

Plan estratégico para proteger el medio ambiente a través del aprovechamiento de residuos sólidos, como factor de cumplimiento en Responsabilidad Social Empresarial y consumo sostenible de la empresa LIME Limpieza Metropolitana S.A. ESP, en el sector de Bosa, Bogotá D.C

Laura Virginia Goyes Chamorro

Leidy Yohana Castellanos Zambrano

Lised Dayana Guzmán Pinilla

Paola Andrea Caballero Romero

Tatiana Caterin Romero Mendieta

Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD

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

Administración de Empresas

Mayo 2022

Plan estratégico para proteger el medio ambiente a través del aprovechamiento de residuos sólidos, como factor de cumplimiento en Responsabilidad Social Empresarial y consumo sostenible de la empresa LIME Limpieza Metropolitana S.A. ESP, en el sector de Bosa, Bogotá D.C

Laura Virginia Goyes Chamorro

Leidy Yohana Castellanos Zambrano

Lised Dayana Guzmán Pinilla

Paola Andrea Caballero Romero

Tatiana Caterin Romero Mendieta

Adrián Marcel García Caicedo

Asesor

Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD

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

Administración de Empresas

Mayo 2022

Resumen Analítico Especializado

Título	Plan estratégico para proteger el medio ambiente a través del aprovechamiento de residuos sólidos, como factor de cumplimiento en Responsabilidad Social Empresarial y consumo sostenible de la empresa LIME Limpieza Metropolitana S.A. ESP, en el sector de Bosa, Bogotá D.C
Autores	Laura Virginia Goyes Chamorro, Leidy Yohana Castellanos, Lised Dayana Guzmán, Paola Andrea Caballero, Tatiana Caterin Romero
Tipo de documento	Trabajo de grado de Diplomado
Asesor	Adrián Marcel García Caicedo
Año	2022
Palabras clave	Desarrollo comunitario, empresas, gestión comercial, impacto social, responsabilidad social
Resumen	Análisis de la proyección de la responsabilidad social empresarial en base al consumo sostenible su investigación tiene un enfoque mixto de tipo exploratoria en la que se realizó el diagnóstico sobre el cumplimiento de los temas fundamentales contemplados dentro de la responsabilidad social empresarial.
Problema de investigación	Bajo nivel en la implementación de la RSE con base al consumo sostenible enfocado a nuestros clientes.
Metodología	Proyecto de investigación, mixto exploratorio, correlacional, técnica utilizada: Cuestionario
Principales resultados	Etapa 1: Análisis de la empresa Etapa 2: Ejecución de la herramienta Etapa 3: Plan de mejoramiento
Conclusiones	Es necesario poder definir todas las concepciones del pensamiento estratégico para considerar, las estrategias como aportes organizacionales, con base en la gestión de la responsabilidad social y ética empresarial, que pueden tener efectos positivos en la sociedad, así como un beneficio económico que respalde la sostenibilidad
Referencias	Medina, M y Moreno, C (2009). Diseño de un modelo de gestión de RSE a la empresa Micro Pneumatic S.A. Norma ISO (2010). ISO 26000. Responsabilidad Social Visión general del proyecto. Ocampo, O, García, J., Ciro, L y Forero, Y. (2015). Responsabilidad social en pequeñas empresas del sector de Alimentos y Bebidas de Caldas. Entramado.

Resumen

La empresa LIME Limpieza Metropolitana S.A. ESP, es una compañía establecida para la prestación del servicio público de aseo de manera efectiva en la localidad de Bosa de la ciudad de Bogotá. Su compromiso con la Responsabilidad Social Empresarial, de ahora en adelante (RSE), ha sido arraigada dentro de la empresa, como una práctica sostenible.

La implementación de la norma ISO 26000 buscaba medir el alcance de la empresa y su compromiso para proteger el valor social, político, cultural, ético y medioambiental dentro de la ejecución de su labor, produciendo una cultura de cambio que facilite la adopción de los parámetros necesarios, de acuerdo con los lineamientos otorgados por dicha normativa.

Este trabajo busca proyectar la dimensión de la RSE para con los stakeholders involucrados en la cadena del servicio.

Palabras Clave: desarrollo comunitario, empresas, gestión comercial, impacto social, responsabilidad social.

Abstract

The company LIME Limpieza Metropolitana S.A. ESP is a company dedicated to the provision of the public cleaning service effectively in the locality of Bosa in Bogotá city.

Its commitment to Corporate Social Responsibility, from now on (CSR), it has been ingrained within the company, as a sustainable practice.

The implementation of the ISO 26000 standard sought to measure the scope of the company and its commitment to protect the social, political, cultural, ethical and environmental value within the execution of its work, producing a culture of change that facilitates the adoption of the parameters necessary, in accordance with the guidelines granted by said regulations.

This publication seeks to project the dimension of CSR towards the stakeholders involved in the service chain.

Keywords: business development, business enterprises, business management, community development, social responsibility.

Tabla de Contenido

Capítulo 1. Antecedentes	10
Introducción	10
Problema	11
Objetivos	12
Capítulo 2. Marcos Referenciales	13
Marco conceptual.....	13
Marco Teórico.....	15
Marco institucional	21
Capítulo 3. Resultados	25
Diagnóstico	25
Matriz de Marco Lógico	40
Capítulo 4. Plan de Mejoramiento	46
Plan de Acción y de Seguimiento	46
Conclusiones	50
Referencias Bibliográficas	52
Anexos	55

Lista de Tablas

Tabla 1. <i>Indicadores: Gobernanza de la organización</i>	36
Tabla 2. <i>Operacionalización</i>	38
Tabla 3. <i>Mapa de estratégico que integra a stakeholders involucrados con la empresa LIME S.A. E.S.P</i>	45
Tabla 4. <i>Plan de Acción y de Seguimiento para la Dimensión Económica</i>	47
Tabla 5. <i>Plan de Acción y de Seguimiento para la Dimensión Social</i>	47
Tabla 6. <i>Plan de Acción y de Seguimiento para la Dimensión Ambiental</i>	48

Lista de Figuras

Figura 1. <i>Organigrama Empresa LIME Limpieza Metropolitana S.A. E.S.P</i>	22
Figura 2. <i>Indicador: Asuntos de consumidores / prácticas de la comunidad</i>	25
Figura 3. <i>Indicador: Asuntos de consumidores / prácticas de la comunidad</i>	26
Figura 4. <i>Indicador: Participación y desarrollo de la comunidad</i>	27
Figura 5. <i>Indicador: Derechos humanos / Garantías de los empleados</i>	28
Figura 6. <i>Indicador: Derechos humanos / Garantías de los empleados</i>	29
Figura 7. <i>Indicador: Prácticas laborales / capacitación a los empleados</i>	30
Figura 8. <i>Indicador: Prácticas laborales / condiciones laborales</i>	31
Figura 9. <i>Indicador: Prácticas laborales / condiciones laborales</i>	32
Figura 10. <i>Indicador: Medioambiente / Uso sostenible de los recursos</i>	32
Figura 11. <i>Indicador: Medio ambiente / Uso sostenible de los recursos</i>	33
Figura 12. <i>Indicador: Práctica justa de operación / Práctica anticorrupción</i>	34
Figura 13. <i>Indicador: Participación y desarrollo de la comunidad</i>	35
Figura 14. <i>Herramienta DOFA</i>	37
Figura 15. <i>Ponderado de Operacionalización</i>	38
Figura 16. <i>Presenta las partes interesadas para la empresa LIME E.S.P</i>	40
Figura 17. <i>Árbol de problema para la empresa LIME S.A. E.S.P</i>	42
Figura 18. <i>Árbol de objetivos para la empresa LIME S.A. E.S.P</i>	43

Lista de Anexos

Anexo A. Enlace al Código de Ética.....	55
Anexo B. Formato de Recolección de Información.....	55

Capítulo 1. Antecedentes

Introducción

La Responsabilidad social empresarial (RSE) ha cobrado gran relevancia en las organizaciones en todo el mundo, pues se ha identificado la existencia de grandes beneficios para las compañías que encuentran en las partes interesadas o stakeholders, los mejores aliados para la duración en el tiempo.

La empresa LIME Limpieza Metropolitana S.A. ESP, fue creada en el año 1989 para prestar los servicios de aseo público en la ciudad de Bogotá, iniciando con 72 vehículos, 501 empleados y prestando sus servicios en las localidades de Kennedy, Bosa y Puente Aranda, para posteriormente, alcanzar cinco años después la atención del servicio en las localidades de Fontibón y Engativá y duplicando la cantidad de empleados y vehículos.

Problema

A lo largo del avance de la inclusión de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) desde los años XX en la dirección de las empresas, se ha observado que al involucrar actividades sostenibles y de desarrollo en los lineamientos estratégicos, se ha logrado obtener mayor bienestar para los actores involucrados como lo son clientes, público y stakeholders.

En este sentido y teniendo en cuenta que Colombia hace parte de los países participantes y miembro de las ISO, donde se abarcan siete temas fundamentales como: la participación de la comunidad, derechos humanos, prácticas laborales, medio ambiente, practicas justas y asunto de consumidores de los cuales se trabaja por la integración, comunicación y tendencias hacia la Responsabilidad social. Se busca que la compañía LIME al hacer uso de esta visión pueda incluir prácticas sostenibles en la cadena de transformación hasta llegar a ser un compromiso transable con la empresa y el medio ambiente. Esto debido al análisis de la empresa LIME Limpieza Metropolitana S.A. ESP, en el cual se encontró un bajo nivel en la implementación de la Responsabilidad Social Empresarial con base al consumo sostenible, buscando la satisfacción de las necesidades de los clientes y demás stakeholders asociados.

Dentro de las causas del problema reflejados en la investigación, se destacan la baja percepción en la implementación de la norma en cuando al consumo sostenible y la socialización del conocimiento a nivel interno, limitada asignación de recursos para prestar un mejor servicio, la inadecuada apropiación de las actividades que se realizan en favor de la comunidad y que generarían impactos positivos en las comunidades en donde se realizan dichas intervenciones.

Aunque, la compañía presenta avances notorios a nivel de conocimiento, aún requiere la interiorización de estas por cada una de las partes interesadas.

Objetivos

Objetivo General

Proponer el plan estratégico para fomentar el consumo sostenible y el aprovechamiento de residuos derivados de la producción, como factor de cumplimiento en Responsabilidad Social Empresarial de la empresa LIME Limpieza Metropolitana S.A. ESP en la ciudad de Bogotá.

Objetivos Específicos

- Reconocer el estado de la empresa LIME Limpieza Metropolitana S.A. ESP en relación a la norma ISO 26000, a través de la aplicación de encuestas.
- Identificar el problema principal de la empresa LIME Limpieza Metropolitana S.A. ESP, para la correcta aplicación de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE).
- Establecer medios para el alcance del objetivo principal, en la implementación de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE).
- Conocer la importancia de la Responsabilidad Social Empresarial, en el desarrollo de las organizaciones.
- Establecer un plan de mejora para fortalecer la gestión de la organización en materia del consumo sostenible.

Capítulo 2. Marcos Referenciales

La descripción del marco referencial a continuación descrito es propia de una investigación de fuentes públicas, que dan referencia a los términos usados en esta investigación

Marco conceptual

Ética.

Conforma el estudio crítico y moral del ser humano que establece las decisiones y actos positivos y negativos; estos generan principios para adoptar un comportamiento adecuado dentro de la sociedad los cuales contribuyen al desarrollo y cumplimiento de objetivos comunes (De la Cruz y Fernández, 2016).

Ética Empresarial.

Representa el comportamiento del ser humano enfocado al direccionamiento de las organizaciones contribuyendo al desarrollo social y sostenibilidad de estas permitiendo el mejoramiento en la calidad de vida de quienes se ven involucrados. (De la Cruz y Fernández, 2016).

Pensamiento Estratégico.

Es un conjunto de recursos, objetivos y políticas, que permiten la prospectiva de un proyecto para su desarrollo con la búsqueda de nuevas oportunidades, así mismo fortaleciéndolas y transformándolas en auto sostenibles. (Llanes y Salvador, 2018) (Morrisey, 1993).

Desarrollo Social.

Es el proceso por el cual se trabaja para mejorar la situación de los diferentes

problemas de la sociedad como la falta de recursos, educación y protección ambiental que atentan en contrade los derechos humanos, generando oportunidades de cambio. (Arévalo & Ortiz, 2019) (Fonseca, 2015).

Desarrollo Sostenible.

Se puede denominar el avance mediante proyectos productivos capaces de mantenersepor sí mismos sin que se vean afectados todos los recursos del planeta orientados hacia los valores y la ética permitiendo la construcción del bien común; para lo cual cabe resaltar la importancia de los trabajadores públicos por su alta influencia. (Fonseca, 2019) (Llanes & Salvador, 2018).

Excelencia Empresarial.

Es el crecimiento y éxito de una compañía según las practicas organizaciones con el fin de alcanzar resultados mayores a los obtenidos en la actualidad, esto puede ser medido por su desarrollo en cuanto al talento humano. Sin embargo, este mismo volumen sin bases ni conocimientos también podría hacer decaer la compañía, el volumen no siempre es sinónimo defortaleza. (Pigé B, 2012)

Grupos de Interés.

Son todos aquellos que se involucran en una empresa por lo que deben tener obligaciones, derechos y responsabilidades y acatar la ética y valores corporativos Así tambiénson responsables de aplicar un acuerdo de confidencialidad. (Marulanda & Rojas, 2019).

Sostenibilidad.

Se determina como el estudio y trabajo que presentan las entidades bancarias dan la oportunidad al desarrollo de nuevos proyectos y con especial prioridad al sector de

responsabilidad social y ambiental, teniendo resultados exitosos y garantizando el equilibrio del medio ambiente, económico y social. (Vargas et. al., 2015).

Estrategia.

Son todas aquellas acciones que se planean para poder obtener objetivos y tareas ya planeadas para que resulten con éxito. (Hax, & Majluf, 2014)

Gerencia Estratégica.

Es la visión completa para toma de decisiones exitosas con margen de pérdida mínima, permitiendo con esto que se puede lograr objetivos con rendimiento financiero y contable, manejo de marketing acertando en la misión y visión de la compañía. (Ramírez et. al., 2020).

Marco Teórico

Importancia de la responsabilidad social empresarial (RSE) en empresas sostenibles de Colombia.

La responsabilidad social empresarial, de ahora en adelante (RSE) podría ser definida como la gestión de las compañías por la búsqueda de mejorar la calidad de sus colaboradores, la comunidad y recuperación de medio ambiente; sin embargo, la investigación a grandes profundidades por comprender el papel y el poder que ha tomado la (RSE) en la actualidad y el trabajo hacia un enfoque ambiental, capaz de ser auto sostenible u aplicado a distintas empresas sin importar su actividad económica.

La (RSE), nació del pensamiento estratégico que se remonta desde el siglo XX a nivel empresarial siendo este asociado a la problemática social que se estaba viviendo a causa del libre

mercado; vale la pena aclarar que en sus inicios se usó el término de Responsabilidad Social Corporativa presentando como diferencia la inclusión de todas las organizaciones, sin inferir la actividad económica o su tamaño; sin embargo, en la década de los 50, según lo explicado por Crespo-Ratzeg (2010), el concepto usado fue el de Responsabilidad Social por Howard Bowen, quién se cuestionaba la responsabilidad que poseían las empresas en la sociedad, pues estas influyen en las decisiones y estilos de vida de los ciudadanos.

Otra época de gran influencia fue la década de los 70, en donde se presentaron diversos análisis sobre la responsabilidad que tienen las empresas en la consecución de metas u objetivos básicos en la sociedad, según lo expuesto por George Steiner. En la década de los 80, Peter Drucker en 1984 señala que la (RSE) es una inversión para las organizaciones, pues convierten en oportunidades los problemas sociales para obtener ganancias.

Tomando como base la historia de la (RSE), es necesario cuestionarnos: ¿Cuál ha sido el desarrollo de la (RSE) frente al impacto ambiental en Colombia?

Su desarrollo ha sido innegable en la transformación de la gerencia estratégica con impacto de responsabilidad social, ambiental y cultural. En Colombia, se ha tratado de mitigar el impacto a la explotación de los recursos naturales, al igual que a la implantación de prácticas de políticas de energías renovables en la cadena de transformación hasta llegar a ser un compromiso transable con la empresa y el medio ambiente.

Como lo refiere Pérez Espinoza (2016) “La responsabilidad social empresarial y su enfoque ambiental: una visión sostenible a futuro”; Esta red de acciones y prácticas empresariales que han impulsado la (RSE) coadyuvan al crecimiento económico y sostenible a futuro en el mundo y en Colombia cuando se atienden las necesidades sociales de empleados, clientes y

comunidad que rodea el sector empresarial propio; pues estos factores llegan a tener un valor positivo para las acciones, empleados, clientes potenciales y ámbito social y ambiental.

La importancia que impulsa cada vez más la implementación de la (RSE) en el mundo empresarial está dada por la mediación entre la asociación de los resultados económicos de la empresa y diversos grupos de interés con los que se tienen compromisos éticos y económicos. La (RSE) impulsa valores que sensibilicen la empresa y sus accionistas, contribuyan al desarrollo económico, cultural, social y ambiental tanto de la industria como del entorno que la rodea. (Pérez et.al., 2019)

Las ISO 26000:2010, que se formularon como normas técnicas de (RSE) se define como "el compromiso de una organización ante impactos que sus decisiones y actividades pueden generar en la sociedad y en el medio ambiente, estableciendo comportamientos éticos, transparente, que aporten al desarrollo sostenible, haciendo inclusión en la salud y el bienestar de la sociedad" (ISO, 2010).

De acuerdo con Duque, Cardona y Rendón (2013) la aparición de normas, estudios y certificaciones relacionadas con la (RSE) ha incrementado, para fomentar la regulación a temas sociales y ambientales, esto debido a que el desconocimiento de la misma tuvo en riesgo no solo a las compañías sino a la misma comunidad; por ejemplo, las grandes empresas del siglo XIX y XX que daban mal uso a los químicos y esos eran enviados a ríos cercanos, empresas papeleras que sobre explotaban la tala de árboles y que hoy en día deben presentar una cuota de plantación, incluso el uso excesivo de alimentos perjudiciales para la salud.

En el avance de la globalización, Colombia ha sido un país que ha trabajado en recobrar la autonomía de su mercado e impactar en la sociedad de manera positiva.

Su ciclo productivo en la economía ha estado marcado por diferentes antagonistas que sin lugar a dudas, dejan algunos de las más resaltables situaciones de riesgo que requieren ser manejados, en una guía que lleve por buen camino la transformación para la creación de recursos en energías y combustibles renovables. Para muchos es necesario que desde las empresas más representativas asuman practicas responsables en el impacto del medio de ambiente.

Según Avendaño (2012), el papel de la sociedad trae una serie de problemas ambientales que pueden ser derivados desde las prácticas actitudinales laborales, que impactan el ambiente; su trazabilidad no lleva a un fin, los mecanismos fallan, el tiempo no para y el impacto ambiental crece.

También es necesario resaltar que a raíz del desaprovechamiento de estos residuos se ha creado una contaminación de los ecosistemas existentes, tal como refiere (Guerrero y Valenzuela, 2011) "la generación de residuos agroindustriales sólidos, líquidos o gaseosos constituye focos potenciales de contaminación y riesgo para la salud, si no son dispuestos o procesados apropiadamente", tal como ejemplo el botadero doña Juana ubicado en Bogotá, en la localidad de ciudad Bolívar, este además de ser un foco de infecciones, malos olores, presencia de animales (plagas), está afectando a la comunidad al nivel de salud ya que al presentarse estos olores tan fuertes y perjudiciales para los humanos ha incrementado las enfermedades referentes a problemas respiratorios. Así como lo indica Barragánet (2008), "algunos de estos residuos son quemados o vertidos en rellenos sanitarios, lo que produce una gran liberación de dióxido de carbono (CO₂), contaminación de cursos de aguas, molestias por presencia de olores, proliferación de ratas, moscas y otros insectos, entre otros efectos negativos".

Según Álvarez & Vargas (2013), los beneficios que suponen las practicas desde el componente interno para la empresa implican, que la importancia de la cultura medioambiental

dentro de las compañías ha traído más beneficios de cualquier tipo y supone una menor implicación de recursos, mayor productividad y el aumento del rendimiento financiero de las empresas.

Todas estas prácticas ajustadas a un proyecto ambiental pueden ser aplicadas a todo tipo de empresas, desde que se maneje estratégicamente el método de gestión (RSE), también se debe tener en cuenta que el proyecto se planifique en una medida de tiempo, como sugieren Lee & Dale (2010), qué deben ser propuestos a largo y mediano plazo y los planes anuales deben ser específicos para su mejor desarrollo.

Según el DNP (Departamento Nacional de Planeación) la proyección para el año 2018 del aprovechamiento de los residuos agroindustriales era de un 20% cosa que no se alcanzó a lograr, dando un porcentaje del 17% de este proceso siendo así un porcentaje alto para la meta propuesta; pero baja para el nivel que maneja la unión europea siendo este un 67% direccionando a Colombia a desarrollar más y mejores procesos para la debida transformación de estos desechos y así generar mayor provecho tanto en el sector industrial como el agrario incentivando el reciclaje de los residuos de estos sectores siendo muy buena opción desde casa ir enseñando a chicos y grandes a clasificar basura o residuos de comida para poderles dar un nuevo o mejor uso de esta forma se ira generando un cambio al medio ambiente Así como refiere Casas & Sandoval (2014), "en este sentido, se han realizado estudios enfocados al desarrollo de nuevas tecnologías que utilicen los residuos o subproductos generados para la producción de materias o sustancias con un valor agregado; y considerando la diversidad de residuos generados, hay una gran variedad en cuanto a su composición y a la tecnología o método de aprovechamiento que se puede emplear". Siendo esto el pilar para la Responsabilidad Social Empresarial en Colombia (RSE) siguiendo nuevos lineamientos e implementándolos en los diferentes tipos de organización desde la más chica a las más grande, dando un plus en la sostenibilidad de cada una.

Según Strandberg (2010), cada compañía puede desarrollar un sistema integrado en pro de la (RSE) manejando una norma establecida y proporcionando credibilidad a la empresa en los que se manejen los tres indicadores, economía y rentabilidad, recuperación ambiental y visión social. Para ello la empresa debe contar con indicadores tanto cualitativos como cuantitativos lo que permite medir el cumplimiento y éxito de la misma, sin embargo, también es necesario mantener el dialogo, charlas constructivas con los colaboradores trabajando en equipo.

Por esta razón, las presiones que se forman desde algunos grupos de interés, logran una gestión adecuada, llegando a afectar significativamente las actividades que desarrolla la empresa (Verbeque & Tung, 2013). Es por esto que el binomio empresa-sociedad que promueva la (RSE), debe facilitar un sistema de valores empresariales que estén estrechamente relacionados con las cuestiones que atañen a la comunidad que los rodea (el barrio, los vecinos, los pequeños empresarios locales) y a las dificultades que ellos puedan presentar en relación con la empresa (desempleo, daños ambientales, diferentes tipos de contaminación como visual, auditiva y respiratoria...). Es menester que toda empresa desarrolle una (RSE) que abogue por preservar y negociar asertivamente los intereses de cada una de las partes y que lleve al mismo tiempo, el compromiso de practicar un conjunto de valores asociados a todos sus grupos de interés, en los ámbitos económicos, social y medioambiental.

Se concluye que, la (RSE) en Colombia se ha venido desarrollando desde varias décadas atrás, en donde se han presentado defensores y detractores, pues algunos consideraron (como es el caso de Friedman en el año 1970) que la única responsabilidad de las empresas era con sus inversionistas y su deseo de generar beneficios económicos tanto como pudieran y quisieran, trabajando dentro de las normas de la sociedad, pero qué, al establecerle responsabilidades sociales

a las compañías, se estaba limitando y afectando la libertad económica y el libre mercado que estas poseían.

Marco institucional

Empresa LIME S.A ESP

Sector: Aseo y Limpieza publica

Ubicación: Localidad de Bosa, Bogotá, Cundinamarca

Misión: Prestación efectiva del servicio público de aseo que garantice la permanencia en el mercado y la obtención de nuevas oportunidades de negocio. (LIME, 2019).

Visión: En el 2026 continuar liderando la prestación del servicio de aseo, ampliando sus horizontes a la transformación de los residuos con cobertura a nivel nacional e internacional, que permitan generar rentabilidad a los accionistas y beneficios para sus trabajadores. (LIME, 2019).

Valores

Pensamiento Creativo: Es la generación de nuevas ideas o conceptos, cuya implementación marquen la diferencia frente al entorno. (LIME, 2019).

Trabajar con autonomía: Desarrollar las tareas diarias en forma responsable. (LIME, 2019).

Flexibilidad-adaptabilidad: Capacidad de cambiar de acuerdo con las circunstancias del entorno o necesidades. (LIME, 2019).

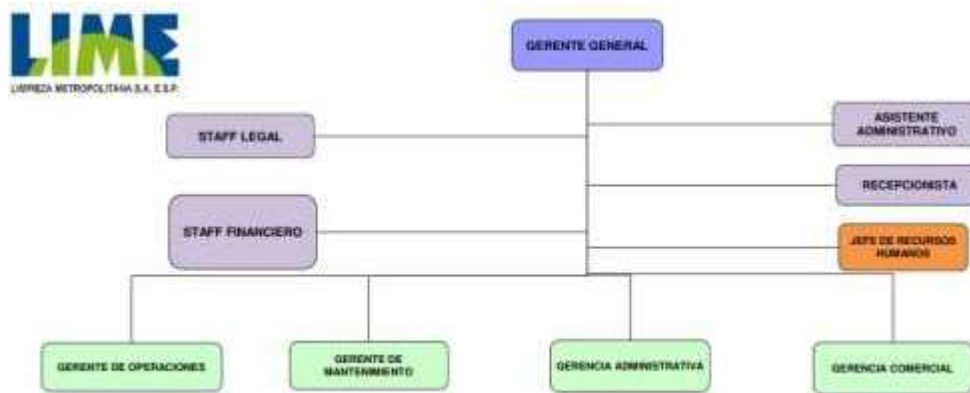
Trabajo seguro: Realizar las labores diarias protegiendo las personas, equipos, instalaciones y el medio ambiente. (LIME, 2019).

Cumplimiento de Compromisos: Hacer todo aquello que se nos ha asignado oportuna y efectivamente. (LIME, 2019).

Estructura Organizacional:

Figura 1.

Organigrama Empresa LIME Limpieza Metropolitana S.A. E.S.P.



Nota. La información presentada ha sido tomada de la página oficial de LIME Limpieza Metropolitana S.A E.S. P Colombia. (s.f). Nosotros. Consultado el 23 de marzo 2022.

<https://www.lime.net.co/page/nosotros>. Fuente: Página oficial LIME S.A. E.S.P. Colombia.

Marco Legal

La norma ISO 26000 es una herramienta creada para guiar a las empresas públicas, privadas y sin ánimo de lucro, en la aplicación de modelos socialmente responsables al momento de ejecutar sus actividades, en propias palabras de la ISO (2010, p. 5) "genera una comprensión global [...] de lo que las organizaciones tienen que hacer para operar de una manera socialmente responsable". De igual manera, integra a grandes y pequeñas empresas, teniendo claro que no todas las materias podrán aplicarse a todas las organizaciones, pero si cuentan con elementos de aplicabilidad importantes para su desarrollo.

La norma ISO 26000 está compuesta por 7 materias fundamentales que destacan los elementos principales en el funcionamiento de las empresas:

1. Gobernanza de la organización: De acuerdo con lo señalado en el artículo de Robichaud (2012) destacan la rendición de cuentas, ética en la toma de decisiones, transparencia y buen gobierno.

2. Derechos humanos: Si bien, los derechos humanos son en teoría conceptos claros para todos los seres humanos, Robichaud (2012) en su publicación resalta la protección de los derechos en igualdad de oportunidades de empleo, sin discriminación, rechazando el trabajo infantil, atención de quejas y respeto de todas las personas, sin depender de su raza, género, color, idioma, nacionalidad o religión.

3. Prácticas laborales: Estas prácticas incluyen la correcta aplicación de relaciones contractuales, prácticas de seguridad laboral, de salud y social, junto al desarrollo humano y laboral de cada integrante.

4. Medio ambiente: Robichaud (2012) explica que cualquier organización genera impacto en el medio ambiente, por ello es importante considerar los efectos ambientales, sanitarios, socio-económicos, directos o indirectos de las actividades que realicen y por ello, se requiere el compromiso de las empresas para la preservación y protección del medio en que se desenvuelven.

5. Prácticas justas de operación: Dentro de las prácticas justas, explica Robichaud (2012) que es el trato ético a los proveedores, competidores, entes gubernamentales, socios, clientes y contratistas, para evitar la corrupción, plagio a los derechos de propiedad y competencia desleal.

6. Asuntos de consumidores: Este consiste, con la aplicación de protección a la salud y seguridad, protección de datos, garantías, atención de PQRS, consumo sostenible y educación del consumidor, según lo expuesto por Robichaud (2012).

7. Participación activa y desarrollo de la comunidad: La interacción con las comunidades deben generar un impacto positivo en las mismas, por ello, Robichaud (2012) declara que la ISO busca mejorar la participación en las comunidades, apoyar la educación y cultura, desarrollar habilidades y fomentar el empleo, crear ingresos en el sector, aportar con inversiones sociales y de salud.

Capítulo 3. Resultados

Diagnóstico

La empresa LIME Limpieza Metropolitana S.A. E.S.P. cuenta con información pública que sirvió como insumo para el desarrollo del diagnóstico, registrada en su página web, sin embargo, para obtener datos específicos se usó el método cuantitativo con aplicación de encuestas con respuestas cerradas, con el objetivo de obtener datos que pudieran agruparse y generar resultados parametrizados.

Se crearon 3 encuestas diferentes con diferente grupo objetivo: el primero dirigido a los habitantes de la localidad de Bosa, la segunda dirigido a los funcionarios de la entidad y la tercera, dirigida a un líder del equipo de trabajo.

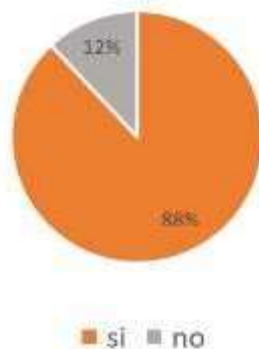
Resultados y análisis de la aplicación

Encuesta 1: Encuesta a los habitantes del sector de Bosa

1. ¿Existen prácticas que incluyan a la comunidad para mejorar el aseo y medio ambiente?

Figura 2.

Indicador: Asuntos de consumidores / prácticas de la comunidad



Nota. Los resultados presentados se obtuvieron por medio de encuestas a los habitantes del sector de Bosa, con el objetivo de identificar la percepción de los servicios prestados por LIME; las encuestas se desarrollaron a través de la herramienta Google Formularios. Fuente: Elaboración propia.

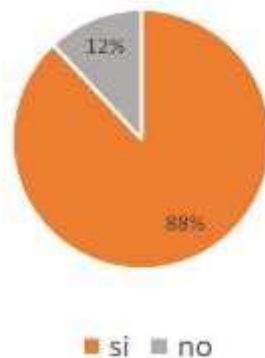
De esta pregunta podemos ver la dimensión de la sensibilidad frente al ejercicio responsable de la empresa y la comunidad siendo un 88% favorable y un 12% inconforme, cabe destacar que, la enseñanza en el cuidado del medio ambiente, hacen parte de los objetivos de desarrollo sostenible para la ciudad de Bogotá y enfocado a la muestra como la población de estudio, se ve implícita la gestión de la empresa LIME.

Según la encuesta Panorama de la gestión social de 500 empresas en Colombia, realizada por la Asociación Nacional de Empresarios (Andi), 51% de las compañías que desarrolla programas de RSE lo hace porque tienen una preocupación por la justicia y el desarrollo humano; 31% cree que estas iniciativas le ayudarán a atraer, motivar y retener el talento humano, y 22% considera que es una estrategia de relacionamiento con los grupos de interés. (Andi, 2017)

2. ¿Se ha evidenciado mejoras con respecto a la salud y medio ambiente, gracias a las prácticas que realizan a los consumidores?

Figura 3.

Indicador: Asuntos de consumidores / prácticas de la comunidad.



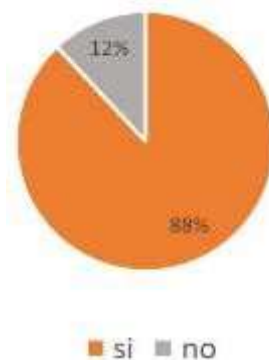
Nota. Los resultados presentados se obtuvieron por medio de encuestas a los habitantes del sector de Bosa, con el objetivo de identificar la eficiencia de las prácticas de cultura transmitidas a los habitantes del sector; las encuestas se desarrollaron a través de la herramienta Google Formularios. Fuente. Elaboración propia.

En las propuestas del plan de desarrollo local (PDL), y como parte del Plan de Desarrollo Distrital (PDD), donde se garantiza, priorizar algunas de las problemáticas sociales como la seguridad, equidad, inclusión y mejoramiento de las condiciones de vida y desarrollo humano, se hace extensiva la necesidad de incluir a la empresa privada como parte del nuevo contrato social y ambiental para Bosa, potenciando los esfuerzos de cada parte integral de una cadena de valor.

3. ¿Se beneficia la comunidad con la inclusión de empleo y se hace posible desarrollar diferentes habilidades?

Figura 4.

Indicador: Participación y desarrollo de la comunidad / Generación de empleo



Nota. Los resultados presentados se obtuvieron por medio de encuestas a los habitantes del sector de Bosa, con el objetivo de identificar la percepción de los habitantes frente al compromiso social de la compañía; las encuestas se desarrollaron a través de la herramienta Google Formularios. Fuente: Elaboración propia.

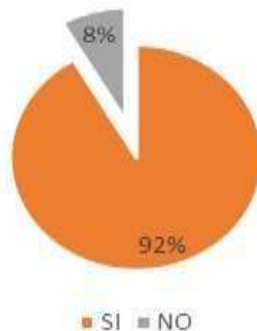
Las necesidades poblacionales hacen que el empleo, forme parte esencial de sus vidas, pues bien es un movimiento sinérgico de la comunidad, la empresa, y la política pública. La necesidad de crear empleo incrementa la calidad de vida, la mecánica del comercio y el acceso a la educación. Su accesibilidad minimiza el desempleo, pobreza y la inequidad.

Encuesta 2: Encuesta a empleados LIME

1. ¿Existen buenas condiciones de salud, vivienda y recreación?

Figura 5.

Indicador: Derechos humanos / Garantías de los empleados



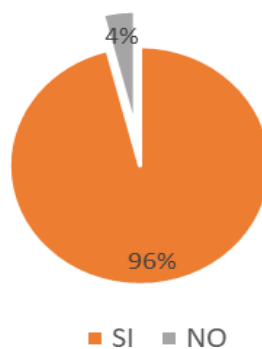
Nota. Los resultados presentados se obtuvieron por medio de encuestas a los colaboradores de la empresa LIME, con el objetivo de conocer el nivel de satisfacción que poseen con los beneficios que obtienen al laborar allí; las encuestas se desarrollaron a través de la herramienta Google Formularios. Fuente: Elaboración propia.

La expectativa de trabajadores referente a como está implícito, el trabajo en la empresa LIME y la calidad de vida, donde el 92% se sintió conforme al acceso al componente salud, vivienda y recreación.

2. ¿Existen turnos laborales y descansos justos para los empleados?

Figura 6.

Indicador: Derechos humanos / Garantías de los empleados



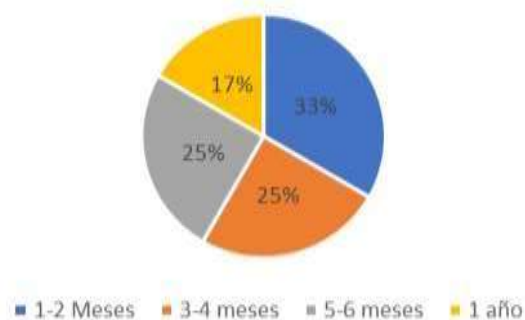
Nota. Los resultados presentados se obtuvieron por medio de encuestas a los colaboradores de la empresa LIME, con el objetivo de conocer el nivel de satisfacción con los horarios laborales y la equidad del mismo; las encuestas se desarrollaron a través de la herramienta Google Formularios. Fuente: Elaboración propia.

La accesibilidad a turnos rotativos permite la formulación de la familia como eje principal de la sociedad, el 96% respondió a la encuesta favorablemente, argumentamos que la actividad laboral suma a las necesidades de los trabajadores, pues apenas un 4% no se sintió satisfecho frente al manejo de sus turnos.

3. ¿Con qué frecuencia se realizan capacitaciones y refuerzo de conocimiento a los empleados?

Figura 7.

Indicador: Prácticas laborales / capacitación a los empleados



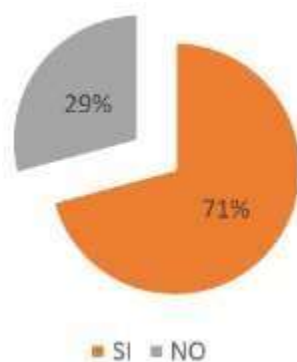
Nota. Los resultados presentados se obtuvieron por medio de encuestas a los colaboradores de la empresa LIME, con el objetivo de identificar el nivel de compromiso de la compañía, en el desarrollo personal y laboral de sus integrantes; las encuestas se desarrollaron a través de la herramienta Google Formularios. Fuente: Elaboración propia.

La medición cuantitativa de entrenamiento periódico del personal, refuerza la equidad laboral respecto al acceso del conocimiento y transformación laboral, un eje muy importante para poder trabajar en LIME y determinar la periodicidad del entrenamiento y capacitación de quien formase parte de ella. Su alcance transforma empleados, eleva la productividad y motivación en el trabajo.

4. ¿Se realizan pausas activas en horas laborales?

Figura 8.

Indicador: Prácticas laborales / condiciones laborales



Nota. Los resultados presentados se obtuvieron por medio de encuestas a los colaboradores de la empresa LIME, para conocer el compromiso de la compañía con la salud de los funcionarios; las encuestas se desarrollaron a través de la herramienta Google Formularios.

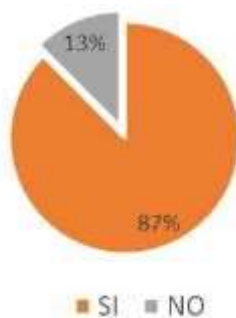
Fuente: Elaboración propia.

El resultado de la sensibilización de la empresa con sus empleados, implica aportar a la prevención de futuros acontecimientos médicos laborales, minimizar la rotación del personal y la productividad laboral. Se determinó que, aunque el alcance esperado era 100% su alcance llega hasta el 71% desestimando el 29% de sus empleados quienes no tuvieron acceso a dichas actividades.

8. ¿Existen garantías para los trabajadores en la prevención del contagio Covid-19?

Figura 9.

Indicador: Prácticas laborales / condiciones laborales



Nota. Los resultados presentados se obtuvieron por medio de encuestas a los colaboradores de la empresa LIME, con el objetivo de percibir el compromiso de la compañía con la salud de los funcionarios, teniendo en cuenta las consecuencias generadas por la Covid-19; las encuestas se desarrollaron a través de la herramienta Google Formularios. Fuente: Elaboración propia.

El cuidado y promoción del autocuidado rigen a una empresa por su sensibilización de la responsabilidad social frente a efectos adversos de ausentismo por enfermedad laboral, su dimensión está ligada con el indicador de calidad de vida.

9. ¿Existe compromiso con el cuidado de los recursos naturales al momento de realizar las actividades laborales?

Figura 10.

Indicador: Medioambiente / Uso sostenible de los recursos



Nota. Los resultados presentados se obtuvieron por medio de encuestas a los colaboradores de la empresa LIME, para conocer la percepción de su gestión frente al cuidado de los recursos; las encuestas se desarrollaron a través de la herramienta Google Formularios.

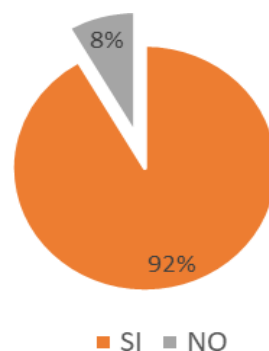
Fuente: Elaboración propia.

Existe una sensibilización por parte de la empresa LIME, su aplicabilidad es efectiva casi en su 100%, apenas un 8% no estuvo de acuerdo, y deberá trabajarse para identificar cuáles pueden ser las posibles falencias de la empresa.

10. ¿Existe alguna política de responsabilidad social ambiental que conozca?

Figura 11.

Indicador: Medio ambiente / Uso sostenible de los recursos



Nota. Los resultados presentados se obtuvieron por medio de encuestas a los colaboradores de la empresa LIME, con el objetivo de conocer el nivel de socialización de las

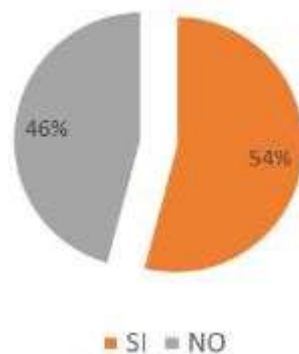
políticas de responsabilidad social; las encuestas se desarrollaron a través de la herramienta Google Formularios. Fuente: Elaboración propia.

Es necesario evaluar la consciencia del cumplimiento de las políticas ambientales que potencializan el trabajo de los empleados y la compañía en favor al cuidado del medio ambiente. Supone responsabilidad frente a políticas públicas y racionalidad cultural. Dentro de las principales dificultades de la implementación de proyectos sociales y según la ANDI (2017), "frente a las principales dificultades para desarrollar proyectos sociales se encuentran la falta de recursos financieros (49%), la falta de aliados y cooperación (27%), y la falta de interés del Gobierno nacional en los temas (26%)".

11. ¿Existe inclusión de políticas y sistemas anticorrupción en la empresa?

Figura 12.

Indicador: Práctica justa de operación / Práctica anticorrupción



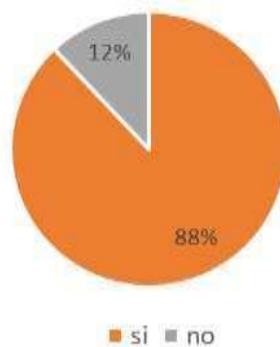
Nota. Los resultados presentados se obtuvieron por medio de encuestas a los colaboradores de la empresa LIME, con el objetivo de establecer el conocimiento recibido de las políticas anticorrupción; las encuestas se desarrollaron a través de la herramienta Google Formularios. Fuente: Elaboración propia.

Es necesario que el personal administrativo esté debidamente capacitado para analizar y suministrar información veraz a sus empleados, así como realizar políticas internas anticorrupción, fortaleciendo la estructura organizacional en materia de seguridad.

12. ¿Se beneficia la comunidad con la inclusión del empleo y se desarrollan diferentes habilidades?

Figura 13.

Indicador: Participación y desarrollo de la comunidad / generación de empleo.



Nota. Los resultados presentados se obtuvieron por medio de encuestas a los colaboradores de la empresa LIME, con el objetivo de conocer la percepción sobre el desarrollo personal y laboral proporcionado por la compañía; las encuestas se desarrollaron a través de la herramienta Google Formularios. Fuente: Elaboración propia.

Desde la perspectiva del empleado en relación a su beneficio de potencializar sus habilidades y destrezas, se posiciona favorablemente en un 92%, como un elemento importante de la equidad y accesibilidad a la empresa. Según la ANDI (2017), "las poblaciones principales a quienes las empresas dirigen sus acciones sociales son personas en situación de pobreza o pobreza extrema (38%), niños, niñas y adolescentes (37%), empleados y sus familias (34%),

primera infancia (29%), adultos mayores (22%), mujeres (18%) y jóvenes (18%). En menor medida benefician a población víctima de la violencia, personas en condición de discapacidad, minorías y reintegrados de grupos al margen de la ley".

Encuesta 3: Encuesta a líder del equipo de trabajo

Tabla 1.
Indicadores: Gobernanza de la organización

Pregunta	Si / No
1. ¿Cuenta la organización con una Junta Directiva?	SI
2. ¿Cuenta con código de ética	Sí
3. ¿Cuenta con un equipo de gestión de riesgos?	Sí
4. ¿Se identifica buena percepción de la administración por parte de la comunidad?	SI

Nota. Los resultados presentados se obtuvieron por medio de encuestas a un colaborador de la empresa LIME, con el objetivo de conocer la situación administrativa de la compañía; las encuestas se desarrollaron a través de la herramienta Google Formularios. Fuente: Elaboración propia.

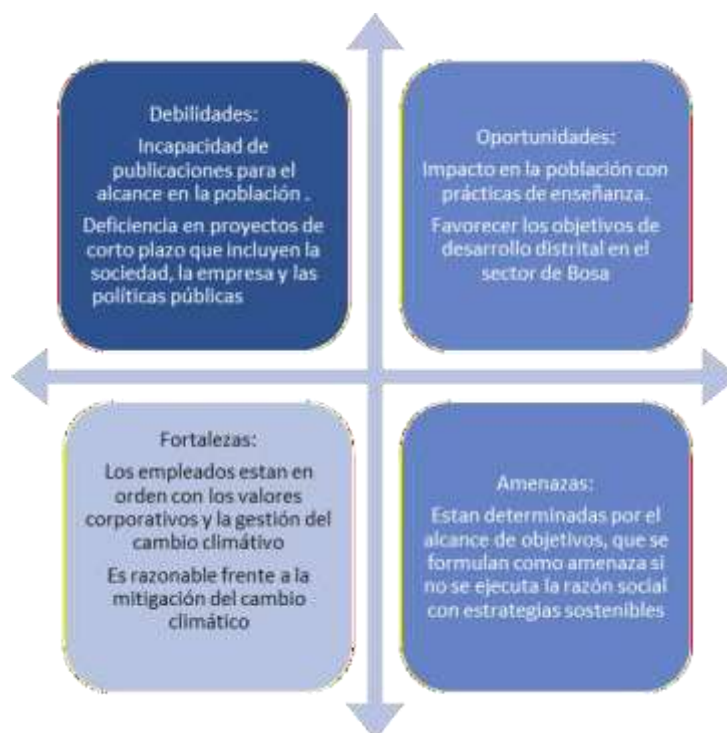
La encuesta realizada al supervisor de planta LIME demostró que cuenta con un determinado lineamiento para la consecución de las actividades en favor a la responsabilidad social, sin embargo, es necesario poder centralizar las funciones de la empresa en razón de ISO 26000. En los estudios realizados por la ANDI (2017), "las principales motivaciones que las empresas mencionan para sus inversiones sociales son la preocupación por la justicia social y

desarrollo humano (51%), la atracción, motivación y retención de talento humano (31%), y su estrategia de relacionamiento con los grupos de interés (22%)". (ANDI, 2017).

Herramienta de Análisis DOFA

Figura 14.

Herramienta DOFA



Nota. Posterior al análisis de las respuestas obtenidas por las encuestas realizadas a los funcionarios de la empresa LIME y habitantes del sector, se identificaron las Debilidades, Oportunidades, Fortalezas y Amenazas de la organización. Fuente: Elaboración propia.

Operacionalización

Tabla 2.
Operacionalización.

Aspectos	Puntuación	Estado
Efectividad de administración en la organización	4	Medio-Alto
Gestión de riesgo	3	Medio
Calidad regulatoria	3	Medio
Garantías de los empleados	5	Alto
Capacitaciones a los empleados	4	Medio-Alto
Condiciones laborales	4	Medio-Alto
Uso sostenible de los recursos	5	Alto
Prácticas de la comunidad	3	Medio
Generación de empleo	2	Bajo

Nota. De las actividades realizadas para conocer la organización y la percepción de funcionarios y habitantes, se establecieron nueve aspectos a evaluar y que miden la eficiencia de la organización respecto a la RSE. Fuente: Elaboración propia.

Figura 15.
Ponderado de Operacionalización



Nota. El ponderado de Operacionalización muestra gráficamente, los puntos más fuertes de la empresa LIME y que generan garantías para las partes interesadas, de igual manera, muestra aquellos puntos que deben ser fortalecidos o mejorados. Fuente: Elaboración propia.

La implementación de las normas ISO 26000 formula una guía para la efectiva aplicación en las empresas, en el caso de la empresa LIME, es necesario considerar que las estrategias adoptadas actualmente pueden causar un impacto más amplio frente a la comunidad y la productividad, uno de estos puede ser la ampliación de la oferta de empleo, la reducción del impacto al medio ambiente, lineamientos frente a la normativa de su razón social, uso adecuado de tecnología y prácticas adecuadas en la recolección de basuras.

Matriz de Marco Lógico

Instrumento que favorece la planificación y obtención de resultados, respecto a los objetivos planteados para el proyecto, empresa o servicio, por medio de un análisis de datos.

Stakeholders

Figura 16.

Presenta las partes interesadas para la empresa LIME S.A. E.S.P.



Nota. Se presentan las partes interesadas que cuentan con participación para la empresa LIME S.A. E.S.P. y que son fundamentales para el desarrollo de su labor. Fuente: Elaboración propia.

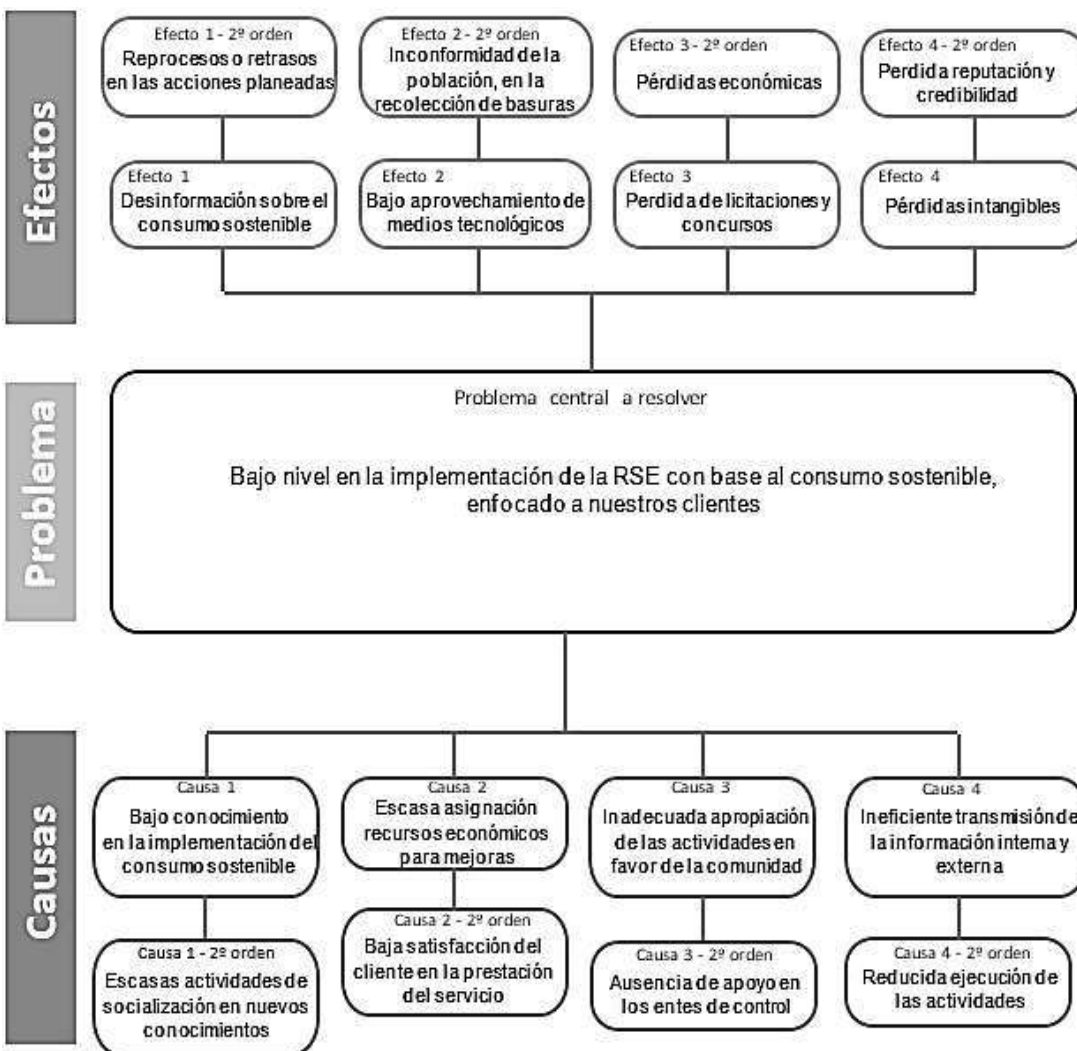
Árbol del Problema

El árbol de problemas es una técnica usada para la identificación del problema principal dentro de un estudio, este problema principal es llamado problema central, cuenta con unas causas que alimentan dicho problema y unas consecuencias como resultado del problema señalado.

El árbol de problemas diseñado para la empresa LIME Limpieza Metropolitana S.A. E.S.P. registra dentro de las causas el bajo conocimiento que existe a nivel organizacional, en la implementación de consumo sostenible, de igual manera, es baja la transmisión de información hacia la comunidad y los colaboradores; también, se registra bajo conocimiento de la comunidad sobre las actividades y campañas educativas que realiza la compañía. En cuanto a los efectos, la empresa se ve afectada en su credibilidad, desempeño y economía, al no contar con eficiencia en las actividades que desempeña.

Figura 17.

Árbol de problema para la empresa LIME S.A. E.S.P.



Nota. El problema central está basado en los resultados presentados durante la fase de diagnóstico de la empresa LIME S.A. E.S.P. para el sector de Bosa. Fuente: Elaboración propia

Árbol de Objetivos

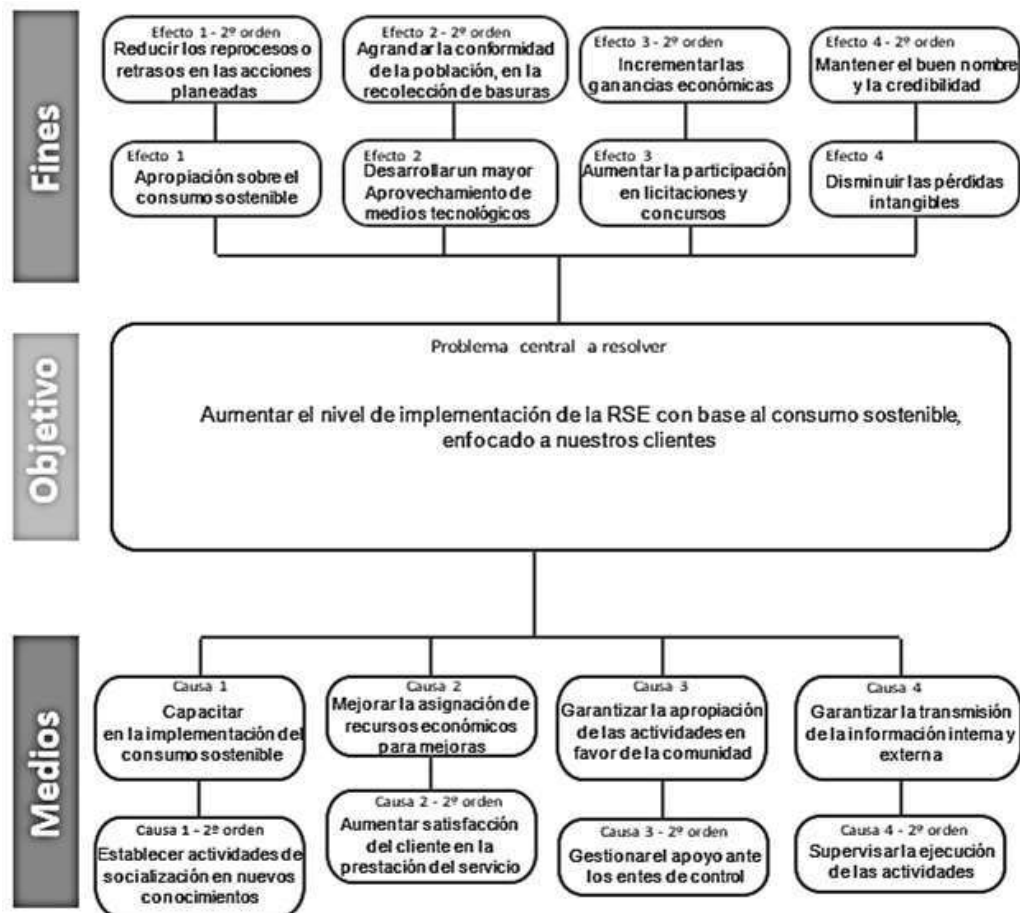
El árbol de objetivos es una herramienta diseñada para establecer objetivos de mejora a los datos registrados en el árbol de problemas, dando una visión positiva a los problemas planteados, permitiendo su solución.

En el árbol de objetivos creado para la empresa LIME Limpieza Metropolitana S.A. E.S.P., se presenta el objetivo central del estudio, mejorar la implementación de consumo sostenible como valor agregado al servicio que presta la compañía; así mismo, se destacan las capacitaciones, la mejora de recursos y la transmisión adecuada y oportuna de información, como el insumo principal para el objetivo.

Por otra parte, los fines de la compañía serán disminuir las pérdidas intangibles y de buen nombre (sociales), aumentar la participación en licitaciones y concursos (económicos), mejor uso de medios tecnológicos (económicos-ambientales), apropiación en el concepto de consumo sostenible (ambiental-social).

Figura 18.

Árbol de objetivos para la empresa LIME S.A. E.S.P.



Nota. El objetivo central está basado en los resultados presentados en la creación del árbol de problemas y determinar acciones que permitan mejorar el consumo sostenible en la empresa LIME S.A. E.S.P. para el sector de Bosa. **Fuente:** Elaboración propia

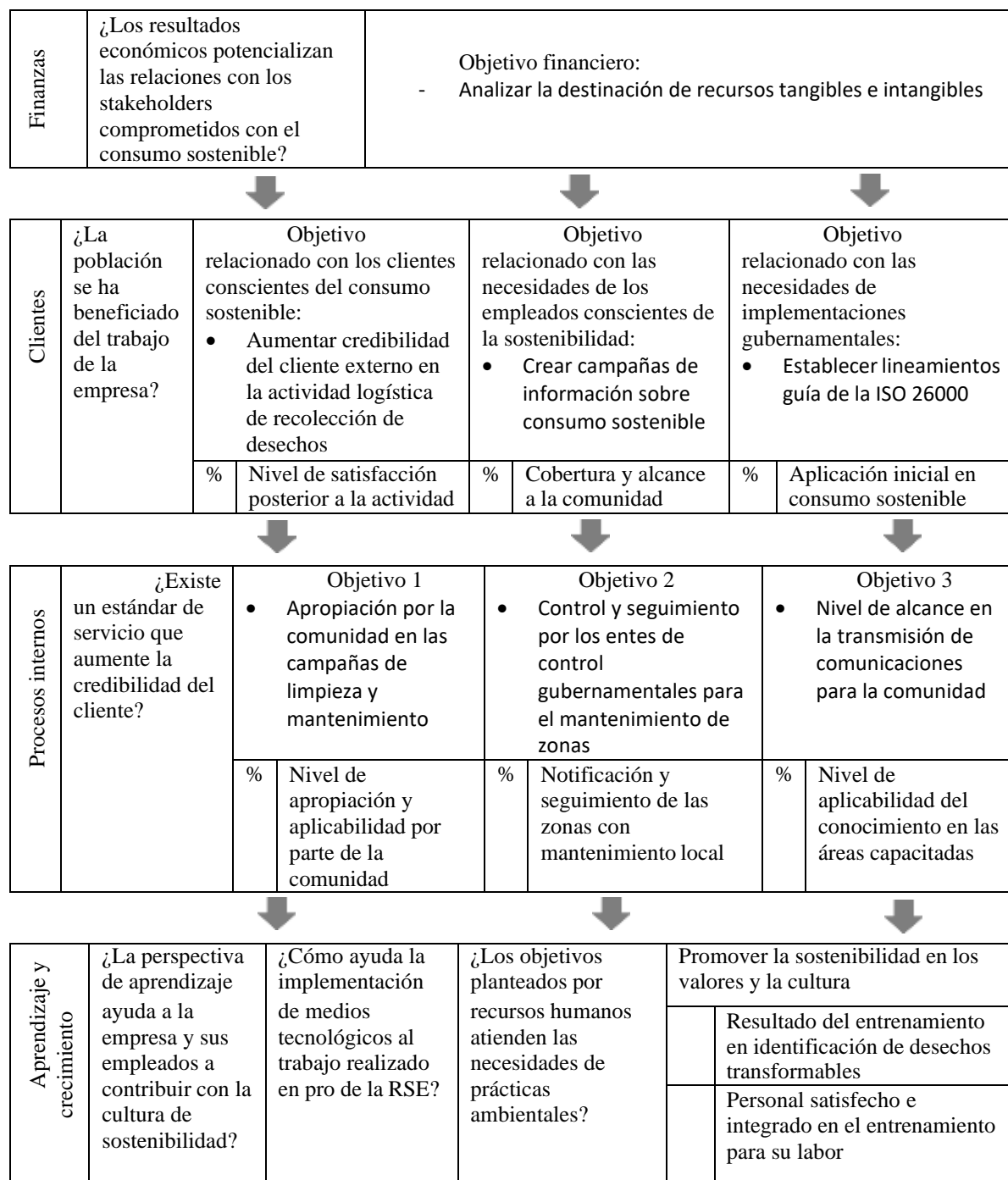
Mapa Estratégico

El mapa estratégico es la relación de las causas-efectos que existen entre los objetivos trazados en una compañía y las estrategias usadas para el cumplimiento de los mismos.

En el presente mapa creado para la empresa LIME Limpieza metropolitana S.A. E.S.P., se relacionan los principales actores en el proceso.

Tabla 3.

Mapa de estratégico que integra a stakeholders involucrados con la empresa LIME S.A. E.S.P.



Nota. El presente mapa relaciona acciones y mediciones para implementación de la RSE en el consumo sostenible y su valor para las partes interesadas. **Fuente:** Elaboración Propia.

Capítulo 4. Plan de Mejoramiento

Son las acciones que se toman en pro de solucionar las falencias presentadas, en el cual se implementan las mejoras necesarias para que el proyecto, empresa o servicio, pueda fortalecer las áreas en las que se evidencia menor rendimiento.

El plan de mejoramiento debe tener en cuenta las acciones y metas a realizar, las cuales se llevan a cabo de una manera organizada y práctica.

Para realizar un plan de mejora adecuado se debe tener en cuenta los siguientes aspectos: Conocer el problema central sobre el cual se va a trabajar y conocer su factibilidad, planificar las acciones a seguir para solucionar el problema identificado, llevar a cabo el plan de mejora en los aspectos anteriormente seleccionados y finalmente controlar y verificar los resultados e indicadores de las actividades y estrategias establecidas.

Plan de Acción y de Seguimiento

Es una herramienta que contribuye a la realización de las actividades de un trabajo o proyecto, donde se establece qué se va a realizar, con qué fin y como se van a implementar dichas acciones.

La dimensión económica para la compañía Lime, se basa en encontrar un punto de equilibrio entre la recuperación de las materias reciclables y sólidos reutilizables y las actividades sostenibles que se pueden realizar, para llevar a cabo el cumplimiento de los objetivos propuestos, con el menor costo posible y el logro de los mejores resultados.

A continuación, se describe el plan de acción y seguimiento para el área económica de la organización.

Tabla 4.*Plan de Acción y de Seguimiento para la Dimensión Económica*

Dimensión	Objetivo estratégico	Estrategia	Plazo	Costo	Indicador
Económica	Analizar la destinación de recursos tangibles e intangibles	Establecer un protocolo de costes en la transformación de los residuos: Estudiar la posibilidad de tercerización de procedimientos en la transformación de residuos	Trimestral	Se espera disminuir los costos de estrategias pasadas no efectivas y aumentar potencializar el trabajo de los stakeholders.	Trabajadores por área/Costo total de la transformación

Nota. Se presenta el objetivo de la dimensión económica de la compañía LIME S.A. E.S.P. para el sector de Bosa, como se desarrollará estratégicamente y el indicador que representa Fuente: Elaboración propia.

La dimensión social de la compañía LIME S.A. E.S.P. para el sector de Bosa se basa en poder utilizar el recurso humano que se maneja actualmente para fortalecer los conocimientos y fortalecimiento para proteger los recursos solidos de forma sostenible, de esta forma empleados y la comunidad verán más involucrados y su compromiso será mayor. A continuación, se describe el plan de acción y seguimiento para el área social de la organización.

Tabla 5.*Plan de Acción y de Seguimiento para la Dimensión Social*

Dimensión	Objetivo estratégico	Estrategia	Plazo	Costo	Indicador
Social	Desarrollar capacitaciones a personal interno y a	Crear charlas en los diferentes	Mensual: iniciando por sectores	0 ya que la compañía cuenta con un equipo de SST	Porcentaje de efectividad en la recolección de residuos

beneficiarios, para proteger el nivel ambiental de contaminantes solidos	salones comunales para exponer a la comunidad la importancia del manejo de residuos.	(barrios) y esquema de potenciales puntos	que puede efectuar las charlas en la comunidad	aprovechables/ Tiempo de clasificación de residuos
--	--	---	--	---

Nota. Representa el objetivo de la dimensión Social de la compañía LIME S.A. E.S.P, donde se establece el buen uso del personal activo de la compañía para generar un impacto positivo hacia la comunidad. Fuente: Elaboración propia

Por último, la dimensión Ambiental de la compañía Lime, se basa en desarrollar programas de reciclaje de los residuos y otros materiales, contribuyendo con desarrollo sostenible y mejor calidad de vida de la comunidad. A continuación, se describe el plan de acción y seguimiento para el área Ambiental de la organización.

Tabla 6.

Plan de Acción y de Seguimiento para la Dimensión Ambiental

Dimensión	Objetivo estratégico	Estrategia	Plazo	Costo	Indicador
Ambiental	Asegurar el nivel ambiental del sector manteniendo la salubridad de áreas verdes	Crear una auditoría ambiental para reconocer potenciales lugares de acceso público para beneficiar la comunidad. Desarrollar programas de reciclaje	Semanal por sectores (barrios) y días.	0 ya que la compañía cuenta con personal y herramientas de trabajo para la labor	Porcentaje de satisfacción de recolección de residuos/ Totalidad de encuestas efectuadas

en el sector,
separación
de
materiales y
brigadas de
aseo.

Nota. Descripción del objetivo ambiental de LIME S.A. E.S.P. para el sector de Bosa, su alcance y aporte al desarrollo sostenible. Fuente: Elaboración propia

Conclusiones

La responsabilidad social empresarial es una articulación de la ética, económica, ambiental, que va desde las prácticas internas de la empresa hasta sus relaciones con el ambiente social, por tal razón la empresa LIME S.A. E.S.P basará sus objetivos en coincidir estos con el desarrollo sostenible.

Se identificó mediante el trabajo de campo y las encuestas ejecutadas, el estado de la compañía con respecto al cumplimiento de la norma ISO 26000, y gracias a las estrategias y objetivos trazados se logrará el efecto de su gestión, los colaboradores y su estándar operacional en razón al medio ambiente, analizada en indicadores de impacto y en favor de la comunidad donde se logre mejores resultados de consumo sostenible y el aprovechamiento de residuos derivados de la producción.

Se conoció que la empresa LIME S.A. E.S.P maneja un bajo nivel para fomentar el consumo sostenible y el aprovechamiento de residuos hacia los clientes, se busca mostrar beneficios de la compañía al implementar practicas sostenibles mediante la recuperación de materiales reciclables y solidos reutilizables con personal y herramientas de la compañía, lo cual ahorra recursos y personal adicional y existirá mayor desarrollo medioambiental y empresarial, además de ser una compañía con oportunidad de mejora, crecientito económico y adaptación al cambio, donde es necesario las adaptaciones al área de SST, para reforzar las charlas e los colaboradores.

Cabe destacar, la importancia que impulsará la implementación de la Responsabilidad social empresarial (RSE) específicamente en la compañía LIME S.A. E.S.P, ya que mejorará los resultados económicos, habrá mayor inclusión de sostenibilidad, los recursos serán optimizados

y aprovechados contribuyendo al máximo con el desarrollo social y ético que se necesita hoy en día.

Finalmente, con el plan de mejora se establecieron objetivos alcanzables por parte de gerencia y colaboradores, el cual permitirá cumplimiento y mejorar en la baja implementación de la RSE con base a los clientes, a través de actividades sostenibles.

Referencias Bibliográficas

- Arévalo-Martínez, R.-I., y Ortiz-Rodríguez, H. (2019). Comunicación organizacional web de la ética en las organizaciones del tercer sector. *El Profesional de La Información*, 28(5), 1–11.
- Bernal, E. (2010). Ética profunda en la empresa como base de la sostenibilidad sistémica. *Revista Empresa y Humanismo*, 13(2), 77-120
- Bruzco, M. (2015). Pensamiento estratégico emergente en la construcción de la realidad sustentable, Sector Cacao; Estado Sucre, Venezuela. *Nóesis: Revista de Ciencias Sociales y Humanidades*, 24(48), 74–99.
- De la Cruz, C y 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.
- Duque, Y., Cardona, M y Rendón, J. (2013). Responsabilidad Social Empresarial: Teorías, índices, estándares y certificaciones. *Cuadernos de Administración*. 29(52), 196-206.
- 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.
- Gioffreda, C. (2019). Los pilares del pensamiento estratégico: la negociación, la compulsión y la destrucción aplicado al caso argentino. *POSTData: Revista de Reflexión y Análisis Político*, 24(2), 331–352.
- Grant, R. (2002). Contemporary strategy analysis: Concepts, techniques, applications
- González, A (2007). Diseño de un mapa estratégico para el mejoramiento de la gestión gerencial en las pymes *del sector metalmecánico del municipio de Guacara del Estado de Carabobo*. <http://www.riuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/123456789/4342/1/agonzalez.pdf>
- González Castro, Y., Manzano Durán, O., y Torres Zamudio, M. (2019). Capítulo 1: Evolución de la responsabilidad social universitaria: Línea del tiempo y análisis bibliométrico. *Libros Universidad Nacional Abierta Y a Distancia*, 31 - 52.

- González Castro, Y., Manzano Durán, O., y Torres Zamudio, M. (2019). Capítulo 2: Descripción de las categorías relacionadas con la responsabilidad social universitaria. *Libros Universidad Nacional Abierta Y a Distancia*, 53 - 76.
- González, Y., Manzano, O y Torres, M. (2019). Capítulo 3: *Integración sistémica de las categorías dentro de un plan de responsabilidad social Universitaria*. Libros Universidad Nacional Abierta Y a Distancia, 77 - 119. Recuperado a partir de <https://hemeroteca.unad.edu.co/index.php/book/article/view/3139>
- Llanes, M y Salvador, Y. (2018). Convergencia de la ética pública y los objetivos de desarrollo sostenible: resorte subjetivo valioso. *Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, 6(1), 1–28.
- Marulanda, N., y 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.
- Medina, M y Moreno, C (2009). *Diseño de un modelo de gestión de RSE a la empresa Micro Pneumatic S.A.* <https://repository.unad.edu.co/bitstream/handle/10596/1140/2009-49P-08.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Muñoz, E. (2009). Cuadro de Mando Integral (Balanced Scorecard) para la gestión bibliotecaria: pautas para una aplicación. *Investigación bibliotecológica*, 23(48), 105-126.
- Norma ISO (2010). ISO 26000. *Guía de responsabilidad social*. <https://www.iso.org/obp/ui#iso:std:iso:26000:ed-1:v1:es>
- Norma ISO (2010). ISO 26000. *Responsabilidad Social Visión general del proyecto*. https://www.iso.org/files/live/sites/isoorg/files/archive/pdf/en/iso_26000_project_overview-es.pdf
- Ocampo, O., García, J., Ciro, L y Forero; Y. (2015). Responsabilidad social en pequeñas empresas del sector de Alimentos y Bebidas de Caldas. *Entramado*, 11(2). 72-90.
- Ortegón, G., Castrillón, O y Ruíz, S. (2019). Los grupos de interés en la programación de producción de un sistema de manufactura “Job Shop.” *Revista EIA*, 16(32), 65–84.,

- Ramírez, I, Nelson, L, y Harold, S. (2020). Gerencia Estratégica Para La Gestión de Personas Del Sector Minero de Venezuela, Colombia y Chile. *Información Tecnológica* 31 (1): 133–40.
- Robichaud, F. (2012). Borealis. ISO 26000: 7 materias fundamentales para la Responsabilidad Social Empresarial: ¿cómo medirlos? <https://www.boreal-is.com/es/blog/responsabilidad-social-iso-26000/>
- Sánchez, N. (2007). El marco lógico. Metodología para la planificación, seguimiento y evaluación de proyectos. *Visión Gerencial*, (2),328-343.
- USDA. (s.f.). NAL Agricultural Thesaurus and Glossary. Responsabilidad Social Corporativa. <https://agclass.nal.usda.gov/mtwdk.exe?k=default&l=115&w=131184&s=5&t=2>
- Vargas-Chaves, I y 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.

Anexos

Anexo A. Enlace al Código de Ética

https://editor.reedsy.com/book/Ng8y0XchQFyXI9UmfBIDTw/c/Ylui5ZFng4jy_Rlk/chapter-1

Anexo B. Formato de Recolección de Información

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdX3fky7Kvw7IFTL_K9yJKZlUg8euWU5b-ay3jG2_evY0rqxeg/viewform?usp=sf_link

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSduWr8FwxFgonrpc_s0tOTbx0n7cNZrc0o-gaz-mqHaiqRXAQ/viewform?usp=sf_link

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfHVVQL525-zEd-Upo6wEYDZwlwc_gaQ70lprbhpre9bYoa3w/viewform?usp=sf_link