

Plan de Responsabilidad Social Empresarial la ruta hacia la eficiencia y sostenibilidad para la
empresa Coopservivelez

Ariza Suárez Laura Magelly

Chacón Velasco María Isabel

Sepúlveda Castellanos Albert Giovanni

Tirado Tirado Gina Magnolia

Tirado Tirado Heidi Leandra

Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD

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

Administración de Empresas

Diplomado de Profundización en Gerencia Estratégica y Responsabilidad Social Empresarial

Mayo 2021

Plan de Responsabilidad Social Empresarial la ruta hacia la eficiencia y sostenibilidad para la
empresa Coopservivelez

Ariza Suárez Laura Magelly

Chacón Velasco María Isabel

Sepúlveda Castellanos Albert Giovanni

Tirado Tirado Gina Magnolia

Tirado Tirado Heidi Leandra

Asesor

Henry Hurtado

Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD

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

Administración de Empresas

Diplomado de Profundización en Gerencia Estratégica y Responsabilidad Social Empresarial

Mayo 2021

Tabla de Contenido

Resumen.....	11
Abstract.....	11
Capítulo 1. Antecedentes	13
Introducción	15
Problema	15
Objetivos.....	16
Marco conceptual.....	17
Marco Teórico.....	21
Marco institucional	26
Marco Legal	29
Capítulo 3. Resultados	30
Diagnóstico	30
Matriz de Marco Lógico	36
Capítulo 4. Plan de Mejoramiento	43
Conclusiones.....	47
Referencias.....	49
Anexos	54

Lista de Tablas

Tabla 1. <i>Plan de Acción y de Seguimiento para la Dimensión Económica</i>	44
Tabla 2. <i>Plan de Acción y de Seguimiento para la Dimensión Social</i>	45
Tabla 3. <i>Plan de Acción y de Seguimiento para la Dimensión Ambiental</i>	46

Lista de Figuras

Figura 1. <i>Árbol de problemas para la empresa coopservivelez</i>	38
Figura 2. <i>Árbol de Objetivos para la empresa coopservivelez</i>	40
Figura 3. <i>Mapa Estratégico para la empresa coopservivelez</i>	42

Lista de Anexos

Anexo A. Enlace al Código de Ética.....	54
Anexo B. Formato de Recolección de Información.....	54

Resumen Analítico Especializado

Título	Plan de Responsabilidad Social Empresarial la ruta hacia la eficiencia y sostenibilidad para la empresa Coopservivelez
Autores	Ariza Suárez Laura Magelly , Chacón Velasco María Isabel, Sepúlveda Castellanos Albert Giovanni, Tirado Tirado Gina Magnolia, Tirado Tirado Heidi Leandra
Tipo de documento	Trabajo de grado de Diplomado
Asesor	Henry Hurtado
Año	2021
Palabras clave	Cooperativa, Eficiencia, Inclusión, Responsabilidad Social Empresarial, Sostabilidad.
Resumen	<p>En este trabajo se hablara de la responsabilidad social empresarial (RSE), sus principales componentes y dimensiones, la importancia de su implementacion en la empresa coopservivelez como apalancamiento para la inclusion social de personas con discapacidad en un ambiente laboral que permita un normal desarrollo de la empleabilidad en una sociedad laboral excluyente.</p> <p>Se determinara por medio de entrevistas las diferentes opiniones de empleados en temas de relevancia social dentro de la cooperativa, estableciendo asi el problema principal y los factores mas relevantes a tener en cuenta para llegar a un plan de mejora optimo que encamine a coopservivelez en el desarrollo,</p>

eficiencia, sostenibilidad e inclusion de una pequeña empresa que esta encauzada a aplicar las herramientas necesarias de responsabilidad social empresarial para asi tener un correcto e incluyente crecimiento dentro la nueva y demandante corriente empresarial sostenible.

Problema de investigación

Mínimo acompañamiento a los trabajadores con discapacidad, una vez desarrollada la actividad se concluye que el problema por el cual atraviesa la compañía es el poco interés que se tiene para la atención al personal con discapacidad, teniendo en cuenta que hoy en día hay mayor participación para el personal con discapacidad.

Metodología

Entrevista

Principales resultados

Se evidencio que es de vital importancia la aplicacion de las diferentes herramientas de responsabilidad social empresarial, para el adecuado funcionamiento, crecimiento y compromiso de la empresa en consecucion y aplicacion de las normas de inclusion de RSE vigentes.

Conclusiones

Se concluye que la RSE funciona como herramienta para promover la inserción laboral de toda la población que presenta discapacidad y a partir de esta investigación es claro afirmar que mediante la implementación de estrategias y oportunidades laborales las empresas pueden ayudar a esta población y

convertirse en agentes de cambio.

Para esta investigación se realizó una encuesta con el fin de medir como está la empresa Coopservivelez, partiendo de los datos alcanzados y del análisis, la empresa en algunos aspectos está comprometida con la RSE, por otra parte se observó la ausencia de contratación de personal con discapacidades, se sugiere a la empresa diseñar políticas de igualdad social con programas que ayuden a emplear a este tipo de población que pueden aportar crecimiento y fortalecimiento de la organización.

La inclusión laboral de trabajadores con discapacidad contribuye al mejoramiento económico de la empresa y del municipio, en el cual se logra disminuir los niveles de desempleo y desigualdad, empleando diferentes programas y políticas que intervienen en la planeación estratégica de la misma.

Referencias

- Arévalo-Martínez, R.-I., & Ortiz-Rodríguez, H. (2019). Comunicación organizacional web de la ética en las organizaciones del tercer sector. (Spanish). *El Profesional de La Información*, 28(5), 1–11. Recuperado de <https://bibliotecavirtual.unad.edu.co/login?url=http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=lls&AN=140256523&lang=es&site=eds-live&scope=site>
- Bermudez-Colina, Y., & Mejías-Acosta, A. A. (2018). Medición de la responsabilidad social empresarial: casos en pequeñas empresas Latinoamericanas. *Ingeniería Industrial*, 39(3), 315–325.
-

<https://bibliotecavirtual.unad.edu.co/login?url=http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=zbh&AN=132586094&lang=es&site=eds-live&scope=site>

De la Cruz, C & Fernández, J. (2016). Marco conceptual de la ética y la responsabilidad social empresarial: un enfoque antropológico y estratégico. *Empresa y Humanismo*, 19(2), 69–118. Recuperado de <https://bibliotecavirtual.unad.edu.co/login?url=http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=a9h&AN=17625019&lang=es&site=eds-live&scope=site>

Duque, Y., Cardona, M & Rendón, J. (2013). Responsabilidad Social Empresarial: Teorías, índices, estándares y certificaciones. *Cuadernos de Administración*. 29(52), 196-206. Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/cuadm/v29n50/v29n50a09.pdf>

Eccles, R.; Ioannou, I. and Serafeim, G. (2014). “The Impact of Corporate Sustainability on Organizational Processes and Performance”, *Management Science*, Vol. 60, No. 1, pp. 2835 - 2857. <https://doi.org/10.1287/mnsc.2014.1984>

ISO (2010). ISO 26000. Responsabilidad Social Visión general del proyecto. Recuperado de https://www.iso.org/files/live/sites/isoorg/files/archive/pdf/en/iso_26000_project_overview-es.pdf

ISO (2010). ISO 26000. Guía de responsabilidad social. Recuperado de <https://www.iso.org/obp/ui#iso:std:iso:26000:ed-1:v1:es>

-
- Marulanda, N., & Rojas, M. (2019). Ética en Instituciones de Educación Superior para la Construcción de Relaciones de Confianza con Grupos de Interés (Stakeholders). *Información Tecnológica*, 30(3), 269–276. Recuperado de <https://bibliotecavirtual.unad.edu.co/login?url=http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=zbh&AN=137284752&lang=es&site=eds-live&scope=site>
- Ocampo, O., García, J., Ciro, L & Forero, Y. (2015). Responsabilidad social en pequeñas empresas del sector de Alimentos y Bebidas de Caldas. En: *Entramado*, 11(2). 72-90. Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/entra/v11n2/v11n2a06.pdf>
- Pigé, B. (2012). La representación de la excelencia de las empresas. *Administracion y Organizaciones*, 15(29), 61–78. Recuperado de <https://bibliotecavirtual.unad.edu.co/login?url=http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=zbh&AN=89472258&lang=es&site=eds-live&scope=site>
- Tarziján M., J. (2013). *Fundamentos de estrategia empresarial: Vol. Cuarta edición*. Ediciones UC. <http://search.ebscohost.com.bibliotecavirtual.unad.edu.co/login.aspx?direct=true&db=nlebk&AN=1718622&lang=es&site=eds-live&scope=site>
- Toro, D. (2006). El Enfoque estratégico de la responsabilidad social corporativa: revisión de la literatura académica. *Article*. Retrieved from <http://hdl.handle.net/2099/2942>
- Valenzuela, L., Jara, M, & Villegas, F (2015). Prácticas de responsabilidad social, reputación corporativa y desempeño financiero. *Revista de Administração de Empresas*, 55(3), 329-344. Recuperado de
-

http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-75902015000300329

Vargas-Chaves, I & Marrugo-Salas, L. (2015). La responsabilidad social empresarial como criterio orientador para la sostenibilidad y la ética de las actividades del sector bancario. *Jurídicas*, 2, 42.

Recuperado de

<https://bibliotecavirtual.unad.edu.co/login?url=http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=edsdoj&AN=edsdoj.61c76f17644f498cba5f59d3917aefb9&lang=es&site=eds-live&scope=site>

Resumen

En este trabajo se hablara de la responsabilidad social empresarial (RSE), sus principales componentes y dimensiones, la importancia de su implementacion en la empresa coopservivelez como apalancamiento para la inclusion social de personas con discapacidad en un ambiente laboral que permita un normal desarrollo de la empleabilidad en una sociedad laboral excluyente. Se determinara por medio de entrevistas las diferentes opiniones de empleados en temas de relevancia social dentro de la cooperativa, estableciendo asi el problema principal y los factores mas relevantes a tener en cuenta para llegar a un plan de mejora optimo que encamine a coopservivelez en el desarrollo, eficiencia, sostenibilidad e inclusion de una pequeña empresa que esta encauzada a aplicar las herramientas necesarias de responsabilidad social empresarial para asi tener un correcto e incluyente crecimiento dentro la nueva y demandante corriente empresarial sostenible.

Palabras Claves Cooperativa, Eficiencia, Inclusión, Responsabilidad Social Empresarial, Sostebilidad.

Abstract

This Project talk about the corporate social responsibility (CSR), the principal components and dimensions, as well as the importance of implementation in the Company coopservivelez with leverage for the social inclusion of people that have a work disability, how they would be able to have a professional development in a exluding society.

This will be established by different interviews of employees in topics which are social relevant aspects inside of the corporation, in order to determine the main problem and the relevant details to known with the objective to improve the plan in coopservivelez to get a better development in

areas such as efficiency, sustainability, inclusion in a small company that have above all the principal objective to apply necessary skills of social business responsibility so as to have a correct and inclusive growth inside the new and demanding entrepreneurial activity.

Keywords Cooperative, Efficiency, Inclusion, Corporate Social Responsibility, Sustainability.

Capítulo 1. Antecedentes

La Responsabilidad Social Empresarial (RSE) es una expresión que ha venido tomando fuerza en la actualidad por las organizaciones pero tiene un origen más antiguo que se remonta a los inicios del desarrollo de las empresas y la economía, cuando se empezó a dar la comercialización de bienes y productos a veces las empresas brindaban un valor agregado a sus clientes integrando un plus ético y de responsabilidad social sin notarlo, y sin estar establecido en las obligaciones comerciales vigentes.

A mediados del siglo XX los diferentes gobiernos empezaron a notar la aceptación, el cambio social y la participación activa de la comunidad con las organizaciones que eran influyentes y se preocupaban más allá de las responsabilidades generales del momento; esto ocasionó que estos entes del estado empezaran a generar y ejecutar presión sobre las instituciones y cooperaciones privadas creando así las obligaciones de las empresas para con la sociedad buscando una expansión comercial de interés público, social y ambiental, creándose así el compromiso y la responsabilidad social empresarial por medio de normas gubernamentales y sensibilidad por parte de las empresas.

Con el pasar de los años las empresas tenían altas expectativas sobre los temas de globalización y libre mercado, con los cuales se lograrían la participación e inclusión de múltiples mercados globales, generando alto interés por parte de las empresas; ese cambio trajo nuevas estrategias y tácticas empresariales, necesidad de innovación, cambio, incremento en los valores morales que se encaminaron a condiciones de mercado mejoradas expandiendo las oportunidades empresariales de crecimiento y así abarcar más clientes generando un impacto positivo en la sociedad.

Actualmente existe un acuerdo vigente promovido por la ONU el cual se firmo el 31 de enero del año 1999, en el cual se determino que las empresas se comprometieron a alinear todas su operaciones comerciales y estrategias a los 10 principios universales aceptados, en los cuales se exponen los temas relacionados con los estandares laborales, medio ambiente, derechos humanos y corrupcion; con los cuales se pretendia mejorar las condiciones para la comunidad por medio de la implementacion de estos por las empresas privadas.

Con el pasar de los años la empresas se inclinana cada vez mas a integrar e implementar estrategias de responsabilidad social empresarial generando asi un compromiso con las generaciones futuras; dado que estos es visto por las empresas como una inversion social a largo plazo.

Introducción

La presente investigación sobre la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) como factor fundamental en nuestro diario vivir, hace resaltar los valores, la ética, los pensamientos y compromiso social, que como seres humanos nos representa, el enfoque que llevó a cabo en la elaboración de esta investigación nos transmite el compromiso que se tiene con la comunidad en el ámbito social, económico y cultural, La Responsabilidad Social Empresaria (RSE) es importante fomentarla desde los sitios de trabajo, nuestros hogares, porque son valores que podemos transmitir para nuestras futuras generaciones, creando un ámbito agradable en la ejecución de nuestras labores. Este tema actualmente lo están desarrollando las empresas a nivel mundial tomando la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) como factor importante para mejorar las condiciones en los entornos y generar ambientes integrales dentro de las organizaciones, las empresas deben de contar con una base sólida de valores para crear compromisos que mejoren de forma continua dentro y fuera de las instalaciones y generando beneficios a la sociedad.

Problema

Mínimo acompañamiento a los trabajadores con discapacidad, una vez desarrollada la actividad se concluye que el problema por el cual atraviesa la compañía es el poco interés que se tiene para la atención al personal con discapacidad, teniendo en cuenta que hoy en día hay mayor participación para el personal con discapacidad.

Objetivos

Objetivo General

Promover el fortalecimiento de acompañamiento a los trabajadores con discapacidad, generando en ellos la confianza que necesitan para la realización de sus funciones y así crear un ámbito laboral para todo el personal, dándoles las mismas oportunidades para que potencialicen sus habilidades y destrezas en los entornos en donde lavaron.

Objetivos Específicos

Identificar cuáles son los factores que puedan afectar el crecimiento de la compañía en la selección del servicio que se va a prestar, definiendo los factores que beneficien al asociado y a la compañía.

Mejorar el acompañamiento a los trabajadores con discapacidad, creando conciencia para el mejoramiento continuo de nuestros empleados.

Creación de jornadas e implementación de capacitaciones al personal en general como base fundamental en el proceso de mejora de la compañía para una convivencia armónica.

La importancia de incluir una política de igualdad de condiciones sin discriminación para personal con discapacidad, sensibilizando a la sociedad que todos tenemos los mismos derechos sin importar su condición.

La realización de un plan de mejora nos lleva a construir un sinnúmero de actividades las cuales busca la interacción de intereses, conductas y lineamientos en la conducta de nuestra compañía ante la sociedad buscando una mejora continúa al propósito de nuestros objetivos.

Capítulo 2. Marcos Referenciales

Marco conceptual

Ética.

Se considera como un valor intrínseco que tienen todos los seres humanos el cual los lleva a actuar de la manera que se considera correcta según la formación de cada individuo y el entorno en el cual se desarrolló, este valor se puede ver reflejado por un punto de vista religioso, político, moral e incluso sobrenatural; en el cual cada acción refleja su respectiva consecuencia y por tal motivo como indican de la Cruz, C. & Fernández, J. (2016) según el entorno en el que se desenvuelve el ser humano pueden existir acciones buenas o malas, las cuales tienen la aprobación o el rechazo del entorno donde se desarrollan. También cabe resaltar que la ética es un valor que tenemos los seres humanos el cual se obtiene con el transcurrir de la vida y el compromiso de uno mismo de ser siempre más persona.

Ética Empresarial.

Conjunto de valores dentro de una organización por la cual se rigen principios de formación para las personas que se encuentran dentro de ella y la cual busca crear una imagen favorable para un buen desarrollo de la actividad, estando ligada directamente al comportamiento humano en la organización y los valores corporativos predeterminados por las organizaciones, que están dirigidos por un líder organizacional. Vale aclarar que cada individuo percibe una ética diferente, así que los lineamientos empresariales deben ser claros para que puedan ser absorbidos de una manera completa y eficaz por todos los colaboradores de una organización.

Pensamiento Estratégico.

Es un proceso flexible y dinámico que conlleva a modificaciones en los objetivos y planes de una organización que le permite tener una mejor adaptabilidad ante las cambiantes

circunstancias del entorno, garantizando un futuro de éxito cuando se tienen unas bases fuertes en los procesos administrativos, operativos y financieros, cimentados en los análisis que permitan decidir si el proyecto que desarrolla la organización es el adecuado. además le permite obtener la claridad necesaria para la creación de planes contingentes que permiten avanzar y abrirse paso de una manera satisfactoria; este pensamiento se genera conjuntamente por las experiencias tanto individuales como organizacionales y que están basadas y apoyadas en los objetivos, políticas y recursos de la compañía además de muchos otros elementos intuitivos que generan un pensamiento razonado, claro y consistente acerca de la posición actual con pretensiones futuras de éxito y posicionamiento.

Desarrollo Social.

Consiste en el mejoramiento de circunstancias de vida de las diferentes orbitas de la población, como la nutrición, educación, vivienda, salud, seguridad social, vulnerabilidad, fundamentalmente la reducción de la desigualdad y la pobreza; es considerado que la comunidad tiene una alta calidad de vida cuando los integrantes permanecen en un marco de paz, justicia, libertad y democracia.

Desarrollo Sostenible.

Es el principio fundamental en el que se organizan los objetivos del desarrollo de los seres humanos en donde al mismo tiempo se sostienen los recursos básicos en función de mantener un equilibrio de la economía y la sociedad; este concepto aplicado en las organizaciones se traduce en poder hacer un correcto uso de los recursos disponibles en función del bien común tanto de la empresa como de los individuos que la componen y la sociedad en general. el desarrollo sostenible utiliza los recursos disponibles en el presente, sin comprometer

su existencia en el futuro, cuyo fin es velar por el mejoramiento de la calidad de vida en toda actividad humana.

Excelencia Empresarial.

La excelencia empresarial es el enfoque que una organización pretende desarrollar para la prestación de un bien o servicio que satisface a su consumidor final siendo como tal su objetivo principal.

Grupos de Interés.

Son personas que se unen con un solo fin que es el de crear, con fines definidos que favorezcan sus intereses propios o de una organización. tomando en cuenta el alcance e impacto que causan en una organización, los stakeholders son la razón de ser y actuar de las empresas.

Sostenibilidad.

La sostenibilidad es garantizar las necesidades del presente sin comprometer a las futuras generaciones y sin renunciar a ninguno de los tres pilares esenciales: la protección medioambiental, el desarrollo social y el crecimiento económico. las empresas deben ser capaces de orientar sus políticas de sostenibilidad en el desarrollo de su negocio y podrían ser los que diferenciasen su enfoque de la sostenibilidad.

Estrategia.

Según Tarziján M., J. (2013). “La estrategia de la empresa se compone de dos grandes áreas: la estrategia competitiva y la estrategia corporativa. Mientras la primera se pregunta sobre aspectos tales como de qué depende la ventaja competitiva de cada negocio, cuál es la capacidad de sustentar esa ventaja a través del tiempo y cuál es la forma de competir para mejorar la posición de la empresa en el mercado, la estrategia corporativa se cuestiona sobre aspectos tales como cuáles debiesen ser los límites y el ámbito de la empresa (vertical, horizontal,

conglomerado, geográfico), los mecanismos para modificar tal ámbito (funciones, alianzas, contratos y franquicias, entre otros) y cuál es la mejor forma de coordinación de las diferentes actividades y negocios para obtener la llamada estrategia corporativa. Las acciones planificadas que ayudan a tomar decisiones y a conseguir los mejores resultados posibles en una organización las estrategias definen cómo creará valor; para cumplir con dichos objetivos.”

Gerencia Estratégica.

Es un proceso que permite organizar información cualitativa y cuantitativa, que sirve para la toma de decisiones efectivas; lo que conlleva a la minimización de la incertidumbre ante los cambios en el ambiente o el mercado, esto le permite a las empresas tener un mayor control sobre los entes externos o stakeholders que puedan influir en el desarrollo y evolución organizacional. El proceso de gerencia estratégica se aplica de igual forma tanto a empresas grandes como pequeñas con orientación táctica general de la empresa ante los requerimientos del sector real, desvirtuando la aceptación, empleo, indemnización, desarrollo, contención y dirección del personal, con iniciativas que incrementen estratégicamente el aprovechamiento productivo de la empresa.

Marco Teórico

El concepto de RSE es de vital importancia en la actualidad ya que el mundo está atravesando por grandes transformaciones en diferentes ámbitos como en lo económicos, sociales, tecnológicos o políticos que son actores directamente relacionados con el desarrollo del mundo en general; las empresas hacen una gran contribución en este desarrollo y es ahí en donde la implementación de políticas y modelos de gestión enfocados en la RSE toman gran relevancia en el desarrollo empresarial tanto de pequeñas como grandes empresas los cuales impactan directamente en el desarrollo de la comunidad en general.

Es evidente que al pasar de los años la RSE se va consolidando como una de las características más importantes e impactantes de las empresas; en este documento compartiremos la opinión de diferentes autores acerca de la importancia, pros y contras que los empresarios perciben del implementar modelos de gestión enfocados con el desarrollo de políticas organizacionales enfocadas no solamente en obtener beneficios económicos propios sino generar impacto positivo en la comunidad en general; ya que las empresas cada vez son más conscientes de la repercusión que sus actividades generan en las personas, el ambiente, la economía y el desarrollo en general de las generaciones actuales y futuras.

La RSE se convirtió en un centro de debate por el rol que cumple frente a las empresas y su relación con la sociedad, de esta se puede observar dos temas vinculados en el campo de estudio de la empresa y la sociedad como lo son la perspectiva ética que está basada en términos de la acción individual y se caracteriza por los valores, la moralidad y actitudes que aporta; por otra parte está la sociología y política, relacionadas con lo que tiene que ver con el gobierno, sociedad y la empresa vinculada con la teoría de la economía, estrategias de negocios y ciencia política de derecho; las perspectivas de la vinculación de la empresa-sociedad se centran en

diferentes enfoques que puedan ayudar en el cambio de los modelos (Garriga y Melé, 2004; Toro, 2006) han sustentado que la responsabilidad Social empresarial tiene la facultad de satisfacer a la comunidad y sus intereses para la generación de una sociedad mejor, vinculando directamente la misión, visión y valores que aporta la RSE y de esta manera entrelazarla con la cadena de producción y servicio para darle un mayor valor agregado, esto se conoce como “estrategia” siendo parte esencial en la empresa.

La RSE no tiene una única definición si no diversos posicionamientos y vistos desde diferentes ángulos entre los que podemos definir.

- La consecución de una relación consensuada y equilibrada con todos sus grupos de interés, (Jáuregui Atondo, 2005)
- La integración voluntaria, por parte de las empresas de las preocupaciones sociales en las operaciones comerciales (Comisión Europea, 2001: 7),
- La libre voluntad de la empresa de adoptar el mayor valor posible a sus diferentes grupos de interés (Moreno, 2004: 13).

Las prácticas de RSE tienen impacto en diversos grupos de interés como lo son: clientes, empleados, comunidad, entre otros. Heydari et al. (2011) y Perrini et al. (2011) proponen un modelo de relaciones dónde se muestran los resultados que se obtendrían con los grupos de interés de acuerdo a si la relación es de carácter positiva o negativa.

Este concepto se evidencia en los diferentes stakeholder por los que se rodea una organización; según (Heydari et al., 2011 y Mishra & Suar, 2010). El lograr una relación positiva con los consumidores a través de productos de calidad y buen servicio genera un mayor compromiso por parte de estos lo que se ve reflejado en un incremento en ventas, en contraparte, la búsqueda del bienestar para los empleados minimiza considerablemente el estrés y se percibe

un máximo nivel de compromiso y satisfacción por parte de los mismos, generando así menores índices de ausentismos y rotación de personal (Zhang, 2010 y Jalil et al., 2010). Otro grupo de interés importante es la comunidad; las donaciones realizadas como alternativa de inversión se deben realizar como anexo de la estrategia corporativa teniendo en cuenta las estrategias de interés de cada empresa (Finch, 2008). Eccles et al. (2014) mencionan que algunos académicos se inclinan por ver la integración de las prácticas de responsabilidad social empresarial como creadoras directas de valor para los involucrados y dueños debido que al no satisfacer las diferentes necesidades de los demás stakeholders se pueden enfrentar a dificultades; algunas de ellas son la negativa de compra de los clientes, obstáculos en la contratación y conservación de personal talentoso dentro de la compañía.

A pesar de esto surge la incógnita si la implementación de las diferentes estrategias de RSE generan más costos que beneficios en la empresa, a esta incógnita se le puede evidenciar en los estudios hechos por Pérez F., Gargallo A. & Esteban M. (2019). Se evidencian algunas ventajas para las organizaciones que adoptan e implementan de la RSE: mejor reputación (86,5%), mayor aceptación o credibilidad ante la sociedad (82,4%), mayor fidelidad de los clientes (73,9%), mejora de la gestión (64,2%), mayor competitividad (60,4%) y mejora la productividad (51,7% de las empresas).

Como evidencia de esto en el artículo presentador por Lazovska D. (2019) diferentes empresas reconocidas mundialmente han obtenido grandes beneficios con la aplicación de las estrategias RSE; algunas de ellas son:

Wal-Mart logró un ahorro de más de 25 millones de dólares anuales en gastos de gasolina, y se vio una reducción notable de las emisiones de diferentes compuestos

contaminantes como el dióxido de carbono al usar alternativas de energía diversas y ecológicas para enfriar y calentar las cabinas de los camiones.

Starbucks implemento una campaña que inspira a los clientes a incorporarse como voluntarios y así ayudar diferentes causas por medio de su iniciativa Global Month of Service.

Biopuentes de The Body Shop en Vietnam, en participación con World Land Trust.

restauraron 14.5 millones de metros cuadrados de selva en Khe Nuoc Trong (Vietnam), al edificar Bio Puentes que pueden vivificar especies inusuales, volviéndolas a unir con diferentes hábitats de biodiversidad permitiendo así que las comunidades locales convivan de forma sustentable.

Como conclusión se hace referencia en las relaciones entre las actividades de Responsabilidad Social Empresarial, efectos sobre las organizaciones y los resultados. Como primera instancia, Server y Villalonga (2005) señalaron las ventajas competitivas de la RSE al crear credibilidad y aumentar la reputación de las empresas que la practican, generando resultados positivos en el incremento del fruto económico, en la comunidad, sus empleados, sus clientes y el medio ambiente o solo por los beneficios que los gobiernos de los diferentes países les brindan a las empresas que se comprometen socialmente, aun el índice de pequeñas y medianas empresas que le apuestan a este tipo de prácticas es pequeño con relación a las grandes empresas y multinacionales que al tener más capital invierten en el desarrollo sostenible y la RSE. En nuestra opinión el éxito de la culturalización y futura aplicación de todas estas estrategias está en nuestras manos, la juventud y la comunidad universitaria los cuales se deben enfocar en la creación de personas y empresarios con sentido de pertenencia con el mundo; la preservación y ayuda a la comunidad en general, en donde prime el bien común de la mano de un

desarrollo empresarial sustentable ya que para los empresarios las bondades de la RSE tanto para las comunidades así como para las organizaciones.

Marco institucional

COOPSERVIVELEZ cooperativa de ahorro y crédito de la provincia de Vélez Santander es un organismo cooperativo de primer grado, pertenece al sistema de la económica solidaria, sin ánimo de lucro, de responsabilidad limitada de número de asociados y valor patrimonio variable y establecida como persona jurídica de derecho privado la entidad bancaria de ahorro y crédito mediante el cual el asociado se compromete a depositar un dinero en la cooperativa, durante un periodo establecido y COOPSERVIVELEZ reconoce una tasa de interés fija hasta la fecha pactada.

Ubicación

Está ubicada en el municipio de Vélez Santander en la calle 10 No 3-66

Misión

Cooperativa de ahorro y crédito que fortalece el crecimiento social económico de los asociados.

Visión

COOPSERVIVELEZ para el año 2021 será reconocida como una cooperativa líder en la prestación de sus servicios y la fidelización de sus asociados.

Valores

Ayuda mutua: por medio de la acción conjunta y la responsabilidad mutua, puede lograrse más.

Responsabilidad propia: las personas asociadas asumen la responsabilidad para con su cooperativa, para su creación y vitalidad continúa. Así las asociadas/os son los responsables

para garantizar que su cooperativa su independencia de otras organizaciones públicas y privadas.

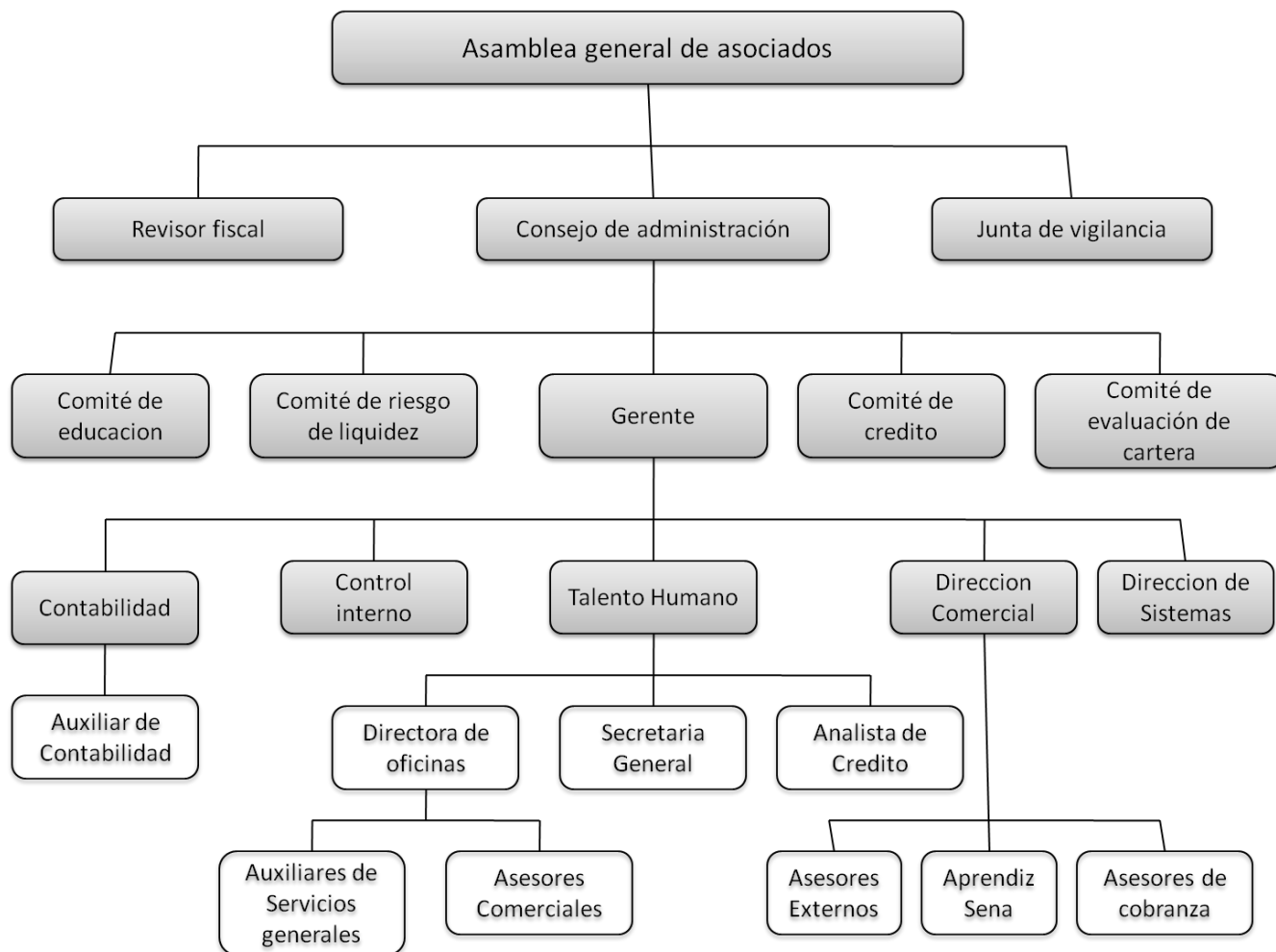
Democracia: es la necesidad de participación activa y consciente por parte de las personas asociadas en la toma de decisiones y en los procesos de gobernabilidad de sus cooperativas como instancia para asegurar los mecanismos que ofrece el cooperativismo.

Igualdad: las personas asociadas tienen derecho a participar, ser informados, escuchados e involucrados en la toma de decisiones

Equidad: forma en que se trata a los miembros dentro de la cooperativa a la hora de retribuirse su participación en la entidad. es el mecanismo de distribución de los excedentes con base en la participación y no en el lucro.

Solidaridad: las cooperativas son más que asociaciones de individuos, son afirmaciones de la fuerza colectiva de la responsabilidad mutua la solidaridad significa que cooperativistas y cooperativas se mantienen juntos.

Estructura Organizacional



Marco Legal

El marco legal se basa en la Norma ISO 26000 creada por la organización Internacional de estándares ISO y publicada en el 2008 es una norma internacional está conformada con el propósito de ayudar a las organizaciones que sean responsables en el sentido social donde se mira la sostenibilidad en el desarrollo de las iniciativas empresariales.

Esta norma internacional busca ayuda a las empresas para que aporten a un desarrollo sostenible. Además, el propósito está enfocado a incentivar a que las organizaciones aspiren a no solo a cumplir con los temas legales, sino que reconozcan que al cumplir la ley se cumple con las obligaciones básicas de cualquier empresa y se contribuyen gran parte a una Responsabilidad Social Empresarial. Se quiere promover en las empresas se comprendan los temas sobre la Responsabilidad Social y se puedan complementar con otras iniciativas las cuales a su vez se relacionen con la Responsabilidad Social, sin que se quiera reemplazar. Las empresas que deseen aplicar la norma ISO, se aconseja que la empresa considere la diversidad social, ambiental, política, legal, cultural y organizacional también a las diferentes condiciones económicas siempre y cuando sean coherentes con la norma internacional de comportamiento ISO.

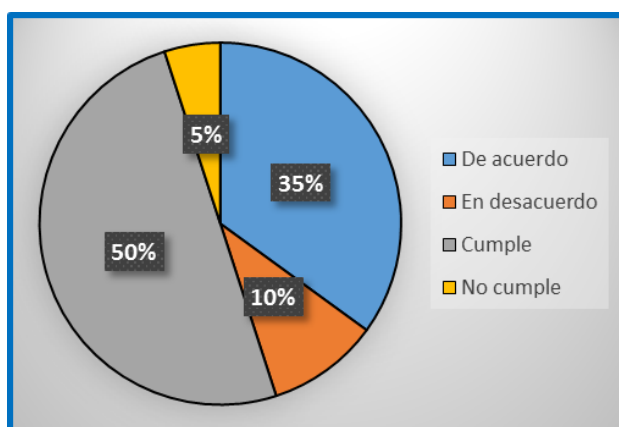
Capítulo 3. Resultados

Diagnóstico

Dentro del diagnóstico se evidenciaron e interpretaron los resultados obtenidos con el mecanismo de recolección de la información que se implementó para esta investigación, el cual fue la entrevista.

A continuación se presentan los datos obtenidos en el instrumento de recolección de información, con su respectiva interpretación y análisis.

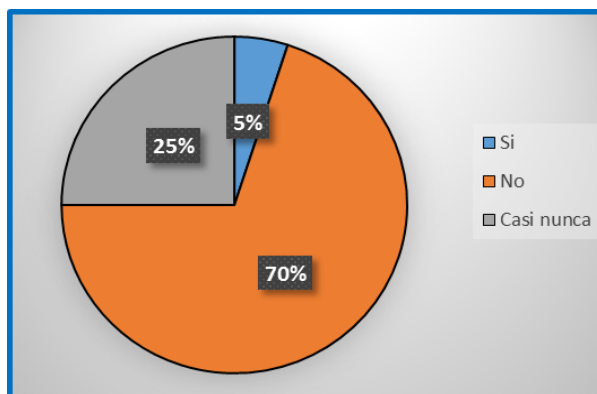
1. ¿Esta empresa atiende los procesos de participación democrática en sus diferentes áreas de trabajo?



Análisis:

Frente a esta pregunta se evidencia que en la empresa Coopservivelez maneja positivamente los procesos de participación democrática en las distintas áreas de la empresa y trabaja en acciones responsables que beneficien a sus empleados.

2. ¿Existe empleados con discapacidad dentro de la empresa?

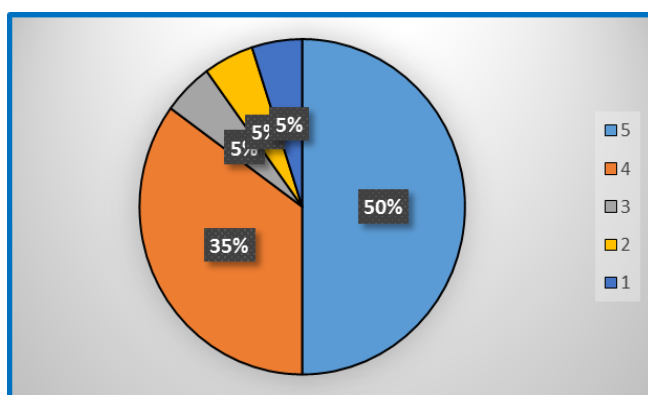


Análisis:

Este ítem nos muestra que dentro de la empresa existen desigualdades y muy pocas oportunidades laborales para las personas con discapacidad, la cooperativa no tiene en cuenta a esta población que es muy importante para la sociedad y que pueden aportar conocimientos positivos para el progreso de la organización.

3. ¿Cree que la empresa respeta y hace valer todos sus derechos como individuo y trabajador?

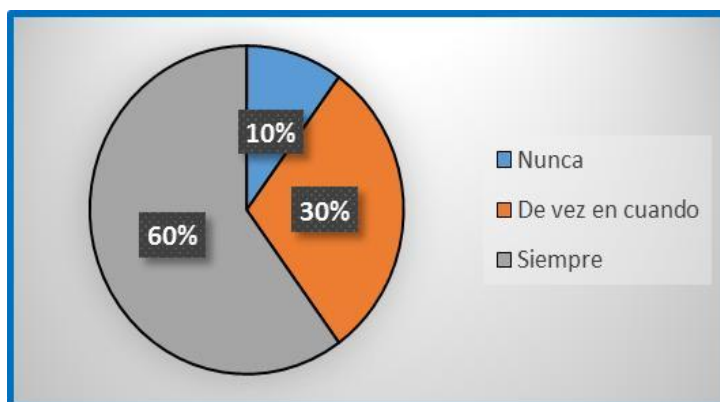
Califique de 1 a 5 en donde 1 es nada y 5 es mucho



Análisis:

Se evidencia que la empresa Coopservivelez respeta los derechos de sus empleados y les brinda un trato digno, se sientan optimistas y respetados y de esta forma aporten beneficios para el progreso de la organización.

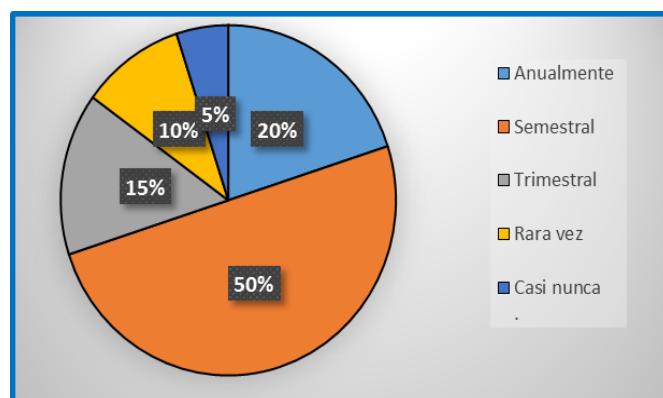
4. ¿La empresa realiza reconocimientos a sus trabajadores por las labores que desempeñan?



Análisis:

Como lo indica la imagen para la cooperativa su talento humano es muy importante, maneja políticas de mérito y todos son tratados en las mismas condiciones, aunque no se han creado políticas de inclusión respecto a los vacíos en la contratación de la población discapacitada.

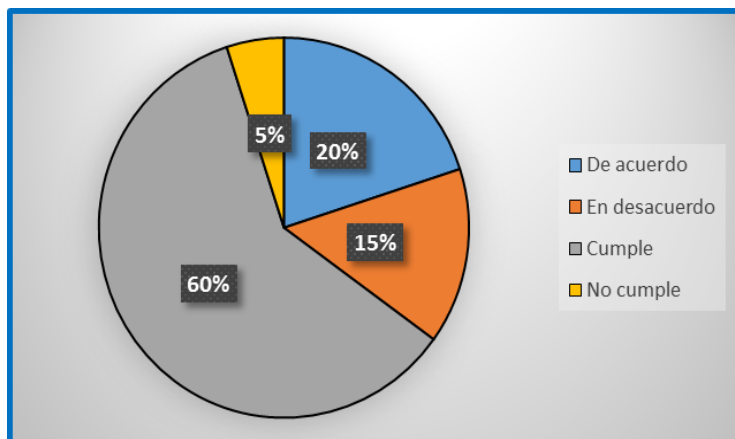
5. ¿Con que frecuencia la empresa contrata personal?



Análisis:

Como se observa la empresa contrata personal en su mayoría cada seis meses y se encuentra comprometida con el progreso y la empleabilidad de la población buscando beneficios para ambas partes. A demas tiene convenio con el SENA donde los jóvenes desarrollan sus habilidades y aplican sus conocimientos

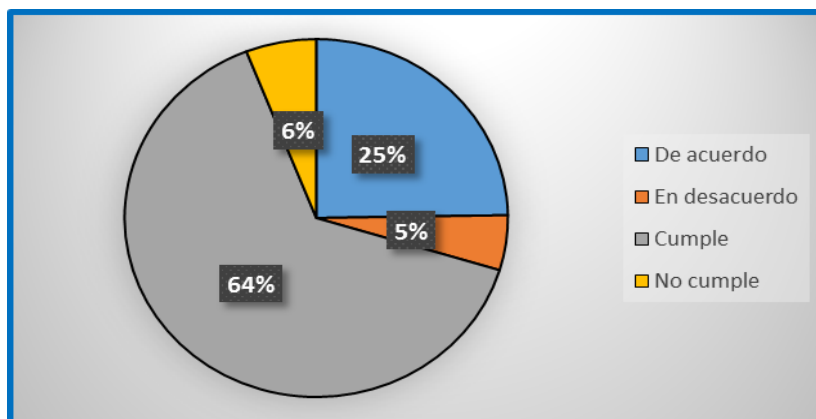
6. La norma ISO 26000 define el medio ambiente en un entorno natural en el cual una organización opera, incluyendo el aire, el agua, el suelo, los recursos naturales, los seres humanos y el espacio exterior.



Análisis:

La organización se encuentra comprometida con las buenas prácticas ambientales, en los sitios de trabajo existen canecas para la recolección y clasificación de los desechos, aunque para la empresa es muy importante el medio ambiente esta debe implementar constantes campañas y estrategias para incentivar el uso correcto de los recursos naturales y realizar capacitaciones a sus colaboradores en temas de reciclaje.

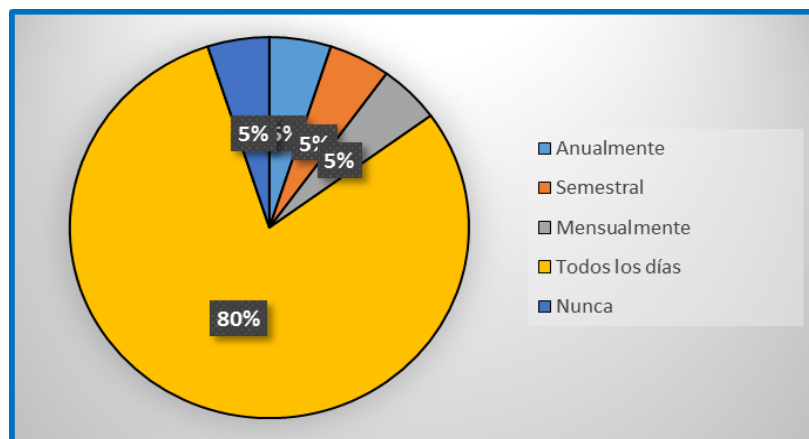
7. Se refieren a la conducta ética de una organización en sus transacciones con otras organizaciones y en cómo una organización utiliza esa relación que tiene con las otras para promover resultados positivos a través del liderazgo y de la Responsabilidad Social Empresarial



Análisis:

La organización maneja buenas relaciones con otras empresas basadas en conductas éticas que promueven el desarrollo, el liderazgo y la Responsabilidad Social Empresarial, con políticas de sana competencia mostrando compromiso social con sus competidores.

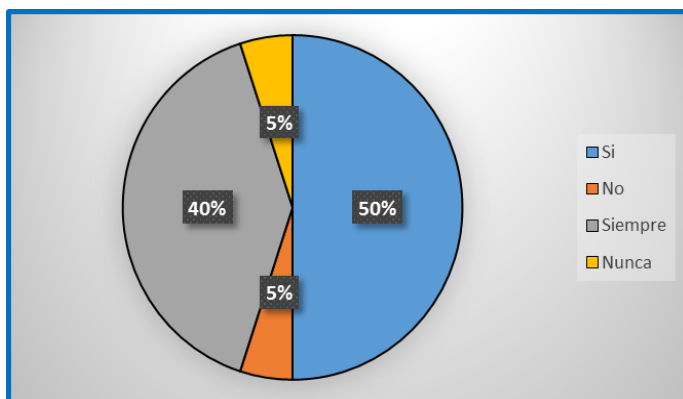
8. ¿De qué manera atiende la empresa quejas o reclamos por parte de los clientes?



Análisis:

Como se evidencia para la organización los clientes son muy importantes y atienden sus quejas y reclamos todos los días para generar confianza y ofrecer excelentes servicios y para que el cliente este satisfecho y seguro, a sí mismo Coopservivelez cuenta con varios canales de comunicación para mejorar la experiencia con el cliente brindando un trato especial y motivando al cliente a mantener los productos con la empresa.

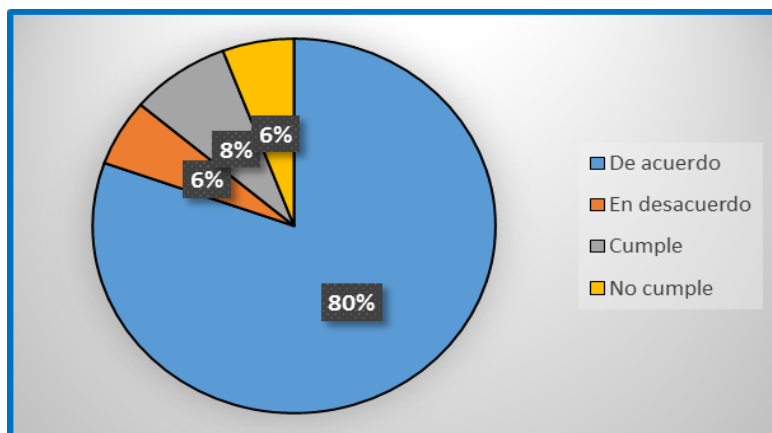
9. ¿Considera usted que las actividades que realizan dentro de la empresa impactan a los clientes?



Análisis:

Como se puede observar las actividades que se realizan dentro de la empresa impactan a los clientes, esta debe obedecer con normas de RSE, la que se debe enfocar en ayudar a la calidad de vida del entorno, con el objetivo de generar cambios positivos y sobresalir como una empresa líder y responsable.

10. Las empresas que ofrecen productos y servicios a los consumidores tienen la responsabilidad de proporcionar la información necesaria para la satisfacción del producto, teniendo la una responsabilidad social principal que es la de respetar la calidad que dicen acerca de sus productos.



Análisis:

Como se evidencia es fundamental para la empresa Coopservivelez brindar información al cliente de forma clara y veraz sobre los productos y servicios que ofrece la empresa y generar confianza y transparencia en todas las operaciones que realiza el cliente y mostrarles lo importantes que son para la organización.

Matriz de Marco Lógico

Es una herramienta capaz de comunicar los objetos de un proyecto de forma clara y comprensible en un solo marco. En el marco lógico se involucran todos los puntos de vista y las necesidades de los diferentes actores que se encuentran en la empresa Coopservivelez y en su entorno.

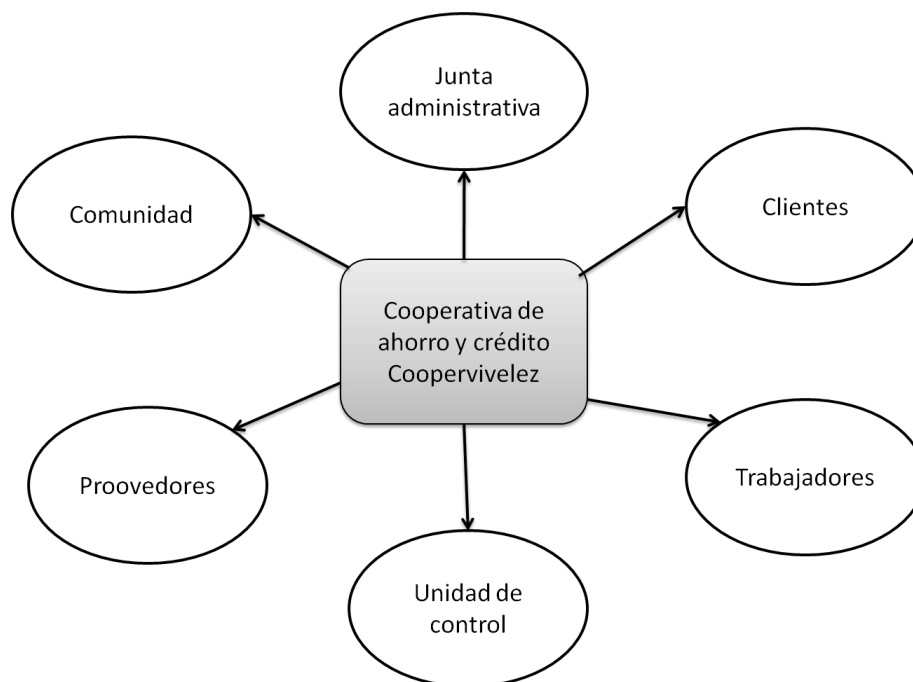
Esta metodología facilita el proceso de conceptualización, diseño, ejecución y evaluación de la empresa, con el propósito de proporcionar una adecuada estructura al proceso de planificación y comunicar la información que necesita.

Stakeholders

En este segmento están incluidos los diferentes grupos que de una u otra manera están relacionados con la actividad principal desarrollada por la empresa; por tal motivo también afecta directa o indirectamente el desarrollo de la misma; estos grupos están segmentados en:

Grupos de interés internos: Junta Administrativa, Autoridad de control, Trabajadores

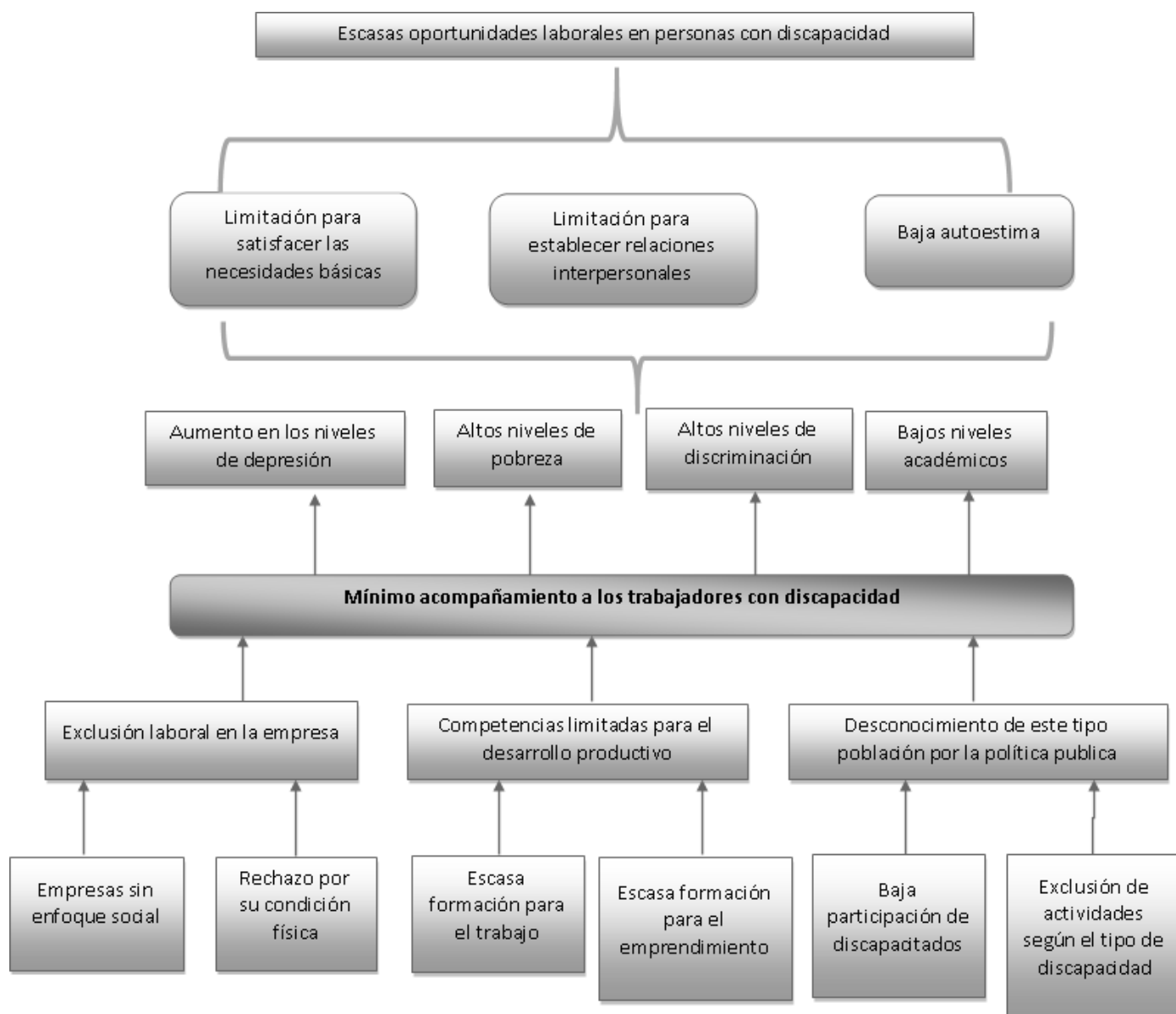
Grupos de interés externos: Clientes, Proveedores, Comunidad.



Árbol del Problema

El árbol del problema es la fase mediante la cual se indentifican todos los aspectos negativos o a mejorar de una situación específica; en este se establece una relacion coexistentes entre las causas y efectos del problema identificado. Saber identificar y detectar el problema principal es primordial en la planificación del proyecto y es que ejerce una influencia en las probables intervenciones futuras.

El problema central está enfocado en el mínimo acompañamiento a trabajadores con discapacidad en el cual se desglosan las causas y los efectos directos e indirectos para llegar a una a un efecto final, donde se logra dar un análisis y llegar a la solución del problema.(Ver Figura 1).

Figura 1.*Árbol de problemas de coopservivelez*

Nota. En esta figura se puede evidenciar el árbol de problemas de coopservivelez

Fuente. Elaboración propia

Árbol de Objetivos

El análisis del árbol de objetivos es un enfoque metodico que se utiliza para describir la accion a realizar en el futuro basada en el escenario del árbol de problemas, el cual busca convertir el problema en la solución que de a la empresa el correcto camino a seguir .

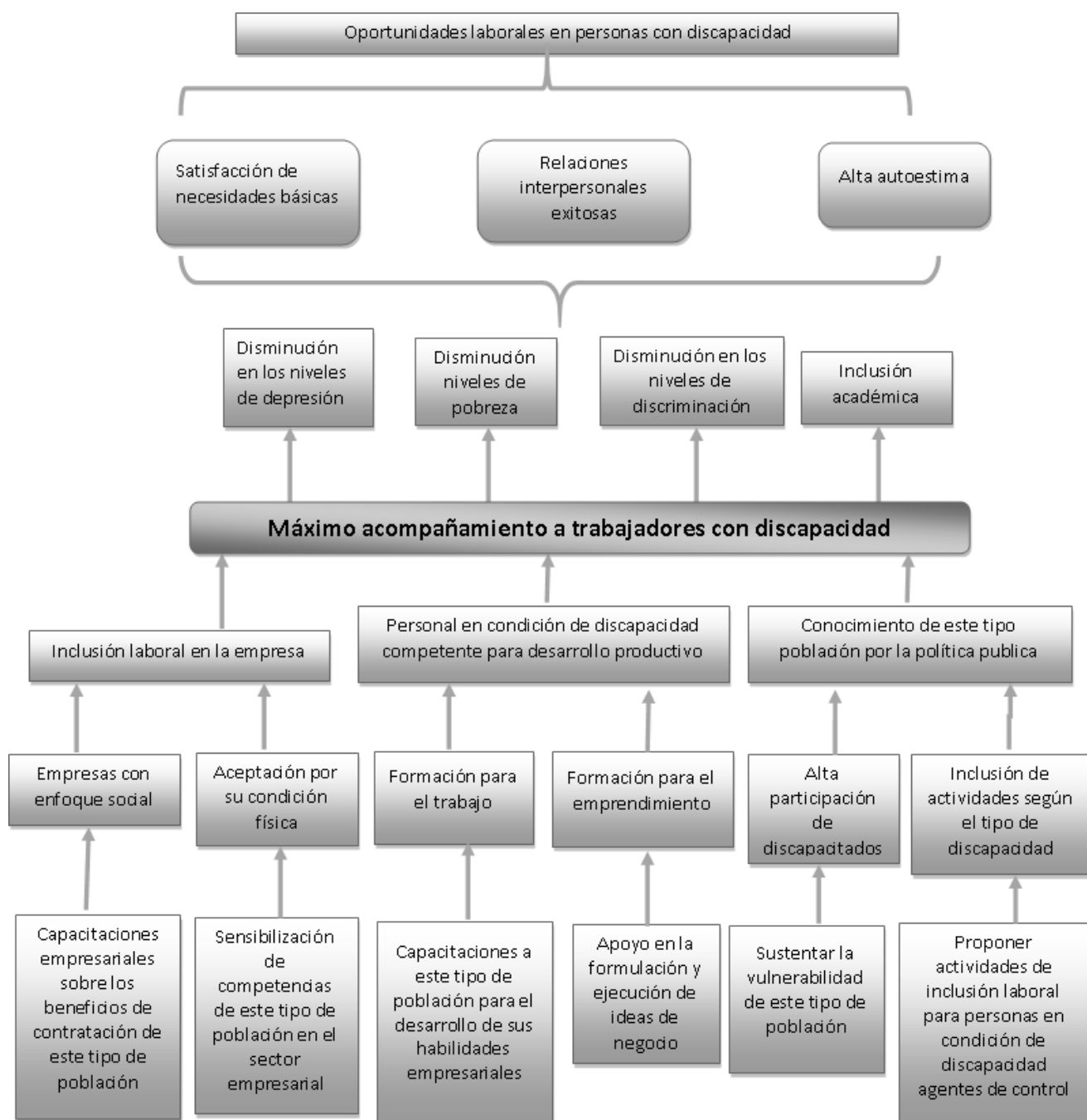
Para realizar la evaluación de las alternativas de solución se toma el Árbol de Objetivos y las causas directas e indirectas se convierten en objetivos; de igual forma de las causas indirectas se debe determinar las actividades a desarrollar para su ejecución.

Objetivos económicos: Disminuir niveles de pobreza, Formulación y ejecución de ideas de negocio,

Objetivos Sociales: Satisfacer necesidades básicas, disminuir niveles de depresión, disminuir niveles de discriminación.

Objetivos Ambientales: Proponer actividades de inclusión laboral en discapacitados relacionadas con el medio ambiente.

(Ver Figura 2).

Figura 2.*Árbol de Objetivos para la empresa Coopservivelez*

Nota. En esta figura se puede evidenciar el árbol de objetivos de coopservivelez

Fuente. Elaboración propia

Mapa Estratégico

El mapa estratégico es una completa representación visual de las estrategias y muestra la relación de causa-efecto que hay entre los objetivos diseñados en las distintas áreas de la empresa, contribuyendo de manera positiva al crecimiento de la misma.

La inclusión social es parte fundamental para el crecimiento y fortalecimiento en los procesos internos y a sí mismo el mejoramiento del clima organizacional y financiero, generando sostenibilidad y rentabilidad.

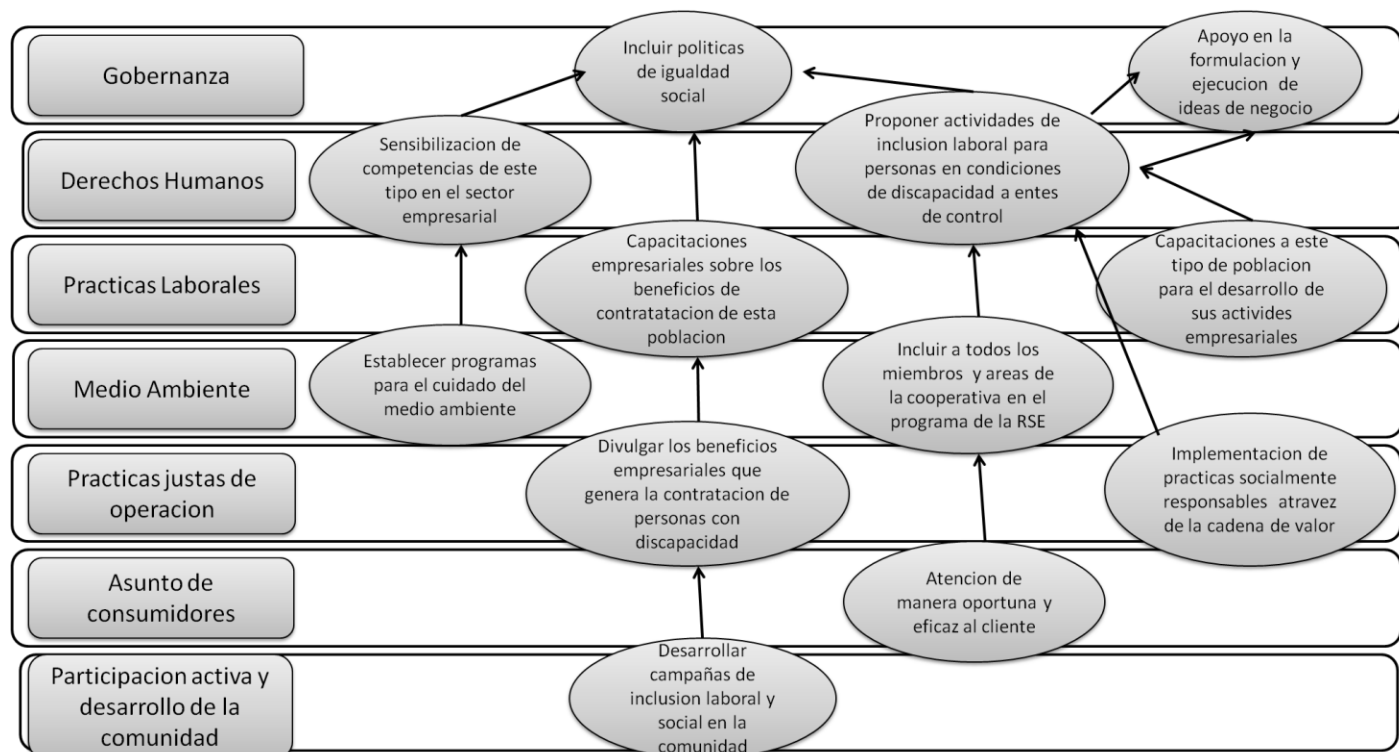
Igualdad social con oportunidades laborales para discapacitados, apuntando al beneficio de esta población y al mejoramiento de los procesos internos, generando impacto financiero y aumento en la cadena de valor.

Oportunidades de formación y adiestramiento, logrando efecto en los procesos internos y aprovechamientos de igualdad laboral, así mismo generando impacto en el aumento en la inversión social.

Atención oportuna y eficaz al cliente, apuntando a la satisfacción y seguimiento del asociado o cliente, generando rentabilidad para la organización.

Dentro de la perspectiva ambiental, realizar programas que ayuden a fortalecer el cuidado con el medio ambiente, generando espacios e impactos positivos para la comunidad y la organización. (Ver Figura 3).

Figura 3. Mapa Estratégico para la empresa Coopersvivelez



Nota. En esta figura podemos visualizar la representación del mapa estratégico

Fuente. Elaboración propia

Capítulo 4. Plan de Mejoramiento

Plan de Acción y de Seguimiento: Este plan de acción y seguimiento es un medio es utilizado en las empresas para que los empleados sean los encargados de la supervisión de la entidad y así poder llevar a cabo cada una de las metas y objetivos propuestos.

Gracias a esta herramienta del plan de acción podemos determinar los pasos a seguir para alcanzar las metas establecidas por la empresa Coopservivelez, para obtener buenos resultados debemos diseñar muy bien de tal forma que todos los trabajadores puedan entender y así poder llevarlo a cabo; esto nos permite ver el objetivo central de la empresa en cada una de sus diferentes tareas y actividades a realizar esto nos permite que los trabajadores se consideren capacitados para ejecutar sus actividades y aplicarlas como podemos (ver en las tablas 1, 2 y 3).

Como podemos ver estas tres dimensiones aplicadas en el plan de acción y seguimiento que es la dimensión económica, social y ambiental estas tres dimensiones son muy importantes y fundamentales en cada una de las empresas.

Además, la empresa Coopservivelez está enfocada en sus trabajadores, Un personal altamente motivado y así poder brindar oportunidades de crecimiento dentro de la entidad financiera.

Tabla 1.*Plan de Acción y de Seguimiento para la Dimensión Económica*

Dimensión	Objetivo estratégico	Estrategia	Plazo	Costo	Indicador
Económica	Capacitar al personal que labora en la empresa en un 95% para que cumplan con buena calidad para obtener buenos resultados.	Capacitar a los trabajadores para que desarrollen sus conocimientos y habilidades para que cumplan con cada una de sus funciones	Permanente	\$50.000.000	Número del personal que trabaja en COOPSERVIVELEZ/personal que cumple con buena calidad de sus labores.
	Vincular como mínimo 2 funcionarios discapacitados	Suministrar la información a los trabajadores sobre la Responsabilidad Social Empresarial como una estrategia para recibir las hojas de vida a las personas interesadas que quieran ingresar a la entidad financiera de COOPSERVIVELEZ	6 meses	Capacitar al personal para el proceso de elección a los trabajadores	Personal discapacitado para entrevistas/ personal con discapacidad vinculadas a la empresa de COOPSERVIVELEZ.
	Cumplir al 100% los presupuestos de ventas adquiridos por la empresa	Obsequio de bonos a los trabajadores de manera de incentivos buscando obtener las buenas prácticas en cada una de sus labores	10 meses	Incentivos bonos o regalos a trabajadores \$ 10.000.000	Metas en las ventas estipuladas / Cumplimiento de los presupuestos

Nota. En esta tabla podemos observar la aplicación del plan de acción y seguimiento en la dimensión económica Fuente: Elaboración propia

Tabla 2.*Plan de Acción y de Seguimiento para la Dimensión Social*

Dimensión	Objetivo estratégico	Estrategia	Plazo	Costo	Indicador
Social	Disminuir las quejas y reclamos por parte de los clientes	Brindar capacitaciones a los asesores comerciales para que obtengan un buen conocimiento para que ellos brinden una buena información para que el cliente quede satisfecho.	Permanente	\$30.000.000	Satisfacción de los clientes/ quejas y reclamos a los clientes
	Garantizar al 100% la atención al cliente	Brindar una buena atención personalizada a todos los clientes	Permanente	\$18.000.000	Peticiones quejas reclamos y sugerencias recibidas /Peticiones quejas reclamos y sugerencias resueltas a la satisfacción del cliente
	Implementar en un 100% las buenas prácticas empresariales	Capacitar a los Trabajadores en el curso de Sistema de Gestión de Seguridad Salud en el trabajo	6 meses	\$25.000.000	Estándares definidos Sistema de Gestión de Seguridad Salud en el trabajo/ Porcentaje de ejecución de la implementación Sistema de Gestión de Seguridad Salud en el trabajo
			6 meses	\$20.000.000	
	Ofrecer servicios adecuados para mejorar las condiciones de salud a nuestros asociados	Realizar jornadas de promoción y prevención en los programas de salud para la comunidad			Accesibilidad a los servicios de salud/ Calidad de la asistencia del programa

Nota. En esta tabla de la dimensión social podemos visualizar la aplicación del plan de acción y de seguimiento Fuente: Elaboración propia

Tabla 3.*Plan de Acción y de Seguimiento para la Dimensión Ambiental*

Dimensión	Objetivo estratégico	Estrategia	Plazo	Costo	Indicador
Ambiental	Acoger las nuevas iniciativas que busquen incrementar la responsabilidad social empresarial en COOPSERVIVELEZ	Certificación del Sistema de Gestión Ambiental	3 meses	\$45.000.000	Organización del sistema de Gestión Ambiental/Implementación en el Sistema de Gestión Ambiental
	Hacer prácticas de reciclaje más seguido	Realizar unos programas eficientes reciclaje	6 meses	Personal responsable de Sistema de Gestión Ambiental	Capacitación a todos los trabajadores de la empresa en el tema de reciclaje y el cuidado con el medio ambiente / ejecución y aplicación de las buenas prácticas de reciclaje y cuidado del medio ambiente.
	Implementar programas para el cuidado y preservación del medio ambiente	Construir equipo de trabajo que se encargara en el manejo del programa planta un árbol	3 meses	\$5.000.000	Miembros y áreas de la Cooperativa/ejecución y cumplimiento del plan de manejo en la preservación del medio ambiente

Nota: En esta tabla de la dimensión ambiental podemos Ver la aplicación el plan de acción y seguimiento Fuente :Elaboración propia

Conclusiones

Se concluye que la RSE funciona como herramienta para promover la inserción laboral de toda la población que presenta discapacidad y a partir de esta investigación es claro afirmar que mediante la implementación de estrategias y oportunidades laborales las empresas pueden ayudar a esta población y convertirse en agentes de cambio.

Para esta investigación se realizó una encuesta con el fin de medir como está la empresa Coopservivelez, partiendo de los datos alcanzados y del análisis, la empresa en algunos aspectos está comprometida con la RSE, por otra parte se observó la ausencia de contratación de personal con discapacidades, se sugiere a la empresa diseñar políticas de igualdad social con programas que ayuden a emplear a este tipo de población que pueden aportar crecimiento y fortalecimiento de la organización.

Para la empresa Coopservivelez, es muy importante la integración social de personas con discapacidad, que integren el equipo de trabajo mediante oportunidades laborales con igualdad de condiciones para todos, sin discriminación alguna, en el cual puedan prepararse y formarse desempeñando actividades productivas en beneficio de la empresa y la comunidad.

La inclusión laboral de trabajadores con discapacidad contribuye al mejoramiento económico de la empresa y del municipio, en el cual se logra disminuir los niveles de desempleo y desigualdad, empleando diferentes programas y políticas que intervienen en la planeación estratégica de la misma.

La importancia de la investigación nos permite analizar y comprender el tema de la investigación como la Responsabilidad Social Empresarial, donde podemos indentificar cada una de las falencias que tiene una empresa en su ambito, a su vez algunas compañías se enfocan en el cumplimiento de sus objetivos sin tener en cuenta los minimos cuidados del medio ambiente y

responsabilidad con los demas; sin embargo, las empresas se han inclinado por implementar sus estrategias orientadas en contribuir en la sostenibilidad de nuestro planeta mediante las buenas practicas, lo cual motiva a la sociedad a contribuir con la preservacion de el medio ambiente.

Referencias

- Arévalo-Martínez, R.-I., & Ortiz-Rodríguez, H. (2019). Comunicación organizacional web de la ética en las organizaciones del tercer sector. (Spanish). *El Profesional de La Información*, 28(5), 1–11. Recuperado de <https://bibliotecavirtual.unad.edu.co/login?url=http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=lls&AN=140256523&lang=es&site=eds-live&scope=site>
- Bernal, E. (2010). Ética profunda en la empresa como base de la sostenibilidad sistémica. *Revista Empresa y Humanismo*, 2, 79. Recuperado de <https://bibliotecavirtual.unad.edu.co/login?url=https://search.ebscohost.com.bibliotecavirtual.unad.edu.co/login.aspx?direct=true&db=zbh&AN=52989407&lang=es&site=ehost-live>
- Bermudez-Colina, Y., & Mejías-Acosta, A. A. (2018). Medición de la responsabilidad social empresarial: casos en pequeñas empresas Latinoamericanas. *Ingeniería Industrial*, 39(3), 315–325. <https://bibliotecavirtual.unad.edu.co/login?url=http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=zbh&AN=132586094&lang=es&site=eds-live&scope=site>
- Bruzco, M. (2015). Pensamiento estratégico emergente en la construcción de la realidad sustentable, Sector Cacao; Estado Sucre, Venezuela. *Nósis: Revista de Ciencias Sociales y Humanidades*, 24(48), 74–99. Recuperado de <https://bibliotecavirtual.unad.edu.co/login?url=http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=a9h&AN=102859522&lang=es&site=eds-live&scope=site>
- Comisión de las comunidades europeas (2001). libro verde: fomentar un marco europeo para la responsabilidad social de las empresas. Recuperado de [https://www.europarl.europa.eu/meetdocs/committees/deve/20020122/com\(2001\)366_es.pdf](https://www.europarl.europa.eu/meetdocs/committees/deve/20020122/com(2001)366_es.pdf)
- De la Cruz, C & Fernández, J. (2016). Marco conceptual de la ética y la responsabilidad social empresarial: un enfoque antropológico y estratégico. *Empresa y Humanismo*, 19(2), 69–118. Recuperado de <https://bibliotecavirtual.unad.edu.co/login?url=http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=a9h&AN=117625019&lang=es&site=eds-live&scope=site>

- Duque, Y., Cardona, M & Rendón, J. (2013). Responsabilidad Social Empresarial: Teorías, índices, estándares y certificaciones. Cuadernos de Administración. 29(52), 196-206. Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/cuadm/v29n50/v29n50a09.pdf>
- Eccles, R.; Ioannou, I. and Serafeim, G. (2014). “TheImpactofCorporateSustainabilityonOrganizationalProcesses and Performance”, Management Science, Vol. 60, No. 1, pp. 2835 - 2857. <https://doi.org/10.1287/mnsc.2014.1984>
- Finch, D. (2008). “Performance throughrelationships: A case fortheintegrationofstrategicstakeholdermanagement and communityinvestment”, JournalofSponsorship, Vo1.4, pp. 338-349.
- Fonseca, R. (2019). El desarrollo sostenible humano local: La evolución de la inclusión del territorio en las teorías del desarrollo. Economía y Desarrollo, 162(2), 1–18. Recuperado de <https://bibliotecavirtual.unad.edu.co/login?url=http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=zbh&AN=139381284&lang=es&site=eds-live&scope=site>
- Garriga y mele (2004). Corporate Social ResponsibilityTheories: MappingtheTerritory. Recuperado de <https://link.springer.com/article/10.1023/B:BUSI.0000039399.90587.34>
- González, Y., Manzano, O. y Torres, M. (2018). Capítulo 2: Descripción de las categorías relacionadas con la responsabilidad social universitaria. Libros Universidad Nacional Abierta y a Distancia, [S.l.], p. 53 – 76 . Recuperado de <http://hemeroteca.unad.edu.co/index.php/book/article/view/3138>
- Hax, A & Majluf, N. (2014). Lecciones en estrategia : hacia una gestión de excelencia. Ediciones UC. Recuperado de https://bibliotecavirtual.unad.edu.co/login?url=http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=nlebk&AN=1718626&lang=es&site=eds-live&scope=site&ebv=EB&ppid=pp_1
- Heydari et al. (2011) y Perrini et al. (2011). «Business ethics and itsimpacton SCA (Case study Amazon.com)», InterdisciplinaryJournalofContemporaryResearch in Business, Vol.3, No.2, pp. 540-552.

- ISO (2010). ISO 26000. Responsabilidad Social Visión general del proyecto. Recuperado de https://www.iso.org/files/live/sites/isoorg/files/archive/pdf/en/iso_26000_project_overview-es.pdf
- ISO (2010). ISO 26000. Guía de responsabilidad social. Recuperado de <https://www.iso.org/obp/ui#iso:std:iso:26000:ed-1:v1:es>
- Jalil, A., Azam, F., &Khalilur, M. (2010). “ImplementationMechanismofEthics in Business Organizations”, International Business Research, Vol. 3, No. 4, pp.145- 155. <https://dx.doi.org/10.5539/ibr.v3n4p145>
- Jauregui atondo (2005). La responsabilidad social de las empresas en la globalización económica y productiva del siglo XXI. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6815340>
- Llanes, M & Salvador, Y. (2018). Convergencia de la ética pública y los objetivos de desarrollo sostenible: resorte subjetivo valioso. (Spanish). Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores, 6(1), 1–28. Recuperado de <https://bibliotecavirtual.unad.edu.co/login?url=http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=eue&AN=132100014&lang=es&site=eds-live&scope=site>
- Marulanda, N., & Rojas, M. (2019). Ética en Instituciones de Educación Superior para la Construcción de Relaciones de Confianza con Grupos de Interés (Stakeholders). Información Tecnológica, 30(3), 269–276. Recuperado de <https://bibliotecavirtual.unad.edu.co/login?url=http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=zbh&AN=137284752&lang=es&site=eds-live&scope=site>
- Morales, W. (2018). Ética "compromiso con la verdad". Recuperado de: <https://repository.unad.edu.co/handle/10596/23731>
- Mishra, S., &Suar, D. (2010). “DoesCorporate Social ResponsibilityInfluenceFirm Performance ofIndianCompanies?”, Journalof Business Ethics, Vol. 95, No. 4, pp. 571-601. <https://doi.org/10.1007/s10551-010-0441-1>
- Ocampo, O., García, J., Ciro, L & Forero; Y. (2015). Responsabilidad social en pequeñas empresas del sector de Alimentos y Bebidas de Caldas. En: Entramado, 11(2). 72-90. Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/entra/v11n2/v11n2a06.pdf>

- Ortegon, G., Castrillon, O & Ruiz, S. (2019). Los grupos de interés en la programación de producción de un sistema de manufactura “Job Shop.” *Revista EIA*, 16(32), 65–84., Recuperado de <https://bibliotecavirtual.unad.edu.co/login?url=http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=zbh&AN=137635558&lang=es&site=eds-live&scope=site>
- Pérez-Sanz, J., Gargallo-Castel, A & Esteban-Salvador, L. (2019). Prácticas de RSE en cooperativas. Experiencias y resultados mediante el estudio de casos. CIRIEC - España, *Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa*, 97, 137–178. Recuperado de <https://bibliotecavirtual.unad.edu.co/login?url=http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=a9h&AN=140495890&lang=es&site=eds-live&scope=site>
- Perrini, F., Russo, A., Tencati, A., & Vurro, C. (2011). “Deconstructing the Relationship Between Corporate Social and Financial Performance”, *Journal of Business Ethics*, Vol. 102, No. 1, 59-76. <https://doi.org/10.1007/s10551-011-1194-1>
- Pigé, B. (2012). La representación de la excelencia de las empresas. *Administración y Organizaciones*, 15(29), 61–78. Recuperado de <https://bibliotecavirtual.unad.edu.co/login?url=http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=zbh&AN=89472258&lang=es&site=eds-live&scope=site>
- Plua, K. A., Reyes, M. del R., & Franco, J. F. (2020). La sostenibilidad empresarial su aplicación en las pymes agrícolas. *Journal of Alternative Perspectives in the Social Sciences*, 10(4), 1089–1109. <http://search.ebscohost.com/bibliotecavirtual.unad.edu.co/login.aspx?direct=true&db=a9h&AN=147958398&lang=es&site=eds-live&scope=site>
- Ramírez, Reynier I., Nelson D. Lay, and Harold B. Sukier. 2020. “Gerencia Estratégica Para La Gestión de Personas Del Sector Minero de Venezuela, Colombia y Chile.” *Información Tecnológica* 31 (1): 133–40. Recuperado de <https://bibliotecavirtual.unad.edu.co/login?url=http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=zbh&AN=141889816&lang=es&site=eds-live&scope=site>
- Rodríguez, Y., Cabrera, J & Frías, B. (2018). Responsabilidad social empresarial. Camino hacia una gestión organizacional estratégica. *Folletos Gerenciales*, 22(3), 180–189. Recuperado de

<https://bibliotecavirtual.unad.edu.co/login?url=http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=zbh&AN=131500116&lang=es&site=eds-live&scope=site>

Izquierdo, Ricardo J.; VillalongaGrañana, Inmaculada La Responsabilidad Social Corporativa (RSC) y su gestión integrada CIRIEC-España, Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa, núm. 53, noviembre, 2005, pp. 137-161 Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/174/17405311.pdf>

Tarzuján M., J. (2013). Fundamentos de estrategia empresarial: Vol. Cuarta edición. Ediciones UC.

Toro, D. (2006). El Enfoque estratégico de la responsabilidad social corporativa: revisión de la literatura académica. Article. Retrieved from <http://hdl.handle.net/2099/2942>

Valenzuela, L., Jara, M, & Villegas, F (2015). Prácticas de responsabilidad social, reputación corporativa y desempeño financiero. Revista de Administração de Empresas, 55(3), 329-344. Recuperado de http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-75902015000300329

Vargas-Chaves, I & Marrugo-Salas, L. (2015). La responsabilidad social empresarial como criterio orientador para la sostenibilidad y la ética de las actividades del sector bancario. Jurídicas, 2, 42. Recuperado de <https://bibliotecavirtual.unad.edu.co/login?url=http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=edsdoj&AN=edsdoj.61c76f17644f498cba5f59d3917aefb9&lang=es&site=eds-live&scope=site>

Zhang, J. (2010). "Employee Orientation and Performance: An Exploration of the Mediating Role of Customer Orientation", Journal of Business Ethics, Vol. 91, No. 1, pp. 111-121. <https://doi.org/10.1007/s10551-010-0570-6>

Anexos

Anexo A. Enlace al Código de Ética

<https://docs.google.com/document/d/19eOB8mxHtQ7iRXnf1XY7cFXayd3ImPe5LklnIFvNvE0/edit>

Anexo B. Formato de Recolección de Información

<p>Nombre de Entrevistado: Mireya Ortiz</p> <p>Cargo a Desempeñar: Cajera</p> <p>Edad: 28 Años</p> <p>Empresa: Cooperativa Coopservivelez</p>
<p>1.El concepto gobernanza está relacionada con una serie de funciones y estructuras como la gestión, el liderazgo, la administración que nos llevan a implementar autoridad en la toma de decisiones.</p> <p>De Acuerdo</p> <p>En desacuerdo</p> <p>Cumple</p> <p>No cumple</p>
<p>2. ¿Existe empleados con discapacidad dentro de la empresa?</p> <p>Si</p> <p>No</p> <p>Casi nunca</p>
<p>3 ¿Cree que la empresa respeta y hacer valer todos sus derechos como individuo y trabajador?</p> <p style="text-align: center;">5</p> <p style="text-align: center;">4</p> <p style="text-align: center;">3</p> <p style="text-align: center;">2</p> <p style="text-align: center;">1</p>
<p>4. ¿La empresa realiza reconocimientos a sus trabajadores por las labores que desempeñan?</p> <p style="text-align: center;">Nunca</p> <p style="text-align: center;">De vez en cuando</p>

Siempre
5. ¿Con que frecuencia la empresa contrata personal? Anualmente Semestral Trimestral Rara vez Casi nunca
6. La norma ISO 26000 define el medio ambiente en un entorno natural en el cual una organización opera, incluyendo el aire, el agua, el suelo, los recursos naturales, los seres humanos y el espacio exterior. De acuerdo En desacuerdo Cumple No cumple
7. Se refieren a la conducta ética de una organización en sus transacciones con otras organizaciones y en cómo una organización utiliza esa relación que tiene con las otras para promover resultados positivos a través del liderazgo y de la Responsabilidad Social Empresarial De acuerdo En desacuerdo Cumple No cumple
8. De manera atiende la empresa quejas o reclamos por parte de los clientes? Todos los días Mensualmente Semestralmente Anualmente Nunca
9. ¿Considera usted que las actividades que realizan dentro de la empresa impactan a los clientes? Si No Siempre Nunca
10. Las empresas que ofrecen productos y servicios a los consumidores tienen la responsabilidad de proporcionar la información necesaria para la satisfacción del producto, teniendo la una responsabilidad social principal que es la de respetar la calidad que dicen acerca de sus productos. De acuerdo

<p>En desacuerdo</p> <p>Cumple</p> <p>No cumple</p>

<p>Nombre de Entrevistado: Brandon Camacho</p> <p>Cargo a Desempeñar: Asesor Comercial</p> <p>Edad: 27 Años</p> <p>Empresa: Cooperativa Coopservivelez</p>
<p>1. El concepto gobernanza está relacionada con una serie de funciones y estructuras como la gestión, el liderazgo, la administración que nos llevan a implementar autoridad en la toma de decisiones.</p> <p>De Acuerdo</p> <p>En desacuerdo</p> <p>Cumple</p> <p>No cumple</p>
<p>2. ¿Existe empleados con discapacidad dentro de la empresa?</p> <p>Si</p> <p>No</p> <p>Casi nunca</p>
<p>3 ¿Cree que la empresa respeta y hacer valer todos sus derechos como individuo y trabajador?</p> <p>5</p> <p>4</p> <p>3</p> <p>2</p> <p>1</p>
<p>4. ¿La empresa realiza reconocimientos a sus trabajadores por las labores que desempeñan?</p> <p>Nunca</p> <p>De vez en cuando</p> <p>Siempre</p>
<p>5. ¿Con que frecuencia la empresa contrata personal?</p> <p>Anualmente</p> <p>Semestral</p> <p>Trimestral</p>

<p>Rara vez Casi nunca</p>
<p>6. La norma ISO 26000 define el medio ambiente en un entorno natural en el cual una organización opera, incluyendo el aire, el agua, el suelo, los recursos naturales, los seres humanos y el espacio exterior.</p> <p>De acuerdo En desacuerdo Cumple No cumple</p>
<p>7. Se refieren a la conducta ética de una organización en sus transacciones con otras organizaciones y en cómo una organización utiliza esa relación que tiene con las otras para promover resultados positivos a través del liderazgo y de la Responsabilidad Social Empresarial</p> <p>De acuerdo En desacuerdo Cumple No cumple</p>
<p>8. De manera atiende la empresa quejas o reclamos por parte de los clientes?</p> <p>Todos los días Mensualmente Semestralmente Anualmente Nunca</p>
<p>9. ¿Considera usted que las actividades que realizan dentro de la empresa impactan a los clientes?</p> <p>Si No Siempre Nunca</p>
<p>10. Las empresas que ofrecen productos y servicios a los consumidores tienen la responsabilidad de proporcionar la información necesaria para la satisfacción del producto, teniendo la una responsabilidad social principal que es la de respetar la calidad que dicen acerca de sus productos.</p> <p>De acuerdo En desacuerdo Cumple No cumple</p>

<p>Nombre de Entrevistado: Nary Julieth Pérez</p> <p>Cargo a Desempeñar: Cajera</p> <p>Edad: 26 Años</p> <p>Empresa: Cooperativa Coopservivelez</p>
<p>1.El concepto gobernanza está relacionada con una serie de funciones y estructuras como la gestión, el liderazgo, la administración que nos llevan a implementar autoridad en la toma de decisiones.</p> <p>De Acuerdo</p> <p>En desacuerdo X</p> <p>Cumple</p> <p>No cumple</p>
<p>2. ¿Existe empleados con discapacidad dentro de la empresa?</p> <p>Si</p> <p>No</p> <p>Casi nunca</p>
<p>3 ¿Cree que la empresa respeta y hacer valer todos sus derechos como individuo y trabajador?</p> <p>5</p> <p>4</p> <p>3</p> <p>2</p> <p>1</p>
<p>4. ¿La empresa realiza reconocimientos a sus trabajadores por las labores que desempeñan?</p> <p>Nunca</p> <p>De vez en cuando</p> <p>Siempre</p>
<p>5. ¿Con que frecuencia la empresa contrata personal?</p> <p>Anualmente</p> <p>Semestral</p> <p>Trimestral</p> <p>Rara vez</p> <p>Casi nunca</p>
<p>7. Se refieren a la conducta ética de una organización en sus transacciones con otras organizaciones y en cómo una organización utiliza esa relación que tiene con las otras para promover resultados positivos a través del liderazgo y de la Responsabilidad Social Empresarial</p> <p>De acuerdo</p> <p>En desacuerdo</p> <p>Cumple</p>

No cumple
8. De manera atiende la empresa quejas o reclamos por parte de los clientes? Todos los días Mensualmente Semestralmente Anualmente Nunca
9. ¿Considera usted que las actividades que realizan dentro de la empresa impactan a los clientes? Si No Siempre Nunca
10. Las empresas que ofrecen productos y servicios a los consumidores tienen la responsabilidad de proporcionar la información necesaria para la satisfacción del producto, teniendo la una responsabilidad social principal que es la de respetar la calidad que dicen acerca de sus productos. De acuerdo En desacuerdo Cumple No cumple

Nombre de Entrevistado: Miguel Morales Cargo a Desempeñar: Analista de crédito Edad: 30 Años Empresa: Cooperativa Coopservivelez
1. El concepto gobernanza está relacionada con una serie de funciones y estructuras como la gestión, el liderazgo, la administración que nos llevan a implementar autoridad en la toma de decisiones. De Acuerdo En desacuerdo Cumple No cumple
2. ¿Existe empleados con discapacidad dentro de la empresa? Si No Casi nunca
3 ¿Cree que la empresa respeta y hacer valer todos sus derechos como individuo y

<p>trabajador?</p> <p>5</p> <p>4</p> <p>3</p> <p>2</p> <p>1</p>
<p>4. ¿La empresa realiza reconocimientos a sus trabajadores por las labores que desempeñan?</p> <p>Nunca</p> <p>De vez en cuando</p> <p>Siempre</p>
<p>5. ¿Con que frecuencia la empresa contrata personal?</p> <p>Anualmente</p> <p>Semestral</p> <p>Trimestral</p> <p>Rara vez</p> <p>Casi nunca</p>
<p>6. La norma ISO 26000 define el medio ambiente en un entorno natural en el cual una organización opera, incluyendo el aire, el agua, el suelo, los recursos naturales, los seres humanos y el espacio exterior.</p> <p>De acuerdo</p> <p>En desacuerdo</p> <p>Cumple</p> <p>No cumple</p>
<p>7. Se refieren a la conducta ética de una organización en sus transacciones con otras organizaciones y en cómo una organización utiliza esa relación que tiene con las otras para promover resultados positivos a través del liderazgo y de la Responsabilidad Social Empresarial</p> <p>De acuerdo</p> <p>En desacuerdo</p> <p>Cumple</p> <p>No cumple</p>
<p>8. De manera atiende la empresa quejas o reclamos por parte de los clientes?</p> <p>Todos los días</p> <p>Mensualmente</p> <p>Semestralmente</p> <p>Anualmente</p>

Nunca
9. ¿Considera usted que las actividades que realizan dentro de la empresa impactan a los clientes?
Si
No
Siempre
Nunca
10. Las empresas que ofrecen productos y servicios a los consumidores tienen la responsabilidad de proporcionar la información necesaria para la satisfacción del producto, teniendo la una responsabilidad social principal que es la de respetar la calidad que dicen acerca de sus productos.
De acuerdo
En desacuerdo
Cumple
No cumple

Nombre de Entrevistado: Jennifer Cepeda
Cargo a Desempeñar: Asesor de Cobranza
Edad: 32 Años
Empresa: Cooperativa Coopservivelez
1.El concepto gobernanza está relacionada con una serie de funciones y estructuras como la gestión, el liderazgo, la administración que nos llevan a implementar autoridad en la toma de decisiones.
De Acuerdo
En desacuerdo
Cumple
No cumple
2. ¿Existe empleados con discapacidad dentro de la empresa?
Si
No
Casi nunca
3 ¿Cree que la empresa respeta y hacer valer todos sus derechos como individuo y trabajador?
5
4
3
2
1
4. ¿La empresa realiza reconocimientos a sus trabajadores por las labores que

<p>desempeñan?</p> <p>Nunca De vez en cuando Siempre</p>
<p>5. ¿Con que frecuencia la empresa contrata personal?</p> <p>Anualmente Semestral Trimestral Rara vez Casi nunca</p>
<p>6. La norma ISO 26000 define el medio ambiente en un entorno natural en el cual una organización opera, incluyendo el aire, el agua, el suelo, los recursos naturales, los seres humanos y el espacio exterior.</p> <p>De acuerdo En desacuerdo Cumple No cumple</p>
<p>7. Se refieren a la conducta ética de una organización en sus transacciones con otras organizaciones y en cómo una organización utiliza esa relación que tiene con las otras para promover resultados positivos a través del liderazgo y de la Responsabilidad Social Empresarial</p> <p>De acuerdo En desacuerdo Cumple No cumple</p>
<p>8. De manera atiende la empresa quejas o reclamos por parte de los clientes?</p> <p>Todos los días Mensualmente Semestralmente Anualmente Nunca</p>
<p>9. ¿Considera usted que las actividades que realizan dentro de la empresa impactan a los clientes?</p> <p>Si No Siempre Nunca</p>
<p>10. Las empresas que ofrecen productos y servicios a los consumidores tienen la</p>

responsabilidad de proporcionar la información necesaria para la satisfacción del producto, teniendo la una responsabilidad social principal que es la de respetar la calidad que dicen acerca de sus productos.

- De acuerdo
- En desacuerdo
- Cumple
- No cumple

Nombre de Entrevistado: Robinson Velasco

Cargo a Desempeñar: Analista de crédito

Edad: 39 Años

Empresa: Cooperativa Coopservivelez

1.El concepto gobernanza está relacionada con una serie de funciones y estructuras como la gestión, el liderazgo, la administración que nos llevan a implementar autoridad en la toma de decisiones.

- De Acuerdo
- En desacuerdo
- Cumple
- No cumple

2. ¿Existe empleados con discapacidad dentro de la empresa?

- Si
- No
- Casi nunca

3 ¿Cree que la empresa respeta y hacer valer todos sus derechos como individuo y trabajador?

- 5
- 4
- 3
- 2
- 1

4. ¿La empresa realiza reconocimientos a sus trabajadores por las labores que desempeñan?

- Nunca
- De vez en cuando
- Siempre

5. ¿Con que frecuencia la empresa contrata personal?

- Anualmente
- Semestral
- Trimestral

<p>Rara vez Casi nunca</p>
<p>6. La norma ISO 26000 define el medio ambiente en un entorno natural en el cual una organización opera, incluyendo el aire, el agua, el suelo, los recursos naturales, los seres humanos y el espacio exterior.</p> <p>De acuerdo En desacuerdo Cumple No cumple</p>
<p>7. Se refieren a la conducta ética de una organización en sus transacciones con otras organizaciones y en cómo una organización utiliza esa relación que tiene con las otras para promover resultados positivos a través del liderazgo y de la Responsabilidad Social Empresarial</p> <p>De acuerdo En desacuerdo Cumple No cumple</p>
<p>8. De manera atiende la empresa quejas o reclamos por parte de los clientes?</p> <p>Todos los días Mensualmente Semestralmente Anualmente Nunca</p>
<p>9. ¿Considera usted que las actividades que realizan dentro de la empresa impactan a los clientes?</p> <p>Si No Siempre Nunca</p>
<p>10. Las empresas que ofrecen productos y servicios a los consumidores tienen la responsabilidad de proporcionar la información necesaria para la satisfacción del producto, teniendo la una responsabilidad social principal que es la de respetar la calidad que dicen acerca de sus productos.</p> <p>De acuerdo En desacuerdo Cumple No cumple</p>

<p>Nombre de Entrevistado: Sandra Gamboa</p> <p>Cargo a Desempeñar: Aprendiz Sena</p> <p>Edad: 18 Años</p> <p>Empresa: Cooperativa Coopservivelez</p>
<p>1.El concepto gobernanza está relacionada con una serie de funciones y estructuras como la gestión, el liderazgo, la administración que nos llevan a implementar autoridad en la toma de decisiones.</p> <p>De Acuerdo X</p> <p>En desacuerdo</p> <p>Cumple</p> <p>No cumple</p>
<p>2. ¿Existe empleados con discapacidad dentro de la empresa?</p> <p>Si</p> <p>No</p> <p>Casi nunca</p>
<p>3 ¿Cree que la empresa respeta y hacer valer todos sus derechos como individuo y trabajador?</p> <p>5</p> <p>4</p> <p>3</p> <p>2</p> <p>1</p>
<p>4. ¿La empresa realiza reconocimientos a sus trabajadores por las labores que desempeñan?</p> <p>Nunca</p> <p>De vez en cuando</p> <p>Siempre</p>
<p>5. ¿Con que frecuencia la empresa contrata personal?</p> <p>Anualmente</p> <p>Semestral</p> <p>Trimestral</p> <p>Rara vez</p> <p>Casi nunca</p>
<p>6. La norma ISO 26000 define el medio ambiente en un entorno natural en el cual una organización opera, incluyendo el aire, el agua, el suelo, los recursos naturales, los seres humanos y el espacio exterior.</p> <p>De acuerdo</p> <p>En desacuerdo</p>

<p>Cumple No cumple</p>
<p>7. Se refieren a la conducta ética de una organización en sus transacciones con otras organizaciones y en cómo una organización utiliza esa relación que tiene con las otras para promover resultados positivos a través del liderazgo y de la Responsabilidad Social Empresarial</p> <p>De acuerdo En desacuerdo Cumple No cumple</p>
<p>8. De manera atiende la empresa quejas o reclamos por parte de los clientes?</p> <p>Todos los días Mensualmente Semestralmente Anualmente Nunca</p>
<p>9. ¿Considera usted que las actividades que realizan dentro de la empresa impactan a los clientes?</p> <p>Si No Siempre Nunca</p>
<p>10. Las empresas que ofrecen productos y servicios a los consumidores tienen la responsabilidad de proporcionar la información necesaria para la satisfacción del producto, teniendo la una responsabilidad social principal que es la de respetar la calidad que dicen acerca de sus productos.</p> <p>De acuerdo En desacuerdo Cumple No cumple</p>

Nombre de Entrevistado: Jon Fredy Olarte

Cargo a Desempeñar: Archivo

Edad: 35 Años

Empresa: Cooperativa Coopservivelez

1.El concepto gobernanza está relacionada con una serie de funciones y estructuras

<p>como la gestión, el liderazgo, la administración que nos llevan a implementar autoridad en la toma de decisiones.</p> <p>De Acuerdo En desacuerdo Cumple No cumple</p>
<p>2. ¿Existe empleados con discapacidad dentro de la empresa?</p> <p>Si No Casi nunca</p>
<p>3 ¿Cree que la empresa respeta y hacer valer todos sus derechos como individuo y trabajador?</p> <p>5 4 3 2 1</p>
<p>4. ¿La empresa realiza reconocimientos a sus trabajadores por las labores que desempeñan?</p> <p>Nunca De vez en cuando Siempre</p>
<p>5. ¿Con que frecuencia la empresa contrata personal?</p> <p>Anualmente Semestral Trimestral Rara vez Casi nunca</p>
<p>6. La norma ISO 26000 define el medio ambiente en un entorno natural en el cual una organización opera, incluyendo el aire, el agua, el suelo, los recursos naturales, los seres humanos y el espacio exterior.</p> <p>De acuerdo En desacuerdo Cumple No cumple</p>

<p>7. Se refieren a la conducta ética de una organización en sus transacciones con otras organizaciones y en cómo una organización utiliza esa relación que tiene con las otras para promover resultados positivos a través del liderazgo y de la Responsabilidad Social Empresarial</p> <p>De acuerdo En desacuerdo Cumple No cumple</p>
<p>8. De manera atiende la empresa quejas o reclamos por parte de los clientes?</p> <p>Todos los días Mensualmente Semestralmente Anualmente Nunca</p>
<p>9. ¿Considera usted que las actividades que realizan dentro de la empresa impactan a los clientes?</p> <p>Si No Siempre Nunca</p>
<p>10. Las empresas que ofrecen productos y servicios a los consumidores tienen la responsabilidad de proporcionar la información necesaria para la satisfacción del producto, teniendo la una responsabilidad social principal que es la de respetar la calidad que dicen acerca de sus productos.</p> <p>De acuerdo En desacuerdo Cumple No cumple</p>

<p>Nombre de Entrevistado: Ginna Mayerli Chacón Cargo a Desempeñar: Talento Humano Edad: 30 Años Empresa: Cooperativa Coopservivelez</p>
<p>1.El concepto gobernanza está relacionada con una serie de funciones y estructuras como la gestión, el liderazgo, la administración que nos llevan a implementar</p>

<p>autoridad en la toma de decisiones.</p> <p>De Acuerdo</p> <p>En desacuerdo</p> <p>Cumple X</p> <p>No cumple</p>
<p>2. ¿Existe empleados con discapacidad dentro de la empresa?</p> <p>Si</p> <p>No</p> <p>Casi nunca</p>
<p>3 ¿Cree que la empresa respeta y hacer valer todos sus derechos como individuo y trabajador?</p> <p>5</p> <p>4</p> <p>3</p> <p>2</p> <p>1</p>
<p>4. ¿La empresa realiza reconocimientos a sus trabajadores por las labores que desempeñan?</p> <p>Nunca</p> <p>De vez en cuando</p> <p>Siempre</p>
<p>5. ¿Con que frecuencia la empresa contrata personal?</p> <p>Anualmente</p> <p>Semestral</p> <p>Trimestral</p> <p>Rara vez</p> <p>Casi nunca</p>
<p>6. La norma ISO 26000 define el medio ambiente en un entorno natural en el cual una organización opera, incluyendo el aire, el agua, el suelo, los recursos naturales, los seres humanos y el espacio exterior.</p> <p>De acuerdo</p> <p>En desacuerdo</p> <p>Cumple</p> <p>No cumple</p>

<p>7. Se refieren a la conducta ética de una organización en sus transacciones con otras organizaciones y en cómo una organización utiliza esa relación que tiene con las otras para promover resultados positivos a través del liderazgo y de la Responsabilidad Social Empresarial</p> <p>De acuerdo En desacuerdo Cumple No cumple</p>									
<p>8. De manera atiende la empresa quejas o reclamos por parte de los clientes?</p> <p>Todos los días Mensualmente Semestralmente Anualmente Nunca</p>									
<p>9. ¿Considera usted que las actividades que realizan dentro de la empresa impactan a los clientes?</p> <p>Si No Siempre</p>									
<p>10. Las empresas que ofrecen productos y servicios a los consumidores tienen la responsabilidad de proporcionar la información necesaria para la satisfacción del producto, teniendo la una responsabilidad social principal que es la de respetar la calidad que dicen acerca de sus productos.</p> <table> <tr> <td>De acuerdo</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td>En desacuerdo</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>Cumple</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>No cumple</td> <td>1</td> </tr> </table>		De acuerdo	6	En desacuerdo	1	Cumple	2	No cumple	1
De acuerdo	6								
En desacuerdo	1								
Cumple	2								
No cumple	1								

<p>Nombre de Entrevistado: Juvenal Angulo Cargo a Desempeñar: Subgerente Edad: 42 Años Empresa: Cooperativa Coopservivelez</p>
<p>1.El concepto gobernanza está relacionada con una serie de funciones y estructuras como la gestión, el liderazgo, la administración que nos llevan a implementar autoridad en la toma de decisiones.</p> <p>De Acuerdo</p>

En desacuerdo Cumple No cumple
2. ¿Existe empleados con discapacidad dentro de la empresa? Si No Casi nunca
3 ¿Cree que la empresa respeta y hacer valer todos sus derechos como individuo y trabajador? 5 4 3 2 1
4. ¿La empresa realiza reconocimientos a sus trabajadores por las labores que desempeñan? Nunca De vez en cuando Siempre
5. ¿Con que frecuencia la empresa contrata personal? Anualmente Semestral Trimestral Rara vez Casi nunca
6. La norma ISO 26000 define el medio ambiente en un entorno natural en el cual una organización opera, incluyendo el aire, el agua, el suelo, los recursos naturales, los seres humanos y el espacio exterior. De acuerdo En desacuerdo Cumple No cumple

7. Se refieren a la conducta ética de una organización en sus transacciones con otras organizaciones y en cómo una organización utiliza esa relación que tiene con las otras para promover resultados positivos a través del liderazgo y de la Responsabilidad Social Empresarial

De acuerdo
En desacuerdo
Cumple
No cumple

8. De manera atiende la empresa quejas o reclamos por parte de los clientes?

Todos los días
Mensualmente
Semestralmente
Anualmente
Nunca

9. ¿Considera usted que las actividades que realizan dentro de la empresa impactan a los clientes?

Si
No
Siempre
Nunca

10. Las empresas que ofrecen productos y servicios a los consumidores tienen la responsabilidad de proporcionar la información necesaria para la satisfacción del producto, teniendo la una responsabilidad social principal que es la de respetar la calidad que dicen acerca de sus productos.

De acuerdo
En desacuerdo
Cumple
No cumple