

Formulación de plan estratégico RSE para empresa alcanos de Nariño S.A.S.

Ronsy Javier López

Oscar Aníbal Montenegro

Directora de Proyecto

Mirna Luz Borja Bruges

Universidad Nacional Abierta y a Distancia

Escuela de Ciencia Administrativas, Contables, Económicas y de Negocios – ECACEN

Programa de Administración de Empresas

2026

Agradecimientos

Se agradece a la Universidad Nacional Abierta y a Distancia (UNAD) por la formación académica brindada y por los espacios de aprendizaje que permitieron el desarrollo del presente trabajo, fortaleciendo las competencias en el análisis y aplicación de la Responsabilidad Social Empresarial.

De manera especial, se agradece a la docente Mirna Luz Borja Bruges por su acompañamiento, orientación académica y retroalimentación oportuna, las cuales fueron fundamentales para la correcta estructuración y consolidación del Plan de Acción y Seguimiento de Responsabilidad Social Empresarial.

Asimismo, se extiende un agradecimiento a la empresa Alcanos de Nariño S.A.S., seleccionada como objeto de estudio, por constituir un referente organizacional que permitió contextualizar y aplicar los conceptos teóricos de la RSE, contribuyendo al análisis estratégico desarrollado en el presente trabajo.

Resumen

El presente informe presenta el diseño de un Plan de Acción y Seguimiento de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) para la empresa Alcanos de Nariño S.A.S., organización perteneciente al sector de servicios públicos, dedicada a La distribución y venta de gas natural en el departamento de Nariño, Colombia. A partir de un análisis fundamentado en los lineamientos de la norma ISO 26000, se identificaron oportunidades de mejora en cuatro dimensiones clave de la responsabilidad social: ética y gobernanza, social, ambiental y económica.

El plan estratégico propuesto contempla la formulación de objetivos estratégicos, así como el diseño de estrategias orientadas al fortalecimiento de la transparencia organizacional, la mejora de las prácticas laborales, la gestión ambiental responsable y la optimización de la gestión económica. De manera específica, se plantean acciones como la actualización del código de ética empresarial, la capacitación del personal en RSE, la reducción del consumo de recursos prioritarios y la mejora de la eficiencia en los procesos financieros.

El Plan de Acción y Seguimiento incluye indicadores de medición, plazos de ejecución definidos y mecanismos de evaluación que permiten garantizar su seguimiento y efectividad. Se concluye que la implementación de este plan contribuirá al fortalecimiento de la sostenibilidad organizacional, al mejoramiento del desempeño empresarial y al cumplimiento de los compromisos sociales, ambientales y económicos de Alcanos de Nariño S.A.S., en coherencia con los principios del desarrollo sostenible y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

Palabras clave: Responsabilidad Social Empresarial, sostenibilidad organizacional, norma ISO 26000, gestión ética, desarrollo sostenible.

Abstract

This report presents the design of a Corporate Social Responsibility (CSR) Action and Monitoring Plan for the company Alcanos de Nariño S.A.S., an organization belonging to the public services sector in the department of Nariño, Colombia. Based on an analysis grounded in the guidelines of the ISO 26000 standard, opportunities for improvement were identified across four key dimensions of corporate social responsibility: ethics and governance, social, environmental, and economic.

The proposed strategic plan includes the formulation of strategic objectives approach, as well as the design of strategies aimed at strengthening organizational transparency, improving labor practices, promoting responsible environmental management, and optimizing economic management. Specifically, actions such as updating the corporate code of ethics, training employees in CSR principles, reducing the consumption of priority resources, and improving efficiency in financial processes are proposed.

The Action and Monitoring Plan incorporates measurement indicators, defined implementation timelines, and evaluation mechanisms to ensure its effectiveness and follow-up. It is concluded that the implementation of this plan will contribute to strengthening organizational sustainability, improving business performance, and fulfilling the social, environmental, and economic commitments of Alcanos de Nariño S.A.S., in alignment with the principles of sustainable development and the Sustainable Development Goals (SDGs).

Keywords: Corporate Social Responsibility, organizational sustainability, ISO 26000 standard, ethical management, sustainable development.

Tabla de Contenido

Introducción.....	11
Justificación.....	12
Objetivos.....	15
Objetivo General	15
Objetivos Específicos	15
Infografía Argumentativa del Gobierno Corporativo.....	16
Propuesta Estratégica Basada en la Producción Limpia y el Consumo Sostenible Desde la Perspectiva de su Relación con la Gestión Organizacional.....	17
Diagnóstico Breve	17
Propuesta de Acciones Estratégicas.....	17
Implementación de Programas de Eficiencia en el uso de Recursos	17
Gestión Responsable de Residuos	18
Sustitución de Insumos Contaminantes	18
Educación y Sensibilización Ambiental Interna	18
Políticas de Compra y Producción Sostenible.....	18
Monitoreo y Medición de Resultados	19
Beneficios Esperados	19
Descripción Institucional de Alcanos de Nariño S.A.S.....	21
Misión	21

Visión.....	21
Valores Corporativos	21
<i>Estructura Organizacional</i>	22
Formato Final del Instrumento Aplicado.....	23
Propósito del Instrumento	23
Aviso Sobre Tratamiento de Datos	23
Resultados de la Aplicación del Instrumento	25
Recomendaciones Generales en Base al Análisis Realizado.....	40
Derechos Humanos.....	40
Prácticas Laborales.....	40
Medio Ambiente.....	41
Prácticas Justas de Operación	41
Consumidores y Usuarios	42
Participación Activa y Desarrollo de la comunidad	42
Ampliación del Marco Institucional / Direccionamiento Estratégico	42
Actualización del Compromiso Social.....	42
Enfoque Ambiental Reforzado	43
Integración Formal de la RSE al Plan Estratégico.....	43
Mapa de Estrategias, Articulando los Objetivos Definidos con Acciones Concretas que Fortalezcan la Aplicación de la Norma.	49

Mapa de Estrategias Para el Fortalecimiento de la RSE.....	49
Estrategia Central.....	49
Perspectiva Social.....	49
Perspectiva Económica.....	50
Perspectiva Ambiental.....	50
Perspectiva Ética y de Gobernanza.....	50
Perspectiva de Seguimiento y Mejora Continua.....	51
Análisis Ético Sobre la Coherencia Entre el Discurso Institucional y las Prácticas Reales de RSE.....	52
<i>Plan de Acción y Seguimiento de RSE de la Empresa: Alcanos de Nariño S.A.S.....</i>	<i>54</i>
Conclusiones.....	58
Referencias.....	60

Lista de Tablas

Tabla 1 <i>Cuestionario de Preguntas</i>	24
Tabla 2 <i>Stakeholder de Alcanos de Nariño S.A.S.</i>	45
Tabla 3 <i>Plan de Acción y Seguimiento de RSE de la Empresa: Alcanos de Nariño S.A.S.</i>	54

Lista de Figuras

Figura 1 <i>Infografía del Gobierno Corporativo</i>	16
Figura 2 <i>Estructura Organizacional</i>	22
Figura 3 <i>¿La Empresa Cuenta con Políticas o Lineamientos Formales sobre Responsabilidad Social?</i>	25
Figura 4 <i>¿Estas Políticas se Divulgan a Todos los Colaboradores?</i>	26
Figura 5 <i>¿Los Colaboradores Aplican estas Políticas en sus Funciones?</i>	27
Figura 6 <i>¿La Empresa Garantiza un Ambiente Laboral Respetuoso y Libre de Discriminación?</i>	28
Figura 7 <i>¿La Empresa Informa a Los Trabajadores sobre sus Derechos y Deberes Laborales?</i>	29
Figura 8 <i>¿Se Garantiza la Seguridad y Salud en el Trabajo Para Todos los Colaboradores?</i>	30
Figura 9 <i>¿La Empresa Ofrece Oportunidades de Capacitación y Desarrollo Profesional?</i>	31
Figura 10 <i>¿La Empresa Implementa Acciones para Reducir sus Impactos Ambientales?</i>	32
Figura 11 <i>¿Se Promueve Entre los Colaboradores el Cuidado del Medio Ambiente?</i>	33
Figura 12 <i>¿Existen Mecanismos para Prevenir la Corrupción y Promover la Transparencia?</i> ..	34
Figura 13 <i>¿Se Aplican Criterios de Sostenibilidad en la Selección de Proveedores?</i>	35
Figura 14 <i>¿La Empresa Garantiza la Calidad y Seguridad de sus Productos o Servicios?</i>	36
Figura 15 <i>¿Existen Canales Eficaces para Recibir y Responder Quejas o Sugerencias de Clientes?</i>	37
Figura 16 <i>¿La Empresa Desarrolla Actividades o Programas que Benefician a la Comunidad Local?</i>	38

Figura 17 ¿La Empresa Identifica los ODS a los que Contribuye y Realiza Seguimiento a su Cumplimiento?.....	39
Figura 18 <i>Árbol de Objetivos de Alcanos de Nariño S.A.S</i>	44
Figura 19 <i>Árbol de Problemas de Alcanos de Nariño S.A.S</i>	47

Introducción

La responsabilidad social empresarial (RSE) se ha establecido como un enfoque estratégico fundamental para las compañías que persiguen una armonía entre el rendimiento económico, la responsabilidad social y la salvaguarda del medioambiente. A través de la RSE las compañías robustecen su vínculo con los grupos de interés y ayudan al desarrollo sustentable, más allá del simple cumplimiento normativo.

En este marco, la norma ISO 26000 sirve como una guía de referencia para incorporar principios de responsabilidad social en la administración organizacional, abordando dimensiones como la ética y gobernanza, las prácticas laborales, el medio ambiente y la gestión económica. Su implementación posibilita el descubrimiento de oportunidades para mejorar y dirigir la toma de decisiones hacia la sostenibilidad organizacional.

El objetivo de esta investigación es elaborar un Plan de Acción y Seguimiento de Responsabilidad Social Empresarial para la compañía Alcanos de Nariño S.A.S., con base en el diagnóstico desarrollado en las fases previas del proyecto. A partir de dicho análisis, se establecen objetivos estratégicos, estrategias, plazos de ejecución e indicadores de seguimiento que permiten fortalecer el desempeño social, ambiental, ético y económico de la organización.

Este plan se concibe como una herramienta de gestión orientada a la mejora continua y al fortalecimiento de la sostenibilidad organizacional, en coherencia con los principios de la ISO 26000 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

Justificación

La creación del Plan de Acción y Seguimiento de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) para la compañía Alcanos de Nariño S.A.S. nace por la necesidad de reforzar el uso sistemático de los principios establecidos en la norma ISO 26000 en la gestión organizacional. Si bien la empresa evidencia avances importantes en materia social, ambiental y ética, el diagnóstico desarrollado en las fases previas del proyecto permitió identificar brechas relacionadas con la comunicación interna de las políticas de RSE, la falta de indicadores de seguimiento claramente definidos y la ejecución intermitente de algunas acciones sociales y ambientales. Estas situaciones evidencian un vacío en la trazabilidad y evaluación del desempeño en responsabilidad social, lo cual justifica la formulación de un plan estratégico estructurado.

La importancia y pertinencia del proyecto radican en que La responsabilidad social empresarial se ha establecido como un elemento esencial para la sustentabilidad de las organizaciones, especialmente en empresas del sector de servicios públicos, donde el impacto social, ambiental y ético es altamente significativo. En esta línea, el plan sugerido es significativo a nivel institucional y social, porque ayuda a consolidar la confianza de los grupos de interés, la transparencia y la alineación del negocio con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), cumpliendo así con las demandas del medio ambiente y con lo que espera la comunidad.

Los principales beneficiarios del proyecto son la propia organización, sus colaboradores, los usuarios del servicio y la comunidad del área de influencia. Para la empresa, el plan constituye una herramienta de gestión que facilita la toma de decisiones, el control de los procesos y la mejora continua. Para los colaboradores, posibilita reforzar la inclusión equitativa en términos de acceso a información, formación y participación en prácticas responsables.

Asimismo, los usuarios y la comunidad se benefician de una gestión más transparente, responsable y orientada al desarrollo sostenible. Los resultados esperados incluyen la definición de objetivos claros, estrategias concretas, indicadores medibles y plazos de ejecución que permitan evaluar el impacto real de las acciones de RSE.

Desde el punto de vista de la viabilidad, El proyecto es viable porque se basa en datos verídicos que la organización ha proporcionado directamente por medio de la implementación de una herramienta de diagnóstico, así como en los recursos conceptuales y metodológicos adquiridos durante el proceso formativo. La metodología utilizada permitió estructurar un plan coherente, aplicable y ajustado a las capacidades operativas de la empresa, sin requerir inversiones excesivas ni cambios estructurales complejos.

En cuanto al impacto, la puesta en marcha del Plan de Acción y Monitoreo de RSE tiene el potencial de generar efectos positivos a nivel organizacional, social y profesional. A nivel organizacional, fortalece la sostenibilidad, la gobernanza y la coherencia entre lo que la institución dice y las prácticas efectivas que se llevan a cabo en ella. A nivel social, favorece el desarrollo comunitario y el bienestar de las partes interesadas. En el entorno laboral y académico, el proyecto posibilita la implementación de lo aprendido teóricamente en una situación real, lo que robustece las competencias estratégicas, éticas y analíticas.

Finalmente, se justifica el uso de la encuesta con preguntas cerradas como herramienta metodológica, debido a que permite recopilar información clara, objetiva y cuantificable sobre la perspectiva de los empleados respecto a las prácticas de responsabilidad social empresarial implementadas por la compañía. Este tipo de instrumento facilita el análisis estadístico de los resultados, la comparación entre dimensiones de la ISO 26000 y la construcción de indicadores

de seguimiento, lo cual resulta fundamental para sustentar la formulación del Plan de Acción y garantizar la trazabilidad de las estrategias propuestas.

Objetivos

Objetivo General

Formular un Plan de Acción y Seguimiento de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) para la empresa Alcanos de Nariño S.A.S., con base en los lineamientos de la norma ISO 26000, que permita fortalecer la gestión ética, social, ambiental y económica de la organización, contribuyendo a su sostenibilidad y a la mejora continua de su desempeño organizacional.

Objetivos Específicos

Analizar la situación actual de la empresa Alcanos de Nariño S.A.S. en materia de Responsabilidad Social Empresarial, a partir del diagnóstico desarrollado en las fases previas del proyecto.

Identificar oportunidades de mejora en las dimensiones ética y de gobernanza, social, ambiental y económica, de acuerdo con los principios y orientaciones de la norma ISO 26000.

Formular objetivos estratégicos para cada una de las dimensiones de la Responsabilidad Social Empresarial.

Diseñar estrategias, plazos de ejecución e indicadores de seguimiento que permitan evaluar la implementación y el impacto del Plan de Acción de RSE.

Sugerir un sistema de evaluación y seguimiento que facilite la toma de decisiones y la mejora de la sostenibilidad organizativa de la compañía.

Infografía Argumentativa del Gobierno Corporativo

Figura 1

Infografía del Gobierno corporativo

GOBIERNO CORPORATIVO

¿QUÉ ES EL GOBIERNO CORPORATIVO?

Es el conjunto de reglas, prácticas y procesos mediante los cuales se dirige y controla una empresa, garantizando decisiones éticas, transparentes y responsables que beneficien a accionistas, empleados, clientes, la comunidad y el entorno.

PRINCIPALES CARACTERÍSTICAS

- Transparencia: Información clara y accesible
- Responsabilidad: Asumir consecuencias de las decisiones
- Rendición de cuentas: Explicar y justificar acciones
- Ética: Actuar con integridad
- Equidad: Trato justo a todas las partes interesadas
- Supervisión y control: Auditoría y seguimiento constante
- Visión sostenible: Pensar en el largo plazo y en el impacto social

CONTRIBUCIÓN AL BIENESTAR HUMANO

- Promueve trabajo digno y seguro
- Fomenta confianza y reduce la corrupción
- Protege derechos de empleados, clientes y comunidad
- Impulsa desarrollo social y económico
- Favorece prácticas responsables y sostenibles

IDEA CLAVE

Un buen gobierno corporativo crea empresas más éticas, justas y sostenibles, contribuyendo al bienestar de las personas y la sociedad.

**ETHICS
RESPECT
CODE
HONESTY
INTEGRITY**

TRANSPARENCIA QUE CONSTRUYE FUTURO

Nota. El esquema ilustra el gobierno corporativo, sus rasgos distintivos y la manera en que contribuye al bienestar de las personas.

Propuesta Estratégica Basada en la Producción Limpia y el Consumo Sostenible Desde la Perspectiva de su Relación con la Gestión Organizacional.

Diagnóstico Breve

En la actualidad, muchas organizaciones enfrentan desafíos relacionados con el uso ineficiente de recursos naturales, la generación excesiva de residuos y la falta de prácticas sostenibles en sus procesos productivos y de consumo. A pesar del creciente interés global por la sostenibilidad, aún existen empresas que continúan operando bajo modelos tradicionales que priorizan la rentabilidad inmediata sobre el impacto ambiental y social. Esto se refleja en desperdicio de materias primas, altos niveles de contaminación y limitada conciencia sobre el consumo responsable dentro y fuera de las estructuras organizacionales.

Además, la presión de las regulaciones ambientales, las expectativas de los consumidores y la competencia en mercados globalizados exigen que las empresas adopten estrategias que integren producción limpia y consumo sostenible como elementos fundamentales de su gestión. Por ende, es preciso reforzar la cultura organizacional para que fomente prácticas que favorezcan el empleo eficaz de recursos, minimicen los impactos negativos y la adopción de decisiones sostenibles que aporten beneficios a largo plazo para la compañía, la sociedad y el entorno.

Propuesta de Acciones Estratégicas

Implementación de Programas de Eficiencia en el uso de Recursos

La empresa debe establecer programas orientados al uso eficiente de recursos como agua y energía, mediante la adopción de tecnologías de bajo consumo, mantenimiento preventivo de equipos y buenas prácticas dentro de los procesos operativos. Esta estrategia contribuye a reducir costos, optimiza la productividad y disminuye el impacto ambiental, consolidando así una gestión más responsable y sostenible con el entorno.

Gestión Responsable de Residuos

Se propone desarrollar un sistema integral para la gestión de residuos que incluya la separación en la fuente, reciclaje, reutilización y disposición final adecuada de los materiales generados. Este proceso puede fortalecerse a través de convenios con gestores ambientales autorizados y programas internos de sensibilización. Con ello, la organización reduce su carga contaminante, promover prácticas circulares y aporta a la protección del medio ambiente.

Sustitución de Insumos Contaminantes

La empresa debe avanzar hacia la sustitución de materiales contaminantes o de un solo uso por alternativas biodegradables, reciclables o reutilizables. Además, se recomienda priorizar proveedores que demuestren responsabilidad ambiental en sus procesos. Esta acción minimiza la generación de residuos peligrosos y refuerza una cadena de suministro sustentable, alineando la operación empresarial con principios modernos de sostenibilidad.

Educación y Sensibilización Ambiental Interna

Es indispensable promover procesos formativos y campañas permanentes de sensibilización para los colaboradores, orientados a incentivar prácticas responsables en el manejo de recursos y la correcta disposición de residuos. Estas acciones fortalecen la cultura organizacional, fomentan hábitos sostenibles y consolidan el compromiso del talento humano con las metas ambientales de la empresa.

Políticas de Compra y Producción Sostenible

La organización debe implementar políticas de adquisición de insumos y servicios que prioricen criterios sostenibles, así como adoptar tecnologías y procesos productivos limpios. Establecer lineamientos para evaluar proveedores desde una perspectiva ambiental permitirá

generar productos y servicios con menor huella ecológica. Esta estrategia también posiciona a la empresa como una entidad responsable y comprometida con el entorno.

Monitoreo y Medición de Resultados

Finalmente, se sugiere crear indicadores ambientales que permitan evaluar el uso de recursos, la gestión de residuos y el avance de las estrategias implementadas. El monitoreo periódico garantiza la mejora continua, facilita la toma de decisiones basada en evidencia y asegura el cumplimiento de metas vinculadas a la sostenibilidad empresarial.

Beneficios Esperados

La implementación de estrategias basadas en producción limpia y consumo sostenible permitirá a la organización obtener beneficios significativos en los ámbitos ambiental, económico y social. En primer lugar, se espera una reducción considerable en la utilización de recursos y la producción de desechos, lo que contribuirá a minimizar el impacto ambiental de las operaciones y favorecer la preservación de los ecosistemas. Este enfoque permitirá optimizar el uso de energía, agua y materias primas, logrando procesos más eficientes y responsables con el entorno natural.

Desde el ámbito económico, la adopción de prácticas sostenibles traerá consigo una disminución de costos operativos derivados del ahorro en recursos, La disminución de los desechos y la aplicación de procedimientos más eficaces. Asimismo, la empresa podrá fortalecer su competitividad y posicionamiento en el mercado, ya que los consumidores actuales valoran cada vez más las organizaciones comprometidas con el desarrollo sostenible, lo que puede traducirse en mayores oportunidades comerciales y fidelización de clientes.

En el plano social y organizacional, estas acciones favorecerán la construcción de una cultura empresarial basada en la responsabilidad y el compromiso ético, promoviendo la

participación activa de los colaboradores y su conciencia sobre la importancia del cuidado ambiental. Además, el cumplimiento de normativas ambientales y la adopción de estándares internacionales reforzarán la reputación corporativa y la credibilidad ante los grupos de interés, contribuyendo a una relación más sólida entre la empresa, la comunidad y el entorno.

Descripción Institucional de Alcanos de Nariño S.A.S.

Nombre de la empresa: Alcanos de Nariño S.A.S.

Sector: Sector energético – distribución y comercialización de gas natural.

Ubicación: Sede principal en el departamento de Nariño; operación en diversos municipios del sur del país.

Misión

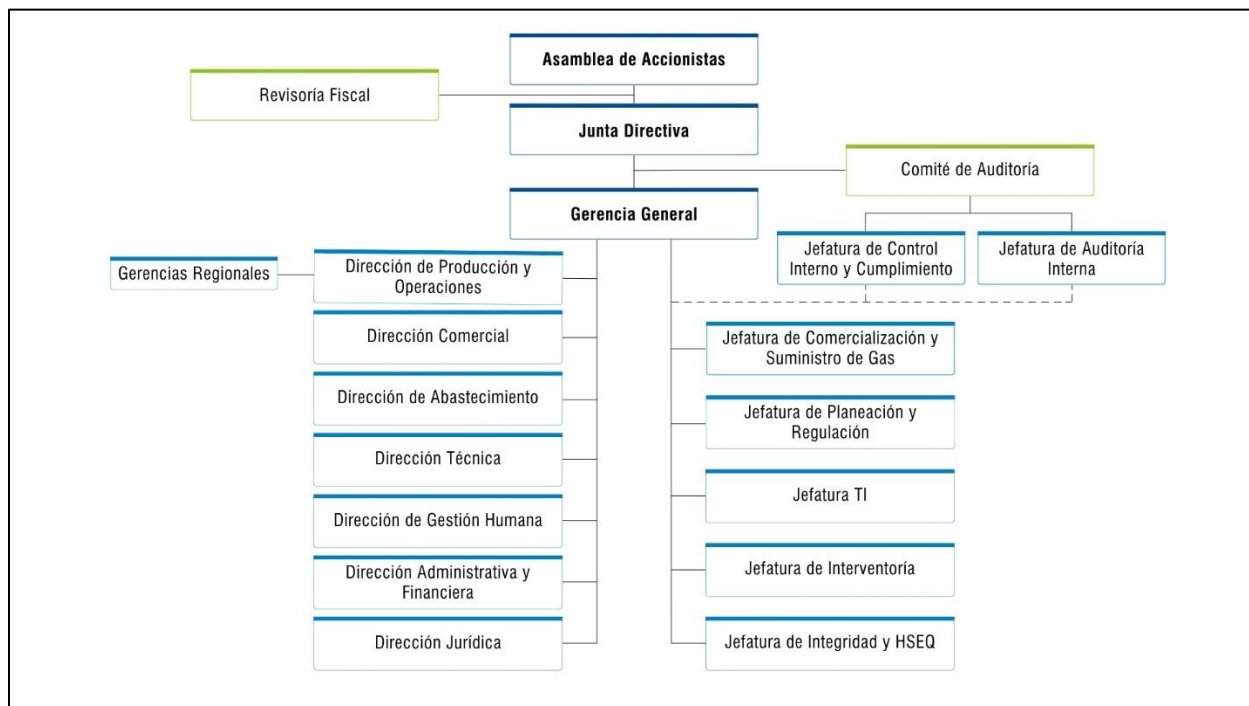
Garantizar la distribución segura, eficiente y continua de gas natural, contribuyendo al bienestar de las comunidades y al desarrollo energético regional.

Visión

Consolidarse como una empresa líder del sector energético en el suroccidente colombiano, reconocida por su compromiso con la seguridad, la sostenibilidad y la satisfacción de sus usuarios.

Valores Corporativos

- Responsabilidad
- Transparencia
- Seguridad
- Respeto
- Compromiso social y ambiental

Figura 2*Estructura Organizacional*

Nota. La figura sintetiza la estructura organizacional de la empresa Alcanos de Nariño S.A.S. tomada de Alcanos de Colombia. (2026). *Transparencia y acceso a la información*. Obtenido de <https://alcanosesp.com/acerca-de-nosotros/transparencia-y-acceso-la-informacion>

Formato Final del Instrumento Aplicado

Propósito del Instrumento

Este cuestionario tiene como finalidad recolectar información sobre las prácticas de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) de la empresa, tomando como referencia las materias fundamentales de la norma ISO 26000 y su contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

Los resultados permitirán identificar fortalezas, oportunidades de mejora y nivel de cumplimiento de los lineamientos de sostenibilidad.

Y nos permiten construir mejores indicadores y abarcan las materias fundamentales: Derechos humanos, prácticas laborales, medioambiente, consumidores y comunidad, así como la gobernanza y las prácticas equitativas de operación.

Aviso Sobre Tratamiento de Datos

La información suministrada será utilizada exclusivamente con fines académicos y de investigación. Se garantiza la confidencialidad, privacidad y protección de los datos conforme a la Ley 1581 de 2012, así como otras normativas pertinentes en relación con la protección de datos personales en Colombia. Al responder, usted acepta el uso responsable de esta información.

Tipo: Entrevista semiestructurada – 15 preguntas.

Enfoque: Evaluar prácticas actuales de la empresa en responsabilidad social y sostenibilidad.

Tabla 1*Cuestionario De Preguntas*

N.º	Pregunta	Opciones de respuesta
1	¿La empresa cuenta con políticas o lineamientos formales sobre responsabilidad social?	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> Parcialmente <input type="checkbox"/> No
2	¿Estas políticas se divulgan a todos los colaboradores?	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> Solo a algunas áreas <input type="checkbox"/> No
3	¿Los colaboradores aplican estas políticas en sus funciones?	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> Parcialmente <input type="checkbox"/> No
4	¿La empresa garantiza un ambiente laboral respetuoso y libre de discriminación?	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> En proceso <input type="checkbox"/> No
5	¿La empresa informa a los trabajadores sobre sus derechos y deberes laborales?	<input type="checkbox"/> Sí, regularmente <input type="checkbox"/> Ocasionalmente <input type="checkbox"/> No
6	¿Se garantiza la seguridad y salud en el trabajo para todos los colaboradores?	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> Parcialmente <input type="checkbox"/> No
7	¿La empresa ofrece oportunidades de capacitación y desarrollo profesional?	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> Solo para algunos cargos <input type="checkbox"/> No
8	¿La empresa implementa acciones para reducir sus impactos ambientales?	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> Acciones aisladas <input type="checkbox"/> No
9	¿Se promueve entre los colaboradores el cuidado del medio ambiente?	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> Ocasionalmente <input type="checkbox"/> No
10	¿Existen mecanismos para prevenir la corrupción y promover la transparencia?	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> Parcialmente <input type="checkbox"/> No
11	¿Se aplican criterios de sostenibilidad en la selección de proveedores?	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> A veces <input type="checkbox"/> No
12	¿La empresa garantiza la calidad y seguridad de sus productos o servicios?	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> Parcialmente <input type="checkbox"/> No
13	¿Existen canales eficaces para recibir y responder quejas o sugerencias de clientes?	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> Limitadamente <input type="checkbox"/> No
14	¿La empresa desarrolla actividades o programas que benefician a la comunidad local?	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> Ocasionalmente <input type="checkbox"/> No
15	¿La empresa identifica los ODS a los que contribuye y realiza seguimiento a su cumplimiento?	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> En proceso <input type="checkbox"/> No

Nota. El presente instrumento fue elaborado con base a las directrices de la norma ISO 26000

sobre Responsabilidad Social, así como en los principios del desarrollo sostenible y los Objetivos

de Desarrollo Sostenible (ODS) La tabla tiene fines académicos y de diagnóstico organizacional.

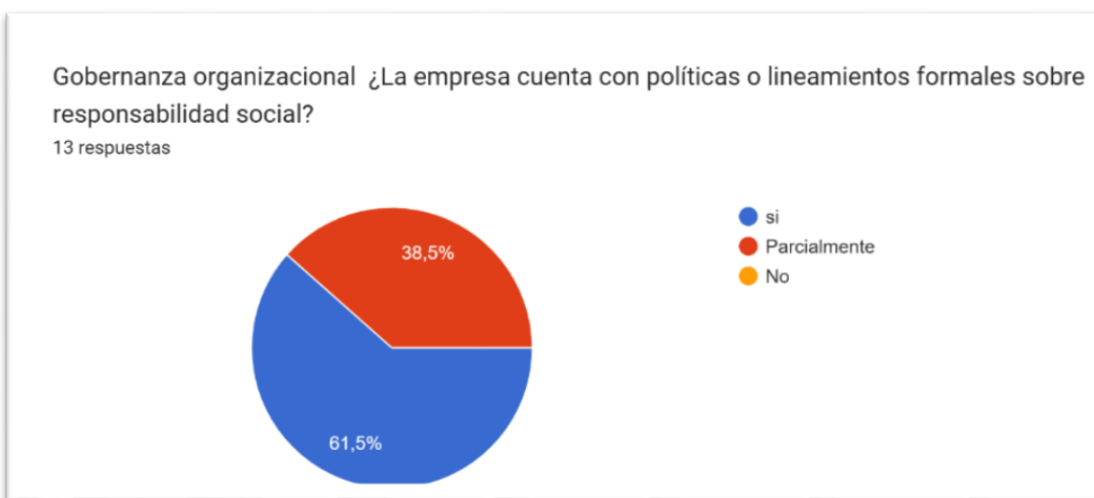
Resultados de la Aplicación del Instrumento

Los resultados conseguidos según las materias evaluadas se muestran a continuación.

Cada porcentaje representa el total de respuestas con frecuencia positiva y afirmativa.

Figura 3

Políticas de Responsabilidad Social



Nota. Los resultados muestran que el 61,5% de los colaboradores considera que la empresa sí cuenta con políticas de responsabilidad social, mientras que el 38,5% percibe que estas existen solo parcialmente. Ningún encuestado afirma que no existan. Esto indica que, aunque la empresa ha desarrollado lineamientos de RSE, no todos los colaboradores los reconocen como totalmente claros o formalizados, lo cual evidencia una brecha en la comunicación interna y en la divulgación de estas políticas.

Figura 4*Divulgación de Políticas*

Nota. Los resultados evidencian que el 53,8% de los colaboradores considera que las políticas de responsabilidad social sí se divulgan, mientras que el 46,2% indica que su difusión ocurre solo en algunas áreas. Ningún participante afirmó que no se divulguen. Este comportamiento muestra que, aunque la empresa realiza esfuerzos por comunicar sus lineamientos de RSE, dicha divulgación no es uniforme. Casi la mitad de los colaboradores percibe una comunicación parcial o focalizada, lo que señala una brecha en los mecanismos de socialización interna.

Figura 5*Aplicación de las Políticas*

Nota. Los resultados muestran que el 61,5% de los colaboradores aplica las políticas de responsabilidad social en sus funciones, mientras que el 38,5% indica que las aplican solo parcialmente. Ningún encuestado afirmó no aplicarlas. Esto evidencia que, aunque la mayoría integra estas políticas en sus actividades, aún existe un grupo significativo que no las aplica de manera completa, lo cual puede deberse a falta de claridad, capacitación o seguimiento por parte de la empresa.

Figura 6*Ambiente Laboral Respetuoso y Libre de Discriminación*

Nota. El 100% de los colaboradores afirma que la empresa sí garantiza un ambiente laboral respetuoso y libre de discriminación, sin reportar respuestas en proceso o negativas. Este resultado refleja una fortaleza significativa en la organización, evidenciando que las prácticas relacionadas con el respeto, la igualdad y el trato digno están bien consolidadas y son percibidas de manera uniforme por todos los trabajadores.

Figura 7*Información Sobre Derechos y Deberes Laborales*

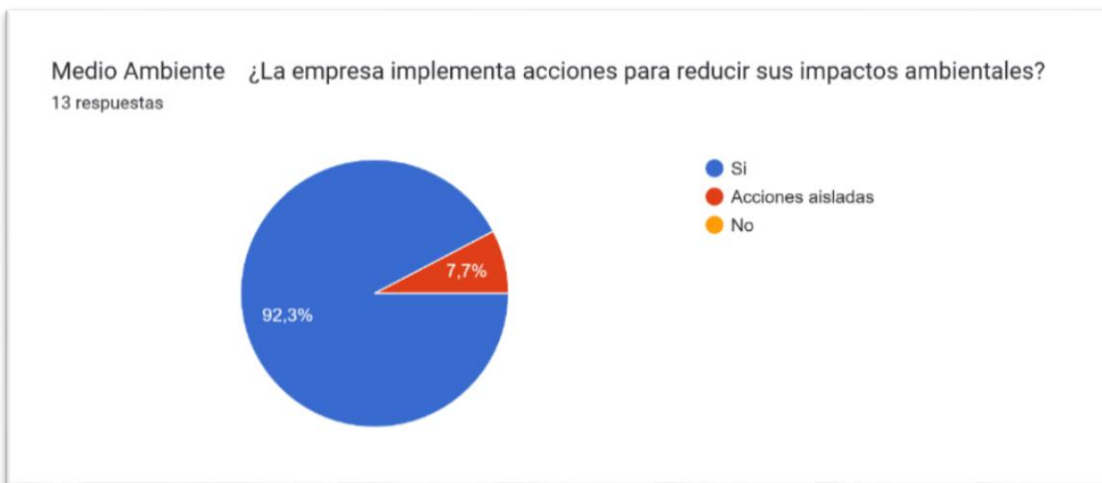
Nota. El 92,3% de los colaboradores expresa que la empresa sí informa regularmente sobre los derechos y deberes laborales, mientras que un 7,7% indica que esta información se brinda solo ocasionalmente. No se registraron respuestas negativas. Este resultado muestra que la organización mantiene procesos claros de comunicación laboral, aunque la presencia de una percepción ocasional sugiere la necesidad de reforzar la continuidad y alcance de esta información para garantizar que llegue de manera uniforme a todos los trabajadores.

Figura 8*Seguridad y Salud en el Trabajo*

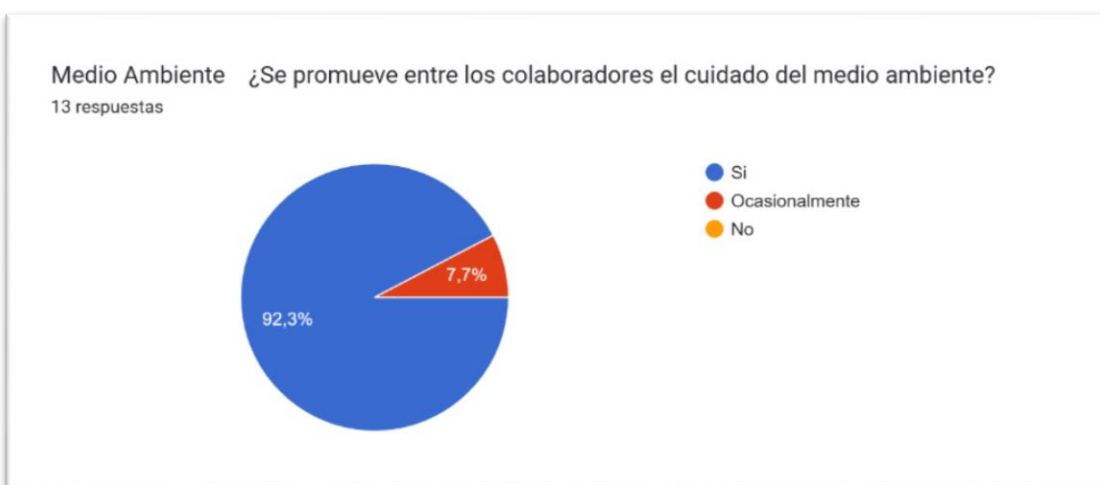
Nota. El 92,3% de los colaboradores considera que a compañía sí asegura la salud y la seguridad en el puesto de trabajo, mientras que un 7,7% señala que esto ocurre solo parcialmente. No se registraron respuestas negativas. Estos resultados indican que la empresa mantiene un sistema sólido de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST), aunque la percepción parcial sugiere que existen áreas o situaciones donde las medidas no se aplican de manera completamente uniforme, lo que evidencia una pequeña brecha operativa.

Figura 9*Oportunidades de Capacitación y Desarrollo Profesional*

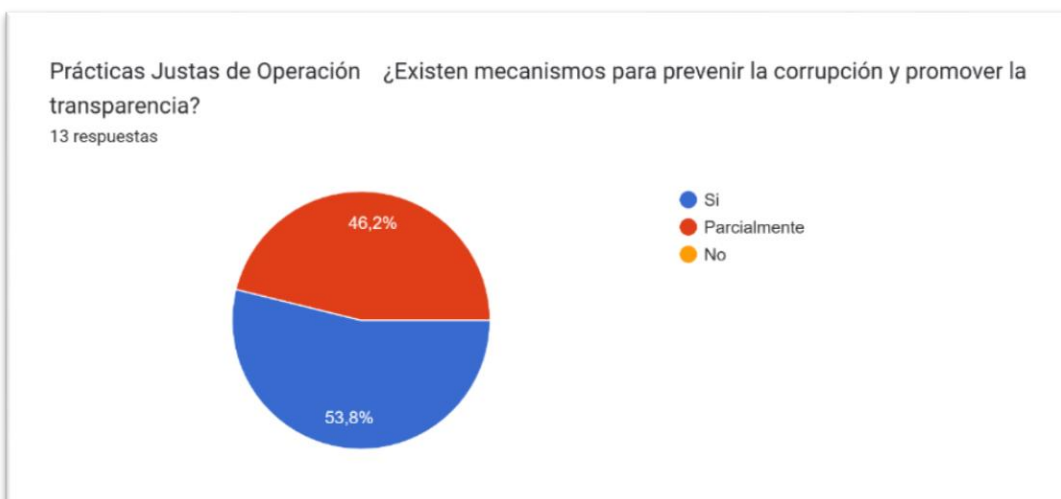
Nota. El 69,2% de los colaboradores considera que la empresa sí ofrece oportunidades de capacitación y desarrollo, mientras que el 30,8% afirma que estas oportunidades se brindan solo para algunos cargos. No se registraron respuestas que indiquen ausencia total de capacitación. Este resultado refleja que, aunque la empresa impulsa procesos formativos, aún no todos los trabajadores acceden a ellos de manera equitativa, lo que sugiere una brecha relacionada con la asignación de oportunidades según el cargo o área.

Figura 10*Acciones Para Reducir Impactos Ambientales*

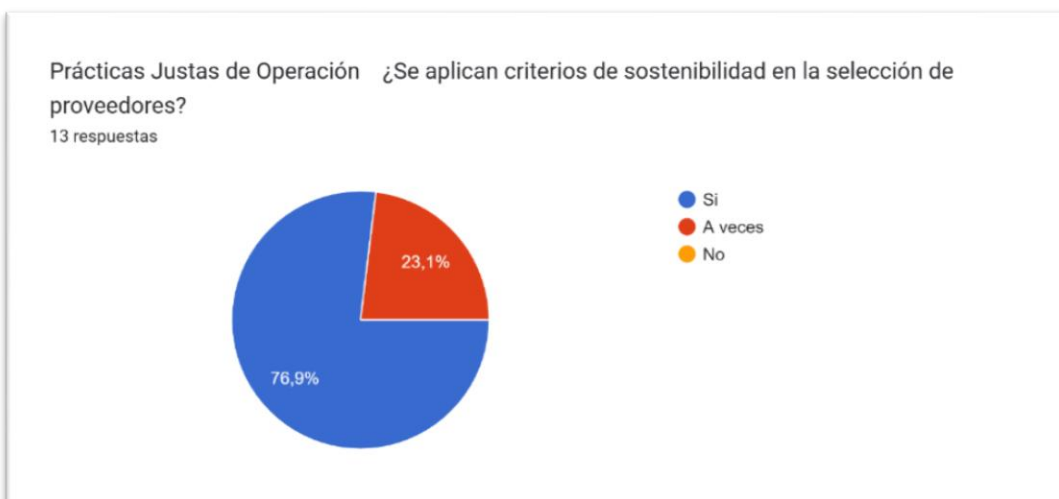
Nota. El 92,3% de los colaboradores considera que la empresa sí implementa acciones para reducir sus impactos ambientales, mientras que un 7,7% percibe que estas acciones se realizan de manera aislada. No se reportaron respuestas que indiquen ausencia total de prácticas ambientales. Este resultado evidencia un fuerte compromiso ambiental por parte de la empresa, con prácticas que son ampliamente reconocidas por la mayoría del personal. Sin embargo, la percepción de acciones aisladas refleja la necesidad de fortalecer la consistencia y continuidad de dichas iniciativas, asegurando que todos los colaboradores identifiquen claramente los esfuerzos ambientales institucionales. La empresa presenta un alto nivel de cumplimiento ambiental, con una pequeña brecha que puede abordarse mediante una mejor comunicación interna y la estandarización de sus programas ambientales.

Figura 11*Promoción del Cuidado Del Medio Ambiente*

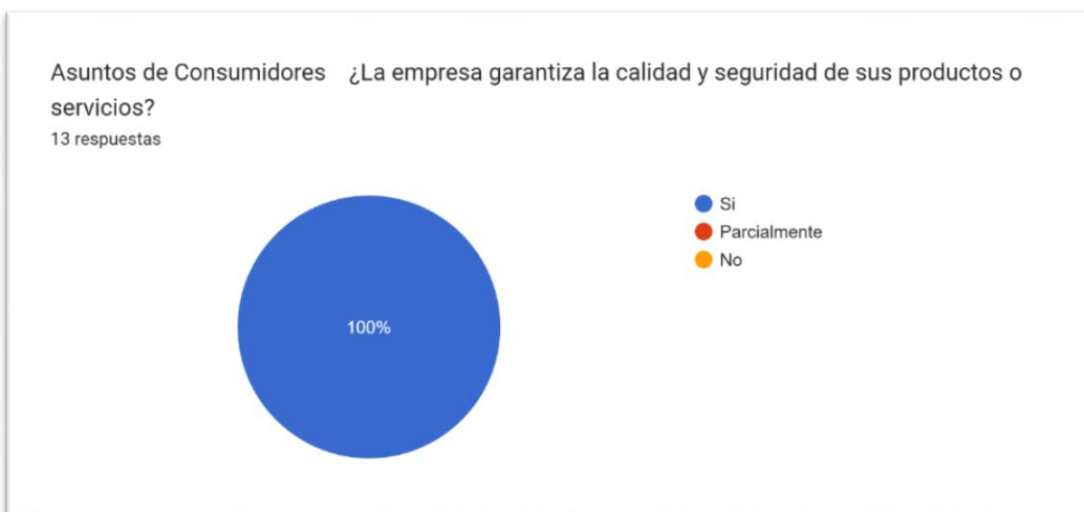
Nota. El 92,3% de los colaboradores afirma que la empresa sí promueve el cuidado del medio ambiente, mientras que un 7,7% indica que esta promoción ocurre solo ocasionalmente. No se registraron respuestas negativas. Este resultado muestra que la empresa mantiene una cultura ambiental activa y visible para la mayoría del personal. Sin embargo, la percepción ocasional sugiere que aún es necesario reforzar la frecuencia y alcance de las acciones de sensibilización ambiental para asegurar que todos los colaboradores las reconozcan de manera uniforme. La empresa evidencia un alto compromiso en la promoción del cuidado ambiental, con una ligera brecha que puede corregirse mediante programas de comunicación y formación más constantes.

Figura 12*Mecanismos Para Prevenir la Corrupción*

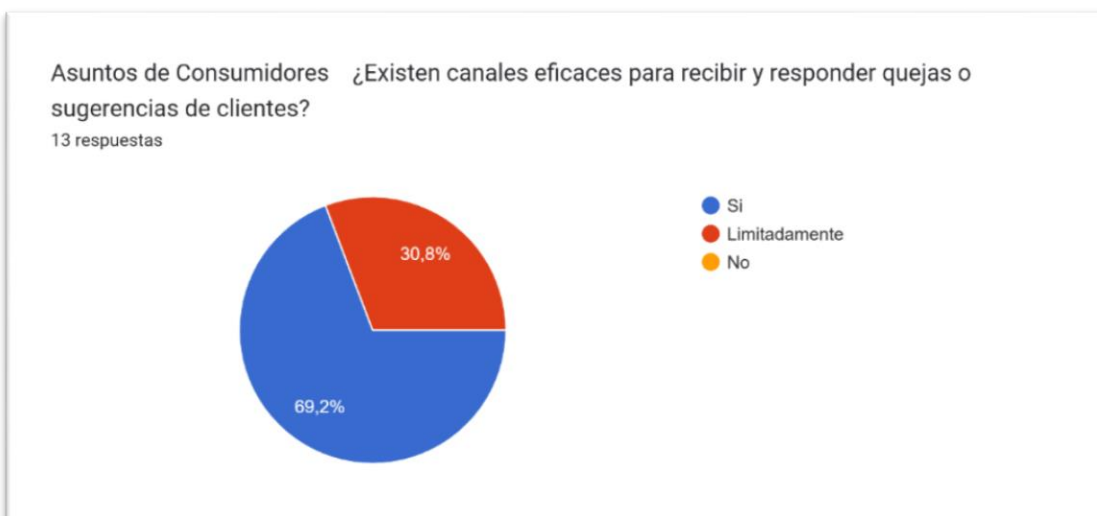
Nota. El 53,8% de los colaboradores considera que la empresa cuenta con mecanismos con el propósito de fomentar la transparencia y prevenir la corrupción, mientras que el 46,2% señala que estos mecanismos solo se aplican parcialmente. No se reportaron respuestas negativas. Este resultado evidencia que, aunque la empresa ha implementado lineamientos anticorrupción, no todos los colaboradores perciben una aplicación clara o uniforme de estos mecanismos. La casi igualdad entre respuestas positivas y parciales indica la necesidad de fortalecer la comunicación, capacitación y estandarización de las prácticas relacionadas con transparencia. La empresa presenta avances en materia de integridad organizacional, pero requiere fortalecer y unificar sus procesos para garantizar que todos los trabajadores identifiquen claramente los mecanismos existentes y su aplicación.

Figura 13*Crterios de Sostenibilidad en la Seleccin de Proveedores*

Nota. El 76,9% de los colaboradores afirma que la empresa s aplica criterios de sostenibilidad para escoger a los proveedores, mientras que el 23,1% indica que esto ocurre solo a veces. No se registraron respuestas negativas. Este resultado refleja un alto nivel de compromiso con prcticas responsables en la cadena de suministro. Sin embargo, la percepcin ocasional evidencia que estos criterios no siempre se aplican de manera uniforme, lo que sugiere la necesidad de fortalecer los procedimientos y asegurar una mayor estandarizacin. La empresa muestra una gestin responsable en la seleccin de proveedores, aunque requiere mayor consistencia y claridad en la aplicacin de los criterios de sostenibilidad.

Figura 14*Calidad y Seguridad de los Productos o Servicios*

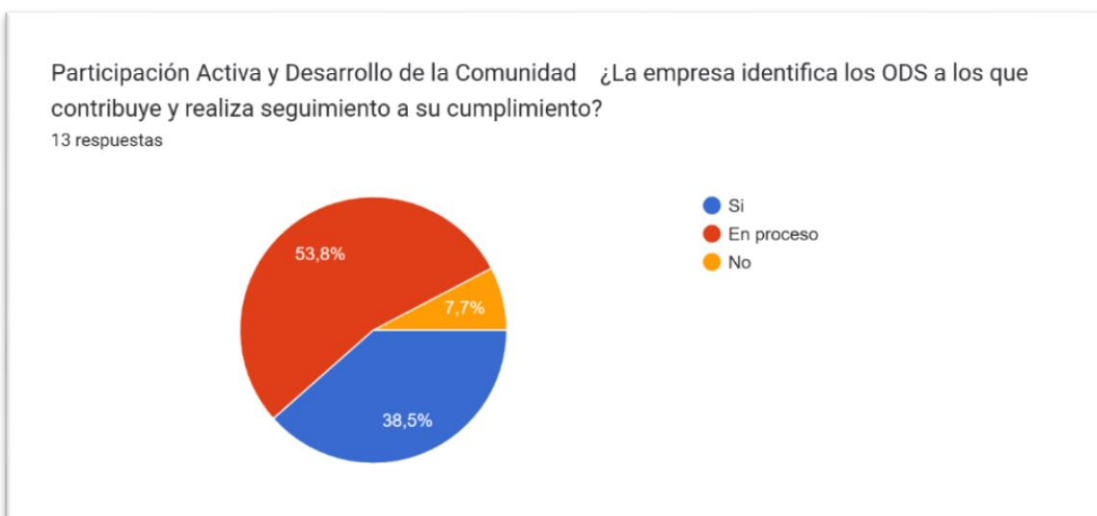
Nota. El 100% de los colaboradores afirma que la compañía efectivamente asegura la seguridad y calidad de sus productos o servicios, sin registrar respuestas parciales o negativas. Este resultado evidencia una fortaleza sólida dentro de la organización, indicando que los procesos relacionados con la calidad y la seguridad están bien establecidos, son consistentes y son percibidos de manera uniforme por todos los trabajadores. La empresa demuestra un alto nivel de cumplimiento en este aspecto, lo que refuerza la confianza interna en sus productos y operaciones, constituyéndose en uno de los puntos más fuertes dentro de su gestión de responsabilidad social.

Figura 15*Canales Para Recibir y Responder Quejas o Sugerencias*

Nota. El 69,2% de los colaboradores considera que la empresa sí cuenta con canales eficaces para recibir y responder quejas o sugerencias de los clientes, mientras que el 30,8% señala que estos funcionan de manera limitada. No se registraron respuestas negativas. Estos resultados indican que, aunque la mayoría reconoce la existencia de mecanismos de atención al cliente, una parte significativa percibe que su funcionamiento no siempre es oportuno o completamente efectivo. Esto puede reflejar demoras en la respuesta, dificultades de acceso o procesos que no son suficientemente ágiles. La empresa dispone de canales de atención al cliente, pero requiere mejorar su eficacia y accesibilidad para asegurar una experiencia más consistente y satisfactoria para todos los usuarios.

Figura 16*Actividades o Programas en Beneficio de la Comunidad*

Nota. El 61,5% de los colaboradores indica que la empresa sí desarrolla actividades o programas que benefician a la comunidad local, mientras que el 38,5% señala que estas acciones se realizan solo ocasionalmente. No se registraron respuestas negativas. Este resultado sugiere que, aunque la empresa mantiene iniciativas comunitarias, estas no son percibidas como constantes o permanentes, lo que evidencia una falta de continuidad o de comunicación interna sobre dichas actividades. La organización muestra un compromiso social relevante, pero necesita fortalecer la regularidad y visibilidad de sus programas comunitarios para asegurar una participación más activa y sostenida en el entorno.

Figura 17*Identificación y Seguimiento de los ODS*

Nota. Los resultados muestran que el 53,8% de los colaboradores considera que la empresa se encuentra en proceso de identificar y hacer seguimiento a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), mientras que el 38,5% afirma que sí se realiza este trabajo de manera consolidada. Solo un 7,7% indica que la empresa no lo hace. Estos datos reflejan que la empresa ha iniciado esfuerzos importantes hacia la incorporación de los ODS, pero aún se encuentran en una etapa de implementación y fortalecimiento. La percepción dividida evidencia que la identificación y el seguimiento de los ODS no son completamente visibles o uniformes para todos los colaboradores. La empresa avanza en su alineación con los ODS, pero requiere mayor formalización, divulgación y seguimiento sistemático para consolidar una gestión sostenible más clara y coherente para todo el personal.

Recomendaciones Generales en Base al Análisis Realizado

A partir del análisis realizado en las distintas materias fundamentales de la ISO 26000, es evidente que se hace necesario robustecer la administración de la Responsabilidad Social Empresarial. (RSE) a través de acciones más estructuradas y sistemáticas. En el componente de gobernanza organizacional, resulta fundamental robustecer la comunicación interna relacionada con las políticas de RSE, dado que su existencia es reconocida solo parcialmente por una parte significativa de los colaboradores. Para ello, se recomienda formalizar un documento institucional que consolide estas políticas y garantizar su divulgación mediante estrategias de capacitación continua que permitan una apropiación más homogénea en toda la organización. Asimismo, resulta pertinente establecer mecanismos de seguimiento y auditorías periódicas que permitan evaluar el nivel de aplicación en las distintas áreas.

Derechos Humanos

En materia de Derechos Humanos, aunque la empresa demuestra un cumplimiento sobresaliente, es conveniente avanzar hacia la documentación y sistematización de las prácticas positivas existentes. La creación de protocolos formales orientados a prevenir la discriminación y el acoso laboral contribuirá a preservar esta fortaleza y a consolidar una cultura organizacional basada en el respeto y la inclusión. Este tipo de lineamientos también facilitará la estandarización de las buenas prácticas en todos los niveles.

Prácticas Laborales

En cuanto a las prácticas laborales, los resultados sugieren que La compañía dispone de un sistema robusto en cuanto a salud y seguridad laboral; sin embargo, la implementación no siempre es percibida como equitativa. Se recomienda unificar los criterios operativos del programa de SST y ampliar las oportunidades de capacitación, garantizando que todos los

colaboradores, sin distinción de cargo o área, tengan acceso a procesos formativos pertinentes. Esto implica diseñar un plan anual de formación que contemple temáticas, cronogramas y responsables, acompañado de espacios de retroalimentación que permitan identificar necesidades emergentes.

Medio Ambiente

En el ámbito ambiental, aunque la empresa evidencia un compromiso importante, es necesario reforzar la estandarización y continuidad de las iniciativas. La creación de un Plan Integral de Gestión Ambiental contribuiría a establecer metas claras, indicadores de seguimiento y acciones permanentes que trasciendan esfuerzos aislados. Complementar estas acciones con programas de sensibilización ambiental y la divulgación periódica de los resultados permitiría fortalecer la cultura interna y generar una mayor coherencia en la percepción de los colaboradores.

Prácticas Justas de Operación

Respecto a las prácticas justas de operación, los hallazgos revelan que los mecanismos orientados a prevenir la corrupción y promover la transparencia no son plenamente reconocidos por todos los empleados. En consecuencia, se recomienda actualizar y socializar de manera más efectiva el código ético, acompañándolo de procesos de capacitación formal y la implementación de canales anónimos de reporte. De igual manera, es necesario asegurar que los estándares de sustentabilidad que se utilizan para elegir a los proveedores se desarrollen de forma uniforme, lo que se puede lograr mediante la creación de lineamientos estandarizados para la cadena de suministro.

Consumidores y Usuarios

En la dimensión relacionada con los asuntos de consumidores, aunque la empresa presenta una fortaleza consolidada en materia de calidad y seguridad del servicio, se evidencian oportunidades de mejora en la efectividad y accesibilidad de los canales de atención al cliente. Se recomienda optimizar estos mecanismos mediante el establecimiento de indicadores de tiempo de respuesta, la capacitación del personal en gestión de quejas y la retroalimentación continua a los usuarios sobre las soluciones implementadas.

Participación Activa y Desarrollo de la comunidad

Finalmente, en relación con la participación activa y el avance de la comunidad, los resultados indican que las actividades comunitarias no siempre se perciben como continuas o permanentes. Por ello, se sugiere la creación de un programa comunitario estable que permita una interacción más constante con el entorno local, acompañado de alianzas estratégicas con instituciones educativas y organizaciones territoriales. Asimismo, se requiere fortalecer la identificación y seguimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) mediante la formalización de un comité de sostenibilidad encargado de gestionar, monitorear y divulgar las acciones relacionadas con estos objetivos.

Ampliación del Marco Institucional / Direccionamiento Estratégico

Con base en los resultados del diagnóstico, se plantea fortalecer el direccionamiento estratégico de Alcanos de Nariño S.A.S. incorporando la RSE como un eje transversal. Se propone:

Actualización del Compromiso Social

- Crear un programa permanente de participación comunitaria con proyectos continuo medibles.

- Incluir procesos de diálogo social con comunidades locales.
- Integrar indicadores de impacto social.

Enfoque Ambiental Reforzado

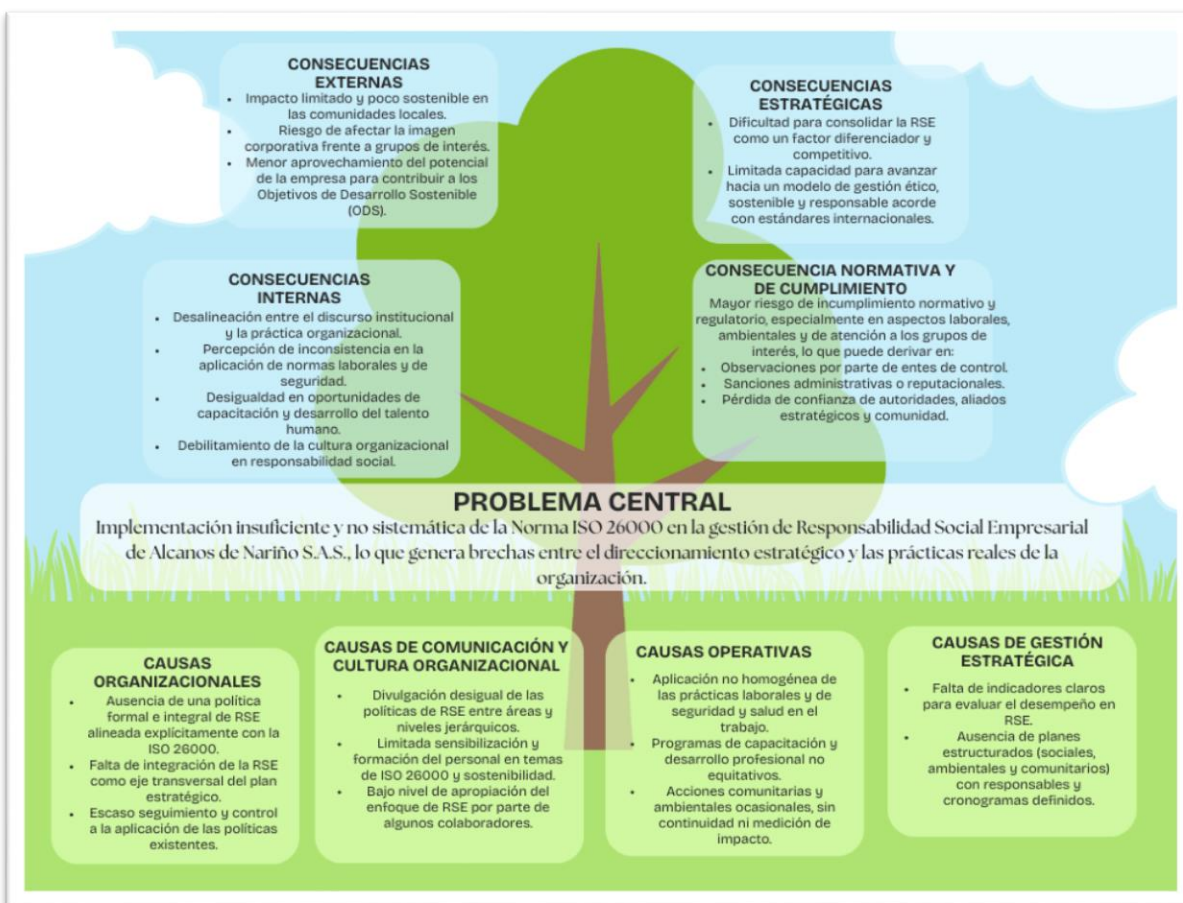
- Construir un Plan Integral de Gestión Ambiental (PIGA) con indicadores, responsables y cronogramas.
- Programas anuales de capacitación ambiental.
- Estrategias de reducción de emisiones y manejo adecuado de residuos.

Integración Formal de la RSE al Plan Estratégico

- Incorporar la RSE dentro de la misión, visión y políticas corporativas.
- Establecer una política de RSE alineada a ISO 26000.
- Crear un sistema de comunicación interna y externa sobre avances en sostenibilidad.

Figura 18

Árbol de problemas de Alcanos de Nariño S.A.S



Nota. Árbol de problemas de la empresa seleccionada, evidenciando causas, consecuencias y la descripción del problema central asociado a la implementación insuficiente de la ISO 26000.

Tabla 2*Stakeholder de Alcanos de Nariño S.A.S*

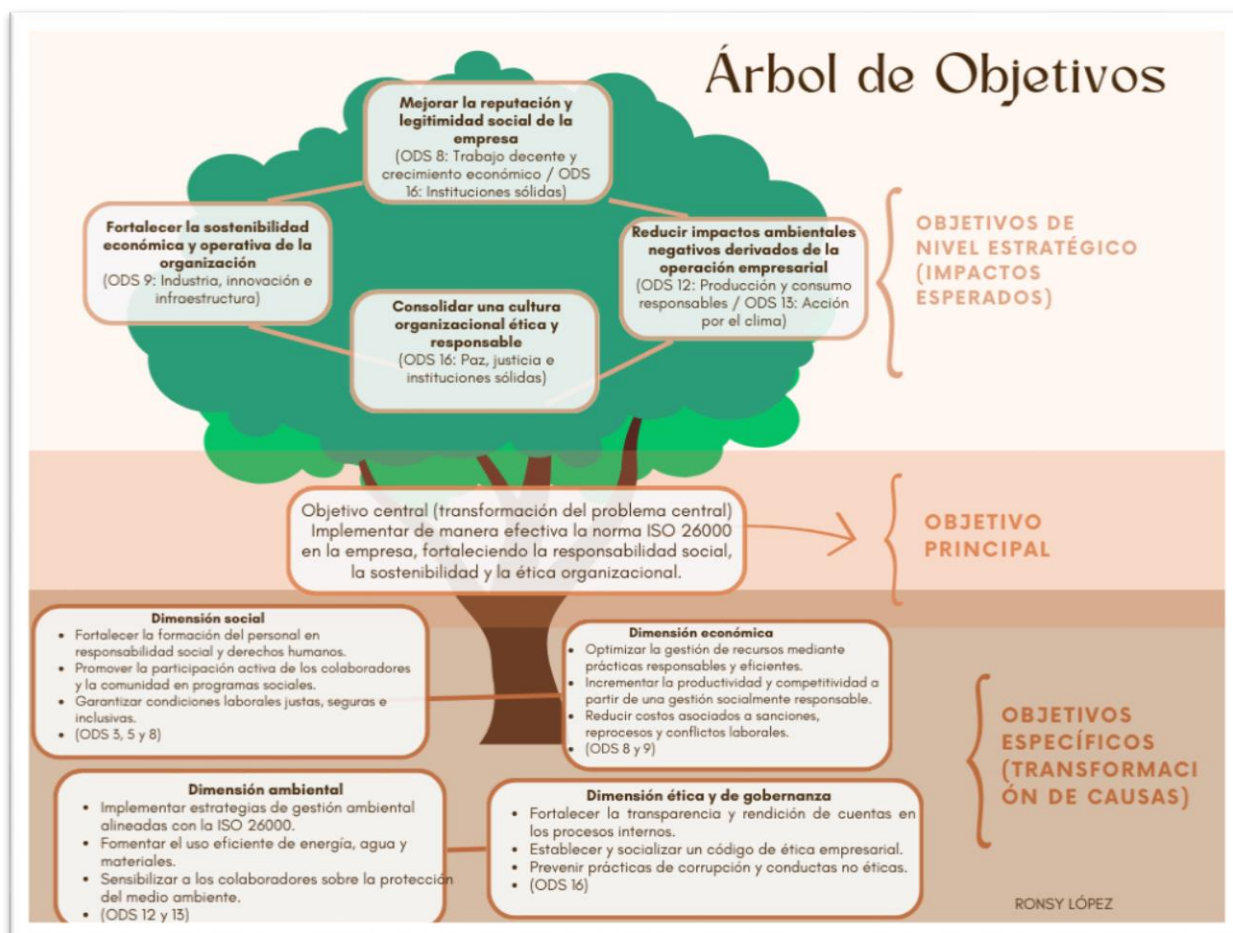
Stakeholder	Cómo le afecta el problema identificado	Nivel de Influencia	Nivel de Impacto	Tipo de Relación
Colaboradores (empleados operativos y administrativos)	Acceso desigual a capacitación, comunicación parcial de políticas RSE, falta de claridad en lineamientos, desmotivación, desigualdad entre áreas.	Medio	Alto	Interna
Directivos y Gerencia General	Riesgo reputacional por incoherencias entre discurso y práctica; dificultad para tomar decisiones basadas en datos; falta de indicadores de seguimiento.	Alto	Alto	Interna
Clientes y Usuarios del Servicio	Pueden percibir inconsistencias en transparencia, atención y responsabilidad; disminución de confianza en la marca.	Medio	Medio	Externa
Comunidad Local (zona de influencia)	Programas comunitarios intermitentes, poca vinculación real, percepción de abandono o compromiso parcial.	Bajo	Alto	Externa
Proveedores y Contratistas	Aplicación no uniforme de prácticas éticas y ambientales; falta de claridad en requisitos de sostenibilidad.	Medio	Medio	Externa

Autoridades y Entidades Reguladoras	Reportes incompletos, poca evidencia de cumplimiento de RSE, riesgo de que la empresa no demuestre aplicación real de ISO 26000.	Alto	Alto	Externa
Inversionistas o grupos financieros (si aplica)	Percepción de incoherencia puede afectar confianza y proyección financiera.	Alto	Medio	Externa
Organizaciones Sociales y ONG locales	Se debilitan alianzas por prácticas inconsistentes o comunicación poco clara.	Bajo	Medio	Externa
Medios de Comunicación	Una brecha entre discurso y práctica puede generar noticias negativas o cuestionamientos públicos.	Medio	Alto	Externa

Nota. La tabla describe los conjuntos de interés que se ven impactados bajo la problemática identificada, su nivel de influencia, nivel de impacto y tipo de relación

Figura 19

Árbol de Objetivos de Alcanos de Nariño S.A.S



Nota. la figura muestra al Árbol de objetivos, transformando la problemática en metas viables desde los enfoques económico, social, ambiental y ético, alineadas con la RSE y los ODS. La finalidad de los objetivos propuestos es aplicar la norma ISO 26000 de forma eficaz en la empresa con el fin de fortalecer la responsabilidad social, la sostenibilidad y la ética organizacional, mediante la mejora de la reputación y legitimidad social, el fortalecimiento de la sostenibilidad económica y operativa, la reducción de los impactos ambientales negativos y la consolidación de una cultura ética y transparente; para ello, se propone capacitar al personal en responsabilidad social y derechos humanos, optimizar la gestión de recursos, promover prácticas

ambientales responsables, Promover la participación de los miembros del equipo y de la comunidad., establecer indicadores de seguimiento y evaluación, y adoptar mecanismos de gobernanza basados en la transparencia, la rendición de cuentas y la prevención de prácticas no éticas, en coherencia con los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

Mapa de Estrategias, Articulando los Objetivos Definidos con Acciones Concretas que Fortalezcan la Aplicación de la Norma.

Este mapa de estrategias se construye a partir de los objetivos definidos en el árbol de objetivos y tiene como propósito articularlos con acciones concretas, coherentes y viables que fortalezcan la Responsabilidad Social Empresarial en la organización. A través de un enfoque integral que incorpora las dimensiones social, económica, ambiental y ética, el mapa orienta la toma de decisiones y la planificación estratégica hacia prácticas responsables, transparentes y sostenibles, favoreciendo la puesta en marcha eficaz de la norma ISO 26000 y promoviendo una contribución real al desarrollo sostenible de la organización y de su entorno.

Mapa de Estrategias Para el Fortalecimiento de la RSE

Estrategia Central

Fortalecer la Responsabilidad Social Empresarial por medio de la aplicación integral de la norma ISO 26000, alineando la gestión económica, social, ambiental y ética de la organización con los ODS.

Perspectiva Social

Objetivo: Mejorar la legitimidad social y el bienestar de los grupos de interés.

Estrategias y acciones:

- Diseñar e implementar un programa de capacitación continua en RSE, derechos humanos y prácticas laborales justas.
- Fomentar espacios de participación para la comunidad y los colaboradores en la toma de decisiones y en proyectos sociales.
- Desarrollar programas de bienestar laboral, seguridad y salud en el trabajo.
- Establecer canales efectivos de comunicación y atención a quejas y sugerencias.

Perspectiva Económica

Objetivo: Fortalecer la sostenibilidad económica y la competitividad de la organización.

Estrategias y acciones:

- Optimizar el uso de recursos financieros, humanos y materiales mediante prácticas responsables y eficientes.
- Integrar criterios de RSE en la planificación estratégica y toma de decisiones.
- Reducir costos asociados a sanciones, reprocesos y conflictos laborales.
- Implementar indicadores de desempeño económico y social para evaluar resultados.

Perspectiva Ambiental

Objetivo: Reducir los impactos ambientales derivados de la operación empresarial.

Estrategias y acciones:

- Implementar un sistema de gestión ambiental alineado con la ISO 26000.
- Promover el uso eficiente de energía, agua y materiales.
- Desarrollar campañas internas de sensibilización ambiental para los colaboradores.
- Gestionar adecuadamente los residuos y promover prácticas de economía circular.

Perspectiva Ética y de Gobernanza

Objetivo: Consolidar una cultura organizacional ética, transparente y responsable.

Estrategias y acciones:

- Elaborar, socializar y aplicar un código de ética empresarial.
- Consolidar los sistemas de control interno, transparencia y rendición de cuentas.
- Prevenir prácticas de corrupción mediante políticas claras y sanciones definidas.
- Establecer procesos de seguimiento y evaluación periódica del cumplimiento de la RSE.

Perspectiva de Seguimiento y Mejora Continua

Objetivo: Garantizar la sostenibilidad y mejora del sistema de RSE.

Estrategias y acciones:

- Definir indicadores sociales, ambientales, económicos y éticos alineados con los ODS.
- Realizar evaluaciones periódicas del desempeño en RSE.
- Ajustar planes y estrategias con base en los resultados obtenidos.
- Promover alianzas estratégicas con actores locales, comunitarios e institucionales.

Análisis Ético Sobre la Coherencia Entre el Discurso Institucional y las Prácticas Reales de RSE

El estudio ético de la aplicación de la Responsabilidad Social Empresarial en Alcanos de Nariño S.A.S. evidencia una brecha significativa entre lo que la institución dice y las prácticas efectivas que se llevan a cabo en ella. Si bien la empresa manifiesta su compromiso con principios asociados a la ética, la sostenibilidad, el bienestar de los colaboradores y la responsabilidad social, los resultados del diagnóstico organizacional muestran que dicho compromiso no se materializa de manera homogénea ni sistemática en todos los procesos y áreas de la empresa.

Desde una perspectiva ética, esta situación plantea un desafío relevante, ya que la coherencia entre lo que una organización declara y lo que realmente ejecuta constituye un principio fundamental de la responsabilidad social. La divulgación parcial de las políticas de RSE, el acceso desigual a los programas de capacitación, la aplicación limitada de mecanismos de seguimiento y control, y la intermitencia de Los programas comunitarios producen impresiones de inconsistencia que impactan la confianza de los grupos interesados internos y externos.

En el ámbito de los colaboradores, la falta de equidad en el acceso a la información y a las oportunidades de formación en RSE debilita el sentido de justicia organizacional y puede derivar en desmotivación, baja apropiación de los valores éticos y disminución del compromiso laboral. De igual manera, la ausencia de mecanismos plenamente consolidados para la denuncia y prevención de prácticas no éticas limita la construcción de una cultura organizacional basada en la transparencia y la rendición de cuentas.

Respecto a la comunidad y otros stakeholders externos, la ejecución discontinua de programas sociales y la escasa medición de su impacto generan una percepción de compromiso parcial, lo cual tiene un impacto en la legitimidad social de la compañía y su conexión con el ambiente. Desde el enfoque de la ISO 26000, esta situación implica un riesgo ético, dado que la responsabilidad social no debe concebirse únicamente como un elemento declarativo, sino como un compromiso real y verificable con el desarrollo sostenible y el respeto por los derechos de los grupos de interés.

En este sentido, el análisis ético pone de manifiesto la necesidad de fortalecer la gobernanza organizacional, institucionalizar prácticas de transparencia, establecer indicadores claros de seguimiento y promover una participación activa de los stakeholders. Solo a través de una gestión ética coherente será posible cerrar la brecha identificada entre lo que la institución dice y las prácticas efectivas que se llevan a cabo en ella en base a la RSE, consolidando una actuación empresarial responsable, sostenible y socialmente legítima.

El Plan de Acción y Seguimiento de Responsabilidad Social Empresarial se muestra a continuación en una tabla estratégica. Esta incluye objetivos, indicadores, responsables, plazos y estrategias, siguiendo las directrices de la ISO 26000.

Plan de Acción y Seguimiento de Responsabilidad Social Empresarial

Tabla 3

Plan de Acción y Seguimiento de RSE de la Empresa: Alcanos de Nariño S.A.S

Dimensión	Objetivo estratégico	Estrategia	Responsable	Plazo	Indicador	Meta
RSE						
Ética y gobernanza	Fortalecer el sistema de ética y gobernanza de Alcanos de Nariño S.A.S. en un periodo de 12 meses, logrando que al menos el 90 % de los colaboradores reconozcan y apliquen el código de ética y los mecanismos de transparencia.	Actualizar y socializar el código de ética empresarial, implementar mecanismos de prevención de la corrupción, habilitar canales de denuncia y desarrollar capacitaciones periódicas en ética y RSE.	Gerencia General y Comité de RSE	12 meses	Porcentaje de colaboradores capacitados en código de ética y mecanismos de transparencia. Unidad de medida: Porcentaje (%) Fórmula: (Número de colaboradores capacitados / Total de colaboradores) × 100	≥ 90 %

					Meta: $\geq 90\%$ en 12 meses	
Social	Fortalecer las prácticas laborales y el desarrollo del talento humano en un periodo de 12 meses, alcanzando al menos un 85 % de participación de los colaboradores en programas de bienestar y capacitación.	Implementar programas de bienestar laboral, capacitación continua y fortalecimiento de la comunicación interna para mejorar el clima organizacional y la participación de los colaboradores.	Área de Talento Humano	12 meses	Porcentaje de colaboradores que participan al menos en una actividad anual de bienestar o capacitación.	$\geq 85\%$
					Unidad de medida: Porcentaje (%)	
					Fórmula: (Número de colaboradores participantes / Total de colaboradores) $\times 100$	
					Meta: $\geq 85\%$ en 12 meses	

Ambiental	Fortalecer la gestión ambiental de la empresa en un periodo de 12 meses, logrando una reducción mínima del 15 % en el consumo de recursos prioritarios.	Implementar acciones de uso eficiente de recursos, gestión integral de residuos y programas de sensibilización ambiental dirigidos a los colaboradores.	Área Ambiental / Operaciones	12 meses	Porcentaje de reducción del consumo anual de recursos prioritarios (agua y energía).	≥ 15 %
					Unidad de medida: Porcentaje (%)	
					Fórmula: [(Consumo base – Consumo final) / Consumo base] × 100	
					Meta: ≥ 15 % de reducción en 12 meses	
Económica	Fortalecer la gestión económica responsable de la empresa en un periodo de 12 meses, reduciendo al menos un	Optimizar los procesos financieros, fortalecer el control interno y promover prácticas justas	Área Financiera	12 meses	Porcentaje de reducción de costos operativos asociados a reprocesos, desperdicios e ineficiencias.	≥ 10 %

10 % los costos y transparentes en la
operativos asociados a gestión económica.
ineficiencias.

Unidad de medida:

Porcentaje (%)

Fórmula:

$$[(\text{Costos base} - \text{Costos finales}) / \text{Costos base}] \times 100$$

Meta: $\geq 10\%$ en 12 meses

Nota. El Plan de Acción y Seguimiento de Responsabilidad Social Empresarial presentado integra de manera articulada los objetivos estratégicos, las estrategias, los responsables, los plazos de ejecución y los indicadores de seguimiento para cada una de las dimensiones de la RSE.

Conclusiones

La formulación del Plan de Acción y Seguimiento de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) para la empresa Alcanos de Nariño S.A.S. permitió evidenciar la importancia de integrar la responsabilidad social como un componente clave de la administración de la organización y no únicamente como un conjunto de acciones aisladas. A partir del diagnóstico desarrollado en las fases previas, se identificaron oportunidades de mejora en las dimensiones ética y de gobernanza, social, ambiental y económica, lo cual facilitó la construcción de un plan coherente, estructurado y alineado con los lineamientos de la norma ISO 26000.

El análisis realizado demostró que la aplicación de la norma ISO 26000 constituye una herramienta metodológica pertinente para orientar la toma de decisiones responsables, ya que permite articular principios éticos, sociales, ambientales y económicos en un enfoque integral de sostenibilidad. En este sentido, la formulación de objetivos estratégicos bajo el enfoque SMART garantizó la claridad, medibilidad y viabilidad de las acciones propuestas, fortaleciendo la posibilidad de seguimiento y evaluación del plan.

Asimismo, el diseño de estrategias, plazos de ejecución e indicadores de desempeño para cada dimensión de la RSE evidenció la exigencia de disponer de sistemas para evaluar y controlar permitiendo medir el impacto de las acciones implementadas y promover la mejora continua. El uso de indicadores específicos favorece que se tomen decisiones bien fundamentadas y ayuda a hacer más transparentes y eficaces las gestiones organizacionales.

Desde una perspectiva académica y práctica, el desarrollo de este trabajo permitió integrar los conocimientos teóricos adquiridos durante el proceso formativo con su aplicación en un contexto empresarial real, fortaleciendo competencias analíticas, estratégicas y críticas. De igual manera, el Plan de Acción y Seguimiento propuesto se proyecta como una herramienta útil

para Alcanos de Nariño S.A.S., al contribuir al fortalecimiento de su sostenibilidad organizacional y a la consolidación de prácticas responsables alineadas con el desarrollo sostenible.

Finalmente, se concluye que la puesta en marcha del Plan de Acción y Monitoreo de RSE propuesto no solo aporta al cumplimiento de los principios de la responsabilidad social empresarial, sino que también favorece el posicionamiento organizacional, la confianza de los grupos interesados y la generación de valor a largo plazo, de acuerdo con las demandas del entorno empresarial contemporáneo y en consonancia con los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

Referencias

- Alcanos de Colombia S.A. E.S.P. (2025). *Quiénes somos*. <https://alcanosesp.com/acerca-de-nosotros/quienes-somos>
- Alcanos de Colombia S.A. E.S.P. (2025). *Responsabilidad social y empresarial*.
<https://alcanosesp.com/acerca-de-nosotros/responsabilidad-social-y-empresarial>
- Alcanos de Colombia S.A. E.S.P. (2025). *Transparencia y acceso a la información pública*.
<https://alcanosesp.com/acerca-de-nosotros/transparencia-y-acceso-la-informacion>
- Campuzano-Vera, S. E., et al. (2024). *Responsabilidad social empresarial (RSE) mediante la guía normativa ISO 26000*. Polo del Conocimiento.
<https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/511>
- ECOLOGIA. (s. f.). *ECOLOGIA's handbook for implementers of ISO 26000*.
<https://www.ecologia.org/isosr/ISO26000Handbook.html>
- Forética. (2025). *Guía práctica de responsabilidad social y empresa pública*. <https://foretica.org>
- International Organization for Standardization. (2017). *New publication helps organizations get full benefit from ISO 26000 for social responsibility*.
<https://www.iso.org/news/ref2198.html>
- ISOTools. (s. f.). *ISO 26000: guía de responsabilidad social*.
<https://isotools.org/isotools/normas/sistemas-de-gestion-de-la-responsabilidad-social/iso-26000/>
- Intedya. (2025). *Guía sobre responsabilidad social ISO 26000*. <https://www.intedya.com>
- Organización de las Naciones Unidas. (2015). *Transformar nuestro mundo: la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible*. <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es>

Organización Internacional del Trabajo. (2017). *Declaración tripartita de principios sobre las empresas multinacionales y la política social*. <https://www.ilo.org>

Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios. (2023). *Superservicios confirma sanción a Alcanos de Colombia S.A. E.S.P.* <https://www.superservicios.gov.co>

Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios. (2025). *Empresa Alcanos de Colombia S.A. E.S.P.* <https://www.superservicios.gov.co>

TÜV SÜD. (s. f.). *Norma ISO 26000: guía sobre responsabilidad social para empresas*. <https://www.tuvsud.com>