa refleja valores positivos en sus relaciones laborales?	10%	20%	60%	10%	10%	10
¿Qué tan alineados están los productos de la empresa con el respeto a los derechos humanos?	50%	20%	60%	0%	0%	10
¿Percibe un esfuerzo en el compromiso con la comunidad por parte de la empresa?	10%	30%	40%	20%	10%	10
¿Qué tan transparente considera que es la empresa en términos de ética empresarial?	40%	40%	20%	0%	0%	10

Nota. Enfoque, Prácticas comerciales y sostenibilidad en la cadena de suministro

Grupo 3 Clientes

Con base en la tabla de resultados proporcionada para el Grupo 3 (Clientes) de Harineras del Valle, se pueden extraer varias conclusiones sobre la percepción de los clientes respecto a las políticas de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) de la empresa.

Gestión Ambiental

Análisis: La percepción de visibilidad de las políticas de gestión ambiental en los productos es mayormente positiva, aunque dividida. Un 32% de los clientes perciben estas políticas en un nivel "Alto" mientras que un 50% las sitúan entre "Bajo" y "Medio". Esto sugiere

que la empresa podría mejorar la comunicación y visibilidad de sus esfuerzos ambientales en sus productos.

Relaciones Laborales

Análisis: La mayoría de los clientes evalúa que la empresa refleja valores positivos en sus relaciones laborales en niveles "Medio" y "Alto". Sin embargo, existe una proporción significativa que percibe estas políticas como "Bajo" o "Muy Bajo". Esto indica que hay espacio para la empresa en reforzar su compromiso con valores laborales.

Derechos Humanos

Análisis: La percepción de la alineación de los productos con la honra a los derechos humanos es preocupantemente baja, con un 50% de los clientes situando estas políticas en "Muy Bajo". Esto resalta la necesidad de que la empresa mejore significativamente en este aspecto para asegurar que sus productos sean percibidos como respetuosos de los derechos humanos.

Responsabilidad con la Colectividad

Análisis: La percepción sobre el compromiso con la comunidad es moderadamente positiva. Un 30% de las respuestas se ubican en "Alto" y "Muy Alto", pero la mayoría aún se encuentran en "Medio" o inferior. Esto sugiere que la empresa debe fortalecer sus programas de compromiso comunitario para mejorar la percepción de los clientes en este aspecto.

Ética Empresarial

Análisis: La percepción de transparencia en términos de ética empresarial es baja, con un 80% de los clientes ubicando está en "Muy Bajo" o "Bajo". Esto indica una necesidad crítica para la empresa de mejorar la transparencia y la comunicación de sus prácticas éticas.

Figura 6*Comparativa de Resultados - Grupo 4 Proveedores*

Pregunta	1 - Muy Bajo (%)	2 - Bajo (%)	3 - Medio (%)	4 - Alto (%)	5 - Muy Alto (%)	Frecuencia
¿Qué tan claras y accesibles son las políticas de la empresa sobre gestión ambiental para sus proveedores?	28%	12%	10%	40%	10%	7
¿Qué tan justas son las condiciones en las relaciones laborales establecidas?	10%	30%	30%	20%	10%	10
¿Qué nivel de compromiso percibe la empresa hacia los derechos humanos?	10%	23%	20%	30%	14%	10
¿Qué tan colaborativa es la empresa en iniciativas de compromiso con la comunidad?	10%	14%	30%	30%	16%	10
¿Qué tan ético considera el trato de la empresa hacia sus proveedores?	7%	24%	40%	20%	9%	10

Nota. Enfoque, Prácticas comerciales y sostenibilidad en la cadena de suministro

Grupo 4 Proveedores

Con base en la tabla de resultados proporcionada para el Grupo 4 (Proveedores) de Harineras del Valle, se pueden extraer varias conclusiones sobre la percepción de los proveedores respecto a las políticas de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) de la empresa.

Claridad y Accesibilidad de las Normas de Comisión Ambiental

Análisis: La percepción de claridad y accesibilidad de las políticas de comisión ambiental entre los proveedores es variada. Un 50% de los proveedores considera que las políticas son claras y accesibles ("Alto" y "Muy Alto"), pero hay un 40% que las ve como poco claras ("Muy Bajo" y "Bajo"). Esto indica que hay margen de mejora en la comunicación de estas políticas a los proveedores.

Condiciones en las Relaciones Laborales

Análisis: La percepción de justicia en las condiciones de las relaciones laborales es mixta, con un 30% de los proveedores evaluándolas como "Medio" y un 40% como "Bajo" o "Muy Bajo". Esto sugiere que la empresa podría mejorar las condiciones laborales ofrecidas a los proveedores para aumentar su satisfacción.

Compromiso hacia los Derechos Humanos

Análisis: La percepción del compromiso de la empresa con los derechos humanos es moderadamente positiva, con un 44% de los proveedores considerando que el compromiso es "Alto" o "Muy Alto". Sin embargo, el 33% de los proveedores lo sitúan en "Bajo" o "Muy Bajo", lo que indica que la empresa debe trabajar más en este aspecto.

Colaboración en Iniciativas de Compromiso con la Comunidad

Análisis: La percepción sobre la colaboración en iniciativas comunitarias es en general positiva, con un 46% de los proveedores evaluándola como "Alto" o "Muy Alto". No obstante, el 24% de los proveedores consideran la colaboración como "Muy Bajo" o "Bajo", lo que sugiere que hay margen para mejorar en este aspecto.

Ética en el Trato hacia los Proveedores

Análisis: La percepción de la ética en el trato hacia los proveedores es mayormente "Medio" con un 40%, aunque hay un 31% que la evalúa como "Bajo" o "Muy Bajo". Esto indica que la empresa debe trabajar en mejorar las prácticas éticas en sus relaciones con los vendedores.

El estudio de los efectos señala que Harinera del Valle S.A. tiene percepciones diversas de sus políticas de RSE por parte de los trabajadores, directivos, clientes y proveedores. Mientras que la percepción del compromiso con los derechos humanos y la colaboración en iniciativas comunitarias es moderadamente positiva, hay áreas críticas como la claridad de las políticas

ambientales y la ética en el trato hacia los proveedores que requieren atención. Se recomienda a la empresa mejorar la comunicación y las prácticas éticas para mejorar la percepción de los proveedores.

En resumen, los directivos tienen la percepción más favorable sobre las normativas y habilidades de la compañía, mientras que otros grupos las consideran moderadamente efectivas. El compromiso hacia la comunidad y la honra a los derechos humanos son aspectos que se destacan en todos los grupos.

Interpretación de los Resultados Obtenidos Mediante la Aplicación Integral de la Práctica de la ISO 26000 para cada Grupo y Enfoque

Grupo 1: Trabajadores

Percepción Sobre Políticas Internas. La percepción es moderadamente positiva, resaltando el compromiso hacia la comunidad y la honra a los derechos humanos. No obstante, hay zonas de progreso en la gestión natural y la ética empresarial.

Planificación Estratégica. Es crucial fortalecer la comunicación y la implementación de políticas ambientales y éticas para incrementar la satisfacción y percepción positiva de los empleados.

ODS. Esto está alineado con el ODS 8 (Trabajo decente y crecimiento económico) y el ODS 12 (Producción y consumo responsables).

Grupo 2: Directivos

Estrategia y Sostenibilidad. Los directivos tienen una visión muy positiva sobre las políticas, especialmente en relaciones laborales y derechos humanos. Esto muestra una alineación fuerte con la estrategia empresarial.

Planificación Estratégica. Debería continuar la prioridad en las políticas de derechos humanos y relaciones laborales mientras se fortalecen otras áreas como la ética empresarial.

ODS. Coherente con el ODS 8 y el ODS 16 (Paz, justicia e establecimientos sólidos).

Grupo 3: Clientes

Impacto Social y Ambiental. Los clientes tienen una percepción positiva, pero hay espacio para mejorar en gestión ambiental y ética empresarial.

Planificación Estratégica. Mejorar la transparencia y comunicación sobre las políticas ambientales y éticas puede aumentar la confianza del cliente.

ODS. ODS 12 y ODS 13 (Acción por el clima).

Grupo 4: Proveedores

Aplicación de la ISO 26000 Prácticas Comerciales y Sostenibilidad. Similar a los trabajadores, los proveedores ven espacio para mejorar en áreas de gestión ambiental y ética.

Planificación Estratégica. Establecer estándares más altos y auditorías en el vínculo de abastecimiento puede optimizar la percepción.

ODS. ODS 12 y ODS 17 (Alianzas para lograr los objetivos)

La ISO 26000 proporciona guías sobre responsabilidad social que pueden aplicarse para mejorar las políticas y prácticas identificadas en los resultados de las encuestas:

Gestión Ambiental (ODS 12 y 13). Fortalecer políticas ambientales y su implementación, asegurando prácticas sostenibles.

Relaciones Laborales (ODS 8). Implementar políticas efectivas para la motivación y retención de talento.

Derechos Humanos (ODS 16). Asegurar políticas sólidas de respeto y promoción de derechos humanos.

Compromiso con la Comunidad (ODS 11). Desarrollar programas efectivos de compromiso comunitario.

Ética Empresarial (ODS 16). Promover una cultura empresarial ética, integrando principios de responsabilidad social en la toma de decisiones.

Análisis Integral

Contexto y Enfoque Estratégico

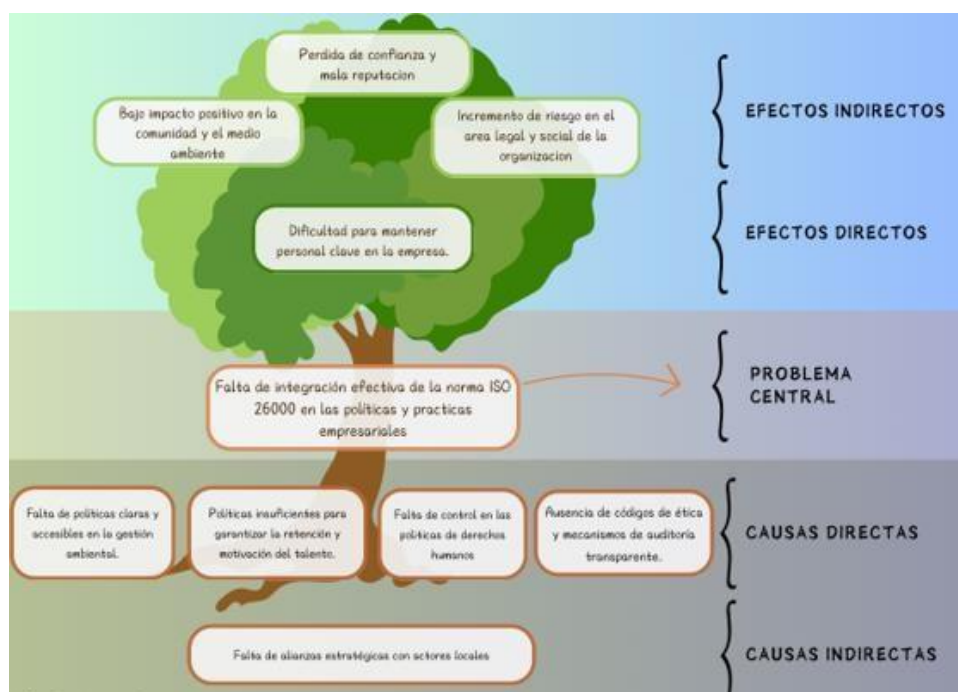
Misión y Visión. La empresa se enfoca en la calidad, innovación y sostenibilidad. Estos valores están alineados con varios ODS, especialmente el ODS 12 (Producción y consumo responsables), ODS 9 (Industria, innovación e infraestructura), y ODS 13 (Acción por el clima).

Valores. Los valores de calidad, innovación, sostenibilidad, integridad y compromiso resaltan su enfoque en prácticas responsables y éticas, lo que es crucial para la implementación de la ISO 26000.

Matriz de Marco Lógico

Figura 7

Análisis de las Consecuencias de una Mala Implementación de la Norma ISO 26000



Nota. El diagrama de árbol de problemas, se construye a través de un análisis detallado de las prácticas actuales de la empresa y refleja las consecuencias de no aplicar correctamente la norma ISO 26000 en una organización. *Fuente.* Autoría propia.

Problema Central

Falta de integración efectiva de la norma ISO 26000 en las políticas y prácticas empresariales.

Descripción del Problema

La falta de integración efectiva de la norma ISO 26000 en las políticas y prácticas empresariales genera vacíos significativos en la misión de la responsabilidad social corporativa (RSC). Esto igualmente refleja en una gestión deficiente en áreas clave como derechos humanos, ética empresarial, motivación del talento humano, y sostenibilidad ambiental. La ausencia de

mecanismos claros y efectivos afecta negativamente la reputación de la organización, incrementa riesgos legales y sociales, y dificulta el desarrollo de un resultado efectivo en la colectividad y el medio ambiente natural.

Causas del Problema

Causas Directas

Falta de políticas claras y accesibles en la gestión ambiental: No existen lineamientos robustos para reducir los resultados ambiental de las sistematizaciones.

Políticas insuficientes para garantizar la retención y motivación del talento humano: Falta de incentivos, oportunidades de desarrollo y estrategias para mantener personal clave.

Falta de control en las políticas de derechos humanos: Debilidad en el monitoreo y cumplimiento de estándares que protejan a los colaboradores y las comunidades relacionadas.

Ausencia de códigos de ética y mecanismos de auditoría transparente: Deficiencias en el diseño de normas internas que aseguren prácticas éticas y rendición de cuentas.

Causas Indirectas

Falta de alianzas estratégicas con actores locales: Ausencia de colaboración con comunidades, ONGs, y otros actores para reforzar el impacto social y ambiental.

Consecuencias del Problema

Efectos Directos

Dificultad para mantener personal clave en la empresa, lo que afecta la continuidad de procesos estratégicos y la productividad.

Efectos Indirectos

Pérdida de confianza y mala reputación: Los clientes, inversionistas, y otros interesados perciben a la organización como poco responsable.

Bajo resultado efectivo en la colectividad y el medio ambiente natural: La compañía no contribuye de manera significativa al desarrollo sostenible.

Incremento del riesgo en el área legal y social: Vulnerabilidad a sanciones legales, conflictos laborales, y crisis reputacionales.

Propuesta de Solución

Para abordar el problema central, se propone lo siguiente:

Fortalecimiento de Políticas Internas

Crear y difundir políticas claras en gestión ambiental alineadas con la ISO 26000.

Diseñar un plan integral para la retención y motivación del talento humano que incluya incentivos, capacitación, y evaluaciones periódicas.

Implementar estándares de derechos humanos basados en principios internacionales.

Código de Ética y Auditoría Transparente

Desarrollar un código de ética empresarial accesible y conocido por todos los colaboradores.

Crear un sistema de auditorías internas que igualmente avale el acatamiento de cuentas y el cumplimiento normativo.

Alianzas Estratégicas

Establecer convenios con actores locales como ONGs, universidades, y gobiernos para potenciar los esfuerzos en sostenibilidad.

Capacitación y Sensibilización

Formar a los colaboradores sobre la calidad de la responsabilidad social corporativa y los principios de la norma ISO 26000.

Recomendaciones

Evaluación Inicial

Realizar un diagnóstico para identificar los puntos críticos en la implementación de la ISO 26000.

Monitoreo y Mejora Continua

Diseñar indicadores clave para medir avances en RSC.

Comunicación Efectiva

Establecer canales de comunicación internos y externos para informar sobre los avances en responsabilidad social.

Integración con la Estrategia Empresarial

Asegurar que las prácticas de RSC estén alineadas con los objetivos estratégicos de la organización.

Alineación con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)

La propuesta contribuye directamente a los siguientes ODS:

ODS 8. Labor decente y desarrollo financiero, en políticas para retener y motivar al talento humano.

ODS 12. Producción y consumo responsables, mediante la implementación de una gestión ambiental efectiva.

ODS 13. Acción por el clima, al adoptar prácticas alineadas con la sostenibilidad ambiental.

ODS 16. Paz, justicia e instituciones sólidas, al garantizar derechos humanos, ética empresarial, y transparencia.

ODS 17. Alianzas para lograr los objetivos, promoviendo colaboraciones estratégicas con actores locales.

Matriz de Stakeholders Relacionados con la Organización

Por medio de la siguiente matriz se presenta los stakeholders relacionados con la organización, mediante el cual se busca identificar a las partes interesadas clave y la relación que tienen con la empresa Harinera del Valle S.A., destacando su calidad en la observancia de los metas sociales junto con las metas sostenibles de la organización.

Figura 8

Identificación a las Principales Partes Interesadas y Comprender su Relación con la Empresa Harinera del Valle S.A

Grupo de Interes	Expectativa o Interese	Influencia	Impacto	Estrategias de Gestion	ODS relacionados
Trabajadores	Condiciones laborales justas, beneficios, desarrollo profesional y bienestar.	Alta	Alta	Implementar programas de bienestar laboral. - Mejorar comunicación interna. - Capacitación constante.	ODS 8 (Trabajo decente y crecimiento económico)
Directivos	Cumplimiento de metas estratégicas, sostenibilidad financiera y alineación con la visión	Alta	Alta	Presentar resultados alineados con los ODS. Crear indicadores de sostenibilidad claros.	ODS 16 (Paz, justicia e instituciones sólidas)
Clientes	Productos de calidad, sostenibilidad en la producción, confianza y ética empresarial.	Media	Alta	-Transparencia en procesos de producción. - Estrategias de comunicación que resalten logros ambientales y sociales.	ODS 12 (Producción y consumo responsables)
Proveedores	Relaciones comerciales justas, pagos oportunos y claridad en políticas de sostenibilidad.	Alta	Media	Establecer contratos claros y sostenibles. - Ofrecer capacitaciones sobre prácticas éticas y sostenibles.	ODS 12 (Producción y consumo responsables) ODS 17 (Alianzas para lograr los objetivos)
Comunidad Local	Impacto positivo en la calidad de vida, empleo y sostenibilidad ambiental.	Media	Alta	Desarrollar proyectos sociales y ambientales significativos. - Fomentar la participación comunitaria.	ODS 11 (Ciudades y comunidades sostenibles) ODS 13 (Acción por el clima)
Gobierno y Entes Reguladores	Cumplimiento de normativas laborales, ambientales y fiscales.	Alta	Alta	Garantizar cumplimiento normativo. - Mantener auditorías y reportes regulares.	ODS 16 (Paz, justicia e instituciones sólidas) ODS 13 (Acción por el clima)
ONGs y Grupos Ambientales	Compromiso con la sostenibilidad y proyectos ambientales.	Media	Media	Participar en alianzas para proyectos sostenibles. - Promover iniciativas conjuntas.	ODS 13 (Acción por el clima) ODS 17 (Alianzas para lograr los objetivos)
Inversionistas	Rentabilidad, sostenibilidad y gestión de riesgos.	Alta	Alta	Reportar avances en sostenibilidad. - Transparencia financiera y operativa.	ODS 9 (Industria, innovación e infraestructura) ODS 12 (Producción y consumo responsables)

Nota. Matriz de stakeholders, se construye a través de un análisis detallado de las practicas actuales de la empresa y refleja destacando su calidad en la observancia de los metas sociales y sostenibles de la organización. *Fuente.* Autoría propia.

Interpretación del Cuadro

El análisis subraya la importancia de priorizar la gestión estratégica de los trabajadores, directivos y el gobierno debido a su alta influencia y resultado continuo en el observancia de las metas organizacionales. Estos grupos deben ser el enfoque principal para garantizar una alineación efectiva entre las metas empresariales y las expectativas de los stakeholders internos y externos. Por otro lado, los clientes, proveedores y la comunidad local desempeñan un rol esencial en el mantenimiento de la reputación corporativa y la construcción de relaciones de confianza. Gestionar adecuadamente estos grupos ayuda a consolidar la percepción positiva de la empresa y asegura el soporte necesario para su sostenibilidad a largo plazo.

Conexión con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)

La responsabilidad de Harinera del Valle S.A. con los ODS refuerza su enfoque en la sostenibilidad global y permite estructurar iniciativas alineadas con metas clave como:

ODS 8 (Trabajo decente y crecimiento económico): Mejorar todas condiciones de los trabajadores y promover un entorno justo y seguro para los trabajadores.

ODS 12 (Producción y consumo responsables): Optimizar la cadena de suministro mediante prácticas sostenibles y responsables. Implementar estrategias que minimicen el desperdicio y fomenten la economía circular.

ODS 13 (Acción por el clima): Reducir la huella de carbono de la empresa mediante iniciativas ambientales visibles y efectivas.

ODS 16 (Paz, justicia e instituciones sólidas): Fomentar la ética empresarial y la transparencia en todas las relaciones comerciales.

ODS 11 (Ciudades y comunidades sostenibles): Desarrollar programas que beneficien a las comunidades locales mediante la colaboración y el fortalecimiento de infraestructuras sociales.

Propuesta de Objetivos Estratégicos para Implementación de Norma ISO 26000

Por medio del siguiente diagrama se pretende integrar la Norma ISO 26000 en las diferentes áreas de la organización. Para poder lograr este objetivo se presentan los diferentes fines que esta tiene en la organización y a la vez las herramientas por las cuales se procura lograr dichas metas.

Figura 9

El Siguiete Árbol de Objetivos se Busca Integrar la Norma ISO 26000 en las Distintas Áreas de la Organización, Presentando los Objetivos Específicos y los Medios para Alcanzarlos.



Nota. El árbol de objetivos, se construye a través de un análisis detallado de las prácticas actuales de la empresa y refleja las consecuencias de aplicar correctamente la norma ISO 26000 en una organización. *Fuente.* Autoría propia.

Objetivo General

Integrar de manera efectiva la norma ISO 26000 en las políticas y prácticas empresariales.

Fines Directos (Objetivos específicos a lograr)

Herramienta

Realizar auditorías trimestrales evaluando el cumplimiento de la integración de la norma ISO 26000 y sus directrices.

Indicadores

Cuantitativa. Porcentaje de implementación de políticas alineadas con la norma ISO 26000.

Cualitativa. Auditorías internas que confirmen el cumplimiento de las directrices de la norma.

Cualitativa. Mejora la reputación y credibilidad de la empresa en el mercado al demostrar un compromiso con la responsabilidad social.

Beneficio

Aumenta la eficiencia operativa al implementar políticas estandarizadas y reconocidas internacionalmente.

Mejora la reputación y credibilidad de la empresa en el mercado al demostrar un compromiso con la responsabilidad social.

Garantizar la Retención y Satisfacción del Personal Clave

Herramienta

Realizar encuestas trimestrales de satisfacción laboral y analizar la evolución de los puntajes promedio.

Indicadores

Evaluación. Cuantitativa, a través de tasas de retención, encuestas, y métricas de desempeño.

Cuantitativa. Reducción de la rotación de personal clave en un 40% dentro de un período de 12 meses.

Cuantitativa. Incremento en el puntaje promedio de encuestas de satisfacción laboral en un 60%.

Cualitativa. Mejora la moral y la lealtad del personal, lo que puede aumentar la productividad y la innovación.

Beneficio

Merma los precios inscritos con la rotación de funcionarios al disminuir esta necesidad de reclutar y capacitar nuevos empleados.

Medición

Cuantitativa. Alcanzar el 80% de implementación de políticas alineadas con la norma ISO 26000 en el primer año.

Cualitativa. Realizar auditorías internas cada seis meses para confirmar el cumplimiento.

Fines Indirectos (Objetivos de impacto a largo plazo)

Incrementar el impacto positivo en la comunidad y el medio ambiente.

Herramienta

Comparar el consumo de recursos y la generación de desechos antes y después de las iniciativas ambientales.

Indicadores

Evaluación. Cuantitativa y cualitativa, considerando métricas ambientales y

retroalimentación comunitaria.

Cuantitativa. Número de proyectos sociales o ambientales implementados anualmente.

Cuantitativa. Disminución en el gasto de medios naturales o reproducción de restos en un 40%.

Cualitativa. Fomenta una buena relación con la colectividad particular y los conjuntos de interés, creando un ambiente positivo y colaborativo.

Beneficio

Aumenta la atracción de inversores y clientes al mejorar las percepciones externas sobre la empresa.

Fortalece las relaciones con los stakeholders, facilitando la colaboración y el apoyo en iniciativas empresariales.

Mejorar la Confianza y la Reputación Organizacional

Herramientas

Evaluar por medio de los balances el crecimiento financiero a través de las diferentes alianzas.

Evaluación

Cuantitativa y cualitativa, mediante encuestas y análisis de nuevos acuerdos.

Cuantitativa. Incremento en el puntaje de encuestas de percepción de stakeholders en un 30%.

Cualitativa. Crecimiento del número de alianzas estratégicas o colaboraciones con actores locales.

Beneficio

Aumenta la atracción de inversores y clientes al mejorar las percepciones externas sobre

la empresa.

Fortalece las relaciones con los stakeholders, facilitando la colaboración y el apoyo en iniciativas empresariales.

Reducir Riesgos Legales y Sociales

Herramienta

Analizar resultados de auditorías y las acciones correctivas implementadas.

Evaluación

Cuantitativa, basado en estadísticas de cumplimiento y análisis de incidentes.

Cuantitativa. Disminución en el número de incidentes legales o sociales reportados.

Cuantitativa. Porcentaje de auditorías internas y externas cumplidas sin observaciones críticas.

Beneficio

Minimiza los costos legales y de cumplimiento al reducir la incidencia de incidentes legales y sociales.

Promueve un ambiente de trabajo seguro y respetuoso, lo que mejora la cultura organizacional.

Medición

Cuantitativa: mermar el gasto de medios naturales o la reproducción de desechos en un 40% en primer año.

Cualitativa: Realizar auditorías ambientales y obtener retroalimentación comunitaria cada seis meses para evaluar el impacto.

Medios Directos (Objetivos operativos)

Establecer políticas ambientales claras y accesibles.

Herramienta

Registrar todas las sesiones de capacitación, incluyendo fechas, asistentes y contenidos.

Indicadores

Evaluación Cuantitativa, mediante auditorías y revisiones internas.

Cuantitativa. Porcentaje de áreas operativas con políticas ambientales implementadas.

Cuantitativa. Número de sesiones de capacitación en gestión ambiental realizadas al año.

Beneficio

Disminuye el impacto ambiental de la empresa, lo que puede traducirse en ahorros económicos y una mayor eficiencia energética.

Refuerza el compromiso de la empresa con la sostenibilidad, mejorando su imagen pública.

Implementar Estrategias Efectivas para Motivar y Retener Talento.***Herramienta***

Analizar la tasa de abandono antes y después de implementar estrategias de retención.

Indicadores

Evaluación Cuantitativa, usando registros de recursos humanos.

Cuantitativa. Número de programas de capacitación o incentivos implementados.

Cuantitativa. Reducción en la tasa de abandono del personal en un 40%.

Beneficio

Mejora la retención de empleados y reduce los costos de contratación.

Aumenta la motivación y la satisfacción laboral, impulsando la creatividad y el rendimiento.

Diseñar Prácticas Sólidas de Derechos Humanos

Herramienta

Realizar evaluaciones periódicas y comparar los niveles de cumplimiento.

Indicadores

Cuantitativa. Número de denuncias atendidas y resueltas conforme a las políticas de derechos humanos.

Cuantitativa. Porcentaje de cumplimiento en evaluaciones de derechos humanos internas o externas.

Evaluación. Cuantitativa y cualitativa, mediante auditorías y encuestas de percepción.

Beneficio

Evita problemas legales y sanciones afines con la violación de derechos humanos.

Fomenta un entorno de respeto y equidad, lo que mejora la moral del equipo y la cohesión organizacional.

Crear un Código de Ética Empresarial y Mecanismos de Auditoría

Herramienta

Mantener registros de auditorías internas y las medidas correctivas tomadas.

Indicadores

Cuantitativa. Número de colaboradores capacitados en el código de ética.

Cuantitativa. Porcentaje de auditorías internas realizadas anualmente con hallazgos resueltos.

Evaluación. Cuantitativa, con métricas de implementación y cumplimiento.

Beneficio

Mejora el cumplimiento y la transparencia dentro de la empresa, lo que puede atraer

inversores y socios comerciales.

Establece un estándar elevado de conducta ética, promoviendo una cultura corporativa positiva y confiable.

Medición

Cuantitativa. Resolver el 100% de las denuncias conforme a las políticas de derechos humanos en el primer año.

Cualitativa. Realizar evaluaciones periódicas y encuestas de percepción cada seis meses para comparar los niveles de cumplimiento.

Medios Indirectos (Objetivos estratégicos a mediano plazo)

Generar alianzas estratégicas con actores locales.

Herramienta

Documentar todos los acuerdos y colaboraciones formalizadas, incluyendo objetivos y resultados esperados.

Indicadores

Cuantitativa. Número de acuerdos o colaboraciones formalizadas en el año.

Cuantitativa. Se asegura con indicadores específicos, como porcentajes, números absolutos, tasas, y métricas de progreso.

Cualitativa. Complementa la evaluación mediante encuestas, retroalimentación, análisis de percepción, y revisión de resultados indirectos.

Evaluación. Cuantitativa y cualitativa, mediante reportes de progreso y evaluaciones de impacto.

Beneficio

Expande las oportunidades de negocio y puede resultar en beneficios financieros

adicionales.

Fortalece la integración en la comunidad local, mejorando la cooperación y el apoyo mutuo

Medición

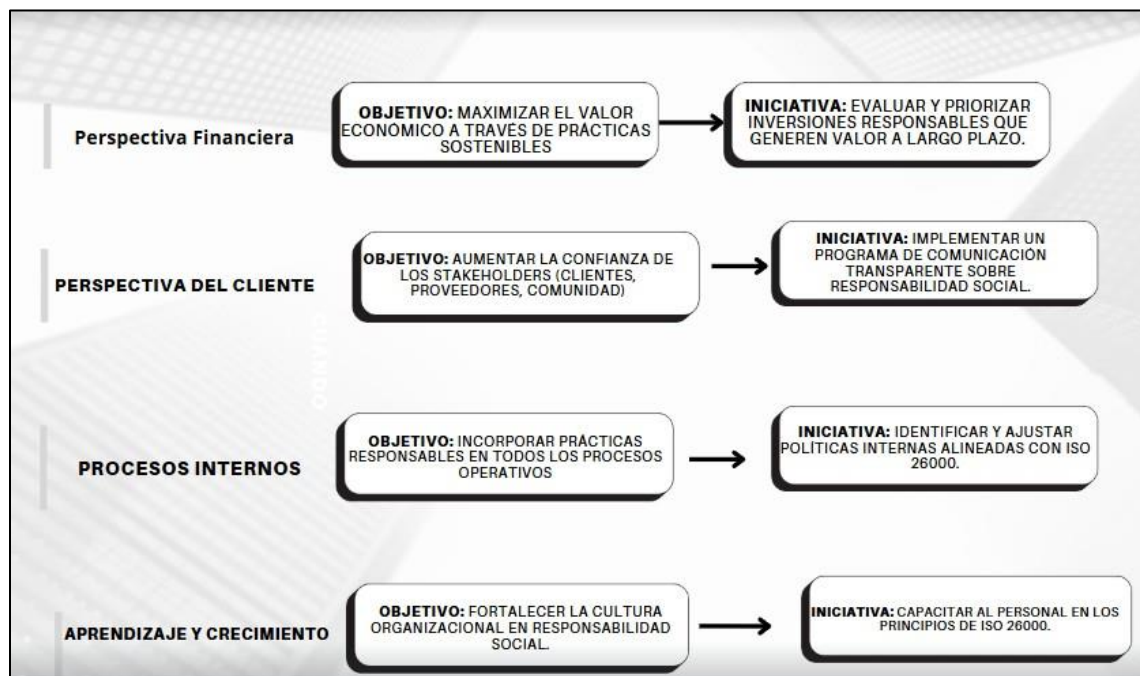
Cuantitativa. Formalizar al menos 10 acuerdos o colaboraciones en el primer año.

Cualitativa. Realizar encuestas de percepción y análisis de los resultados de las colaboraciones cada seis meses.

Implementar estos indicadores cuantitativos y cualitativos permite a la empresa no solo medir su progreso de manera más efectiva, sino también construir una base sólida para un crecimiento sostenible y responsable a largo plazo.

Figura 10

Mapa de Estrategias



Nota. El mapa ilustra las relaciones entre los objetivos específicos, las herramientas, y los indicadores de evaluación. *Fuente.* Autoría propia.

Mapa Estratégico: Integración Efectiva de la Norma ISO 26000

Nivel 1: Objetivo General (Propósito central)

Integrar de manera efectiva la norma ISO 26000 en las políticas y prácticas empresariales.

Nivel 2: Objetivo Financiero (Resultados a mediano plazo)

Incremento en la rentabilidad derivada de proyectos sostenibles.

Nivel 3: Perspectiva del Cliente

Establecer el Incremento en la complacencia y honestidad de los compradores.

Incentivos económicos y no económicos para mejorar el clima organizacional.

Nivel 4: Procesos Internos

Porcentaje de procesos alineados con la norma

Impulsar desde la alta dirección la integración de la norma ISO 26000

Nivel 5: Aprendizaje y Crecimiento

Número de empleados capacitados y aplicando prácticas responsables

Apoyo a proyectos comunitarios que generen desarrollo sostenible.

Establecer alianzas con stakeholders clave para validar las políticas de responsabilidad social.

Fomentar la Transparencia

Comunicación Abierta. Comparte información relevante sobre los procesos, decisiones y resultados de la organización con los empleados, clientes y partes interesadas.

Reconocer Errores. Si ocurre algún problema, admite el error, explica las causas y presenta un plan de acción para solucionarlo.

Priorizar la Calidad en Productos y Servicios

Satisfacción del Cliente. Realiza encuestas para comprender las falencias y posibilidades de tus compradores con a justar procesos para cumplirlas o superarlas.

Estándares de Calidad. Implementa sistemas de control y mejora continua (ISO, Six Sigma, etc.) que garanticen un nivel de excelencia constante.

Practicar la Responsabilidad Social Corporativa (RSC)

Impacto Social. Participa activamente en proyectos que beneficien a la comunidad, como programas educativos, ambientales o de inclusión social.

Sostenibilidad. Adopta prácticas sostenibles y comunica cómo contribuyes a reducir el impacto ambiental.

Crear una Estrategia de Comunicación Efectiva

Mensajes Coherentes. Asegúrate de que toda la comunicación sea consistente con los valores y objetivos de la organización.

Presencia en Redes Sociales. Interactúa activamente en plataformas digitales para construir una relación cercana con el público.

Escuchar y Actuar Sobre la Retroalimentación

Canales de Retroalimentación. Proporciona medios accesibles para que los clientes, empleados y socios expresen sus opiniones.

Acción Inmediata. Demuestra que tomas en serio la retroalimentación actuando rápidamente para implementar mejoras.

Plan de Mejoramiento

Plan de Acción y Seguimiento para la RSE en Harineras del Valle S.A.

Fortalecimiento de Políticas Internas

Objetivos Estratégicos

Garantizar la sostenibilidad ambiental en todas las operaciones.

Aumentar la retención y satisfacción del talento humano.

Asegurar el respeto y la protección de los derechos humanos.

Estrategias Específicas

Crear y difundir políticas de gestión ambiental alineadas con ISO 26000.

Diseñar un plan integral de incentivos, capacitación y evaluaciones para el talento humano.

Implementar estándares de derechos humanos basados en principios internacionales.

Indicadores de Evaluación y Seguimiento

Número de políticas de gestión ambiental creadas y difundidas.

Tasas de retención y satisfacción del personal clave.

Nivel de cumplimiento de estándares de derechos humanos.

Responsables

Departamento de Recursos Humanos

Departamento de Gestión Ambiental

Plazos

Corto plazo (6 meses) para la creación de políticas.

Mediano plazo (1 año) para la implementación de incentivos y estándares

Tabla 1*Fortalecimiento de Políticas Internas*

Dimensión	Objetivo Estratégico	Estrategia	Responsable.	Inicio	Fin	Indicador
Fortalecimiento de políticas internas	Garantizar la sostenibilidad ambiental en todas las operaciones, aumentar la retención y satisfacción del talento humano al igual que asegurar el respeto y la protección de los derechos humanos.	1. Crear y difundir políticas de gestión ambiental alineadas con ISO 26000..		Enero 2025	Junio 2025	Número de Políticas creadas y difundidas.
		2. Diseñar un plan integral de incentivos, capacitación y evaluaciones para el talento humano.	Departamento de recursos humanos	Abril 2025	Diciembre 2025	Tasas de retención y porcentaje de satisfacción del personal clave.
		3. Nivel de cumplimiento de estándares de derechos humanos.		Enero 2025	Diciembre 2026	Porcentaje de cumplimiento de estándares de derechos humanos

Nota. Fortalecimiento de políticas internas, página 76. *Fuente.* Autoría propia (2025)

Alianzas Estratégicas**Objetivos Estratégicos**

Potenciar la sostenibilidad y la responsabilidad social corporativa mediante colaboraciones estratégicas.

Establecer convenios con actores locales como ONGs, universidades, y gobiernos para potenciar los esfuerzos en sostenibilidad.

Estrategias Específicas.

Establecer convenios con ONGs, universidades y gobiernos.

Desarrollar proyectos conjuntos con actores locales.

Indicadores de Evaluación y Seguimiento.

Número de alianzas estratégicas establecidas.

Impacto de los proyectos conjuntos en la comunidad y el medio ambiente.

Responsables.

Departamento de Relaciones Públicas

Dirección de RSC

Plazos.

Mediano plazo (1 año) para la creación de convenios

Continuo para la evaluación del impacto de las alianzas.

Tabla 2

Código de Ética y Auditoría Transparente

Dimensión	Objetivo Estratégico	Estrategia	Responsable	Inicio	Fin	Indicador
Alianzas Estratégicas	Potenciar la sostenibilidad y la responsabilidad social corporativa mediante colaboraciones estratégicas.	1. Establecer convenios con ONGs, universidades y gobiernos.	Departamento de relaciones públicas.	Enero 2025	Diciembre 2025	Número de alianzas estratégicas establecidas.
	Establecer convenios con actores locales como ONGs, universidades, y gobiernos para potenciar los esfuerzos en sostenibilidad	2. Desarrollar proyectos conjuntos con actores locales.	Dirección RSC	Enero 2025	Permanente	Número de familias beneficiadas y número de convenios ejecutados.

Nota. Código de Ética y Auditoría Transparente, página 78. *Fuente.* Autoría propia (2025)

Capacitación y Sensibilización

Objetivos Estratégicos

Formar a los colaboradores sobre la importancia de la responsabilidad social corporativa y los principios de la norma ISO 26000.

Estrategias Específicas.

Implementar programas de formación en RSC.

Evaluar y medir el conocimiento y la aplicación de prácticas responsables.

Indicadores de evaluación y Seguimiento:

Número de empleados capacitados.

Evaluación del conocimiento y aplicación de prácticas responsables.

Responsables.

Departamento de Capacitación

Dirección de RSC

Plazos.

Corto plazo (6 meses) para la creación de programas de formación.

Continuo para la evaluación de la capacitación.

Tabla 3*Capacitación y Sensibilización*

Dimensión	Objetivo Estratégico	Estrategia	Responsable	Inicio	Final	Indicador
Capacitación y Sensibilización	Formar a los colaboradores sobre la importancia de la responsabilidad social corporativa y los principios de la norma ISO 26000.	1. Implementar programas de formación en RSC.	Departamento de capacitación	Enero 2025	Junio 2025	Número de empleados capacitados.
		2. Evaluar y medir el conocimiento y la aplicación de prácticas responsables.	Dirección de RSC	Enero del 2025	Permanente	Evaluación del conocimiento y aplicación de prácticas responsables.

Nota. Capacitación y Sensibilización, página 80. *Fuente.* Autoría propia (2025)

Evaluación Inicial y Monitoreo Continuo

Acciones

Realizar un diagnóstico para identificar los puntos críticos en la implementación de la ISO 26000.

Diseñar indicadores clave para medir avances en RSC.

Estrategias Específicas.

Realizar un diagnóstico inicial de la implementación de ISO 26000.

Diseñar y utilizar indicadores clave para medir avances en RSC.

Indicadores de evaluación y seguimiento:

Resultados del diagnóstico inicial.

Progreso medido a través de indicadores clave.

Responsables.

Departamento de Auditoría Interna

Dirección de RSC

Plazos.

Corto plazo (6 meses) para el diagnóstico inicial.

Continuo para el monitoreo y mejora continua.

Tabla 4*Evaluación Inicial y Monitoreo Continuo*

Dimensión	Objetivo Estratégico	Estrategia	Responsable	Inicio	Fin	Indicador
Evaluación Inicial y Monitoreo Continuo	Realizar un diagnóstico para identificar los puntos críticos en la implementación de la ISO 26000. Diseñar indicadores clave para medir avances en RSC.	1. Realizar un diagnóstico inicial de la implementación de ISO 26000.	Departamento de auditoría interna	Enero del 2025	Junio 2025	Un diagnóstico realizado.
		2. Diseñar y utilizar indicadores clave para medir avances en RSC.	Dirección RSC.	Enero del 2025	Permanente	Número de indicadores diseñados e implementados.

Nota. Evaluación Inicial y Monitoreo Continuo, página 82. *Fuente.* Autoría propia (2025)

Alineación con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)***ODS 8: Trabajo Decente y Crecimiento Económico***

Acciones: Implementar políticas para retener y motivar al talento humano.

Indicadores: Tasas de retención y satisfacción del personal.

ODS 12: Producción y Consumo Responsables

Acciones: Implementar una gestión ambiental efectiva.

Indicadores: Reducción en la huella ecológica.

ODS 13: Acción por el Clima

Acciones: Adoptar prácticas alineadas con la sostenibilidad ambiental.

Indicadores: Impacto de prácticas ambientales en la reducción de emisiones.

ODS 16: Paz, Justicia e Instituciones Sólidas

Acciones: Garantizar derechos humanos, ética empresarial, y transparencia.

Indicadores: Nivel de cumplimiento de estándares de derechos humanos y auditorías.

ODS 17: Alianzas para Lograr los Objetivos

Acciones: Promover colaboraciones estratégicas con actores locales.

Indicadores: Número de alianzas establecidas y su impacto.

Conclusiones

La Responsabilidad Social Empresarial (RSE) no solo es un compromiso ético de las empresas, sino también una estrategia clave para generar valor compartido y contribuir al desarrollo sostenible. Al implementar políticas y acciones que fortalezcan el bienestar social, económico y ambiental, las empresas no solo cumplen con las expectativas de sus grupos de interés, sino que también consolidan su reputación y aseguran su sostenibilidad a largo plazo.

A través de la RSE, las empresas hacen una diferencia significativa en las comunidades y entornos donde operan. Incorporar prácticas rentables como la gestión de residuos, el ahorro energético y el uso de materiales reciclables mejora la eficiencia operativa y puede disminuir los costos de producción, aumentando la rentabilidad a largo plazo.

La RSE permite a las empresas contribuir al bienestar de las comunidades, creando empleos de calidad, promoviendo la inclusión social y apoyando iniciativas locales. Estas acciones no solo benefician a la sociedad, sino que también permiten a la empresa ser un actor responsable, garantizar la sostenibilidad de sus operaciones y generar valor para todas las partes interesadas.

Adoptar la RSE implica reconocer que la empresa no opera de manera aislada, sino como parte de un ecosistema interconectado. La RSE permite a las organizaciones asumir un rol activo en la solución de problemas como el cambio climático, los derechos humanos y la equidad social.

Desde una perspectiva económica, la RSE no es un costo, sino una inversión estratégica que genera valor tangible e intangible. Las empresas que integran la sostenibilidad en su modelo de negocio logran innovar, optimizar recursos y construir relaciones más sólidas con sus grupos de interés, desde consumidores hasta inversionistas. En un mercado cada vez más exigente, las

prácticas responsables no solo diferencian a las empresas, sino que garantizan su viabilidad y relevancia a largo plazo.

A nivel social, la RSE fomenta un vínculo más cercano entre la empresa y las comunidades en las que opera, fortaleciendo la cohesión y el bienestar colectivo. Al promover condiciones laborales justas, apoyar el desarrollo local y participar activamente en iniciativas sociales, las empresas se convierten en motores de cambio positivo, impactando directamente en la calidad de vida de las personas.

Referencias Bibliográficas

- Bermúdez, G. & Gómez, H. (2001). Los problemas en tecnología: una propuesta metodológica. *Tecnura*, 5 (9), 68-79
- Caicedo, Y. (2022). *Identificación del problema en la metodología de marco lógico*. [Objeto Virtual de Información OVI]. Repositorio Institucional de la UNAD.
<https://repository.unad.edu.co/handle/10596/50487>
- Carter, C. B., & Lorsch, J. W. (2004). *Back to the Drawing Board: Designing Corporate Boards for a Complex World*. Harvard Business Review Press.
- El País. (s/f). *Responsabilidad Social Empresarial El País 2022*. Com.co. Recuperado el 11 de febrero de 2025 de <https://www.elpais.com.co/especiales/responsabilidad-social-empresarial/harinera-del-valle.html>
- González, A (2017). *Diseño de un mapa estratégico para el mejoramiento de la gestión gerencial en las pymes del sector metalmecánico del municipio de Guacara del Estado de Carabobo*. [Trabajo de grado, Maestría en Administración de Empresas] Universidad de Carabobo. <https://mriuc.bc.uc.edu.ve/handle/123456789/4342>
- Patricio Calvo Cabeza. (2014). Ética empresarial, responsabilidad social y bienes comunicativos. *Tópicos*, 47, 199–232. <https://doi-org.bibliotecavirtual.unad.edu.co/10.21555/top.v0i47.667>
- Stout, L. A. (2012). El mito del valor para el accionista. *Revista financiera europea*, 1(2)
<https://ssrn.com/abstract=2277141>

Apéndices

Apéndice A

Encuesta Trabajadores

Aspecto	Muy Bajo	Bajo	Medio	Alto	Muy Alto
¿Qué tan desarrolladas considera que están las políticas relacionadas con la gestión ambiental?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
¿Qué tan efectivas son las políticas relacionadas con las relaciones laborales?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
¿Cree que las políticas de la empresa garantizan el respeto a los derechos humanos?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
¿Qué tan involucrada considera que está la empresa en el compromiso con la comunidad?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
¿Cuál es la percepción del nivel de ética empresarial en las estrategias y destrezas de la compañía?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Nota. Enfoque de percepción sobre las prácticas internas que impactan directamente su entorno laboral

Apéndice B

Encuesta Directivos

Aspecto	Muy Bajo	Bajo	Medio	Alto	Muy Alto
¿Qué tan formalizadas considera que están las políticas de gestión ambiental?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
¿Cómo evalúa las políticas en relaciones laborales para garantizar la motivación y retención del talento?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
¿Cómo de fuertes son las políticas de admiración y homenaje de los derechos humanos tanto dentro igualmente fuera de la organización?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
¿Qué tan efectivos son los programas de compromiso con la comunidad liderados por la empresa?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
¿Qué nivel de prioridad se le da a la ética empresarial en las decisiones estratégicas?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Nota. Enfoque, estrategia, implementación y sostenibilidad de las políticas

Apéndice C

Encuesta Clientes

Aspecto	Muy Bajo	Bajo	Medio	Alto	Muy Alto
¿Qué tan visibles son las políticas de gestión ambiental en los productos que adquiere?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
¿Considera que la empresa refleja valores positivos en sus relaciones laborales?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
¿En qué medida los bienes de la compañía respetan y promueven los derechos humanos?	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
¿Percibe un esfuerzo en el compromiso con la comunidad por parte de la empresa?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
¿Qué tan transparente considera que es la empresa en términos de ética empresarial?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Nota. Perspectiva y percepción sobre el impacto social y cambio climático de los de los bienes o servicios.

Apéndice D

Encuesta Proveedores

Aspecto	Muy Bajo	Bajo	Medio	Alto	
¿Qué tan claras y accesibles son las políticas de la empresa sobre gestión ambiental para sus proveedores?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
¿Qué tan justas son las condiciones en las relaciones laborales establecidas por la empresa?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
¿Cómo percibe la empresa su nivel de compromiso con los derechos humanos en la cadena de abastecimiento?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
¿Qué tan colaborativa es la empresa en iniciativas de compromiso con la comunidad?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
¿Qué tan ético considera el trato de la empresa hacia sus proveedores en términos de ética empresarial?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Nota. Enfoque, Prácticas comerciales y sostenibilidad en la cadena de suministro