

Plan Estratégico De Responsabilidad Social Empresarial Aplicado A La Empresa CDA

Valle de Tenza SAS.

Liliana Arguello Arguello

Lineth Yurany Parra Ramírez

Thalia Michelle Méndez Cañon

Flor Ángela Jiménez Bohórquez

Jenny Katherine Carrillo Moreno

Universidad Nacional Abierta y a Distancia - UNAD

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

Administración de Empresas

Mayo 2022

Plan Estratégico De Responsabilidad Social Empresarial Aplicado A La Empresa CDA

Valle de Tenza SAS.

Liliana Arguello Arguello

Lineth Yurany Parra Ramírez

Thalia Michelle Méndez Cañon

Flor Ángela Jiménez Bohórquez

Jenny Katherine Carrillo Moreno

Grupo: 101008_6

Tutor

Henry Hurtado

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 (RAE)

Tabla 1.

Resumen Analítico Especializado (RAE)

Información General	
Tema	Se analiza la puesta en práctica de la Responsabilidad Social Empresarial para la empresa CDA Valle De Tenza SAS
Título	Plan Estratégico de Responsabilidad Social Empresarial Aplicado a la Empresa CDA Valle de Tenza SAS.
Autores RAE	Liliana Arguello, Lineth Yurany Parra, Thalía Michelle Méndez, Flor Ángela Jiménez, Jenny Katherine Carrillo
Publicación	UNAD. ECACEN. Diplomado De Profundización En Gerencia Estratégica Y Responsabilidad Social Empresarial.
Año	2022
Palabras Clave	Responsabilidad social, Plan estratégico, etica empresarial.
Descripción	
<p>La RSE es un instrumento enmarcado según la norma NTC ISO 26000, donde su objetivo es guiar el desarrollo de la empresa por un camino hacia la contribución social, económica y ambiental del entorno. Por ello se hace importante su análisis y aplicación en las empresas, es así como se hace un análisis a una empresa real y específica, cuya razón social es Centro de Diagnóstico Automotriz Valle de Tenza SAS, en sus siglas CDA Valle De Tenza SAS, donde a través de una encuesta se analiza la aplicación cada una de las 7 materias esenciales de la RSE (Derechos Humanos, Gobernanza de la Organización, Practicas Justas de Operación, Prácticas Laborales, Participación activa y desarrollo de la comunidad, Medio Ambiente, Asuntos de Consumidores), se identifica un problema central y se establecen unos objetivos para su solución, para finalmente diseñar el plan de acción para la empresa.</p>	
Fuentes	
<p>De la Cruz, C & Fernández, J. (2016). Marco conceptual de la ética y la responsabilidad social empresarial: un enfoque antropológico y estratégico. <i>Empresa y Humanismo</i>, 19(2), 69–118.</p>	

<https://bibliotecavirtual.unad.edu.co/login?url=https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=asn&AN=117625019&lang=es&site=eds-live&scope=site>

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.

<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>

León, M., & León, R. (2018). Gestión De La Responsabilidad Social Empresarial Del Sector Alimentario Venezolano Y Ciudadanía. *Revista Orbis*, 13(39), 15–29.

<https://bibliotecavirtual.unad.edu.co/login?url=https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=asn&AN=129587482&lang=es&site=eds-live&scope=site>

Méndez, A., Rodríguez, M & Cortez, K. (2019). Factores Determinantes de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE). Caso aplicado a México y Brasil. *Análisis Económico*, 34(86), 197–217.

<https://bibliotecavirtual.unad.edu.co/login?url=https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=asn&AN=136796612&lang=es&site=eds-live&scope=site>

Rosario Peiró, 01 de mayo, 2020 Ética empresarial. Economipedia.com.

<https://economipedia.com/definiciones/etica-empresarial.html>

Rosario Peiró, 07 de junio, 2021 Pensamiento estratégico. Economipedia.com.

<https://economipedia.com/definiciones/pensamiento-estrategico.html>

Contenidos

Este trabajo se construyó fase tras fase, según el aprendizaje basado en proyectos, con el siguiente contenido:

Resumen

Abstract

Capítulo 1. Antecedentes.

- Introducción
- Problema
- Objetivo General

- Objetivos Específicos

Capítulo 2. Marcos Referenciales

- Marco Conceptual
- Marco Teórico
- Marco Institucional
- Marco Legal

Capítulo 3. Resultados

- Diagnostico
- Matriz de marco lógico
- Mapa estratégico

Capítulo 4. Plan de Mejoramiento

- Plan de acción y de Seguimiento

Conclusiones

Referencias

Anexos

Metodología

Para la construcción de este trabajo, se implementó la siguiente metodología:

- Identificar una empresa de la región a la cual se pueda acceder: CDA Valle De Tenza SAS.
- Se hace un instrumento para recolectar información teniendo en cuenta la ISO 26000: una encuesta para estudiar y analizar la aplicación de la RSE.
- Se aplica la encuesta a los administrativos y colaboradores de la empresa seleccionada.
- Se realiza un estudio y análisis con un enfoque mixto (cualitativo y Cuantitativo).
- Identificar el problema central según el análisis.
- Definir el Marco Lógico: el objetivo General y Estrategias.
- Se construye un plan de trabajo y seguimiento para la compañía CDA Valle De Tenza SAS.

Conclusiones

- Las empresas de hoy en día deben estar a la vanguardia del mercado donde se deben adaptar a las nuevas formas de gerenciar, desde una gerencia estratégica que permita a
-

las empresas ser competitivas. En este marco de idea la RSE es una herramienta que permite que la compañía en su desarrollo opere con la intención de ayudar positivamente a lo social, ambiental y económico, sin deja de ser una estrategia que le permita ser competitiva en el mercado.

- Aun son muchas las empresas que desconocen el porqué de la aplicación de la ISO 26000, por lo que no desarrollan prácticas y estrategias con el objetivo de contribuir responsablemente al medio ambiente, la sociedad y la economía.
 - La ISO 26000 se crea de la necesidad inmediata de que las empresas sigan funcionando en el mercado global, pero ayudándolas a ser responsables social y ambientalmente con prácticas de producción y administración mejoradas; también para incentivar al desarrollo sostenible.
 - Gracias al estudio y análisis realizado a través del instrumento encuesta se logró determinar que la empresa CDA Valle de Tenza S.A.S. tiene lineamientos enfocados a la Responsabilidad Social y por ende a la ISO 26000 la cual precisa los juicios necesarios para operar con ética y transparencia, favoreciendo al bienestar de la comunidad, de esta forma se puede evidenciar el comportamiento ético que tiene la organización en el mercado, porque incluye en el desarrollo de sus actividades laborales valores y principios para la prestación del servicio a la sociedad de la mejor forma contribuyendo al desarrollo económico, social, cultural y al cuidado y preservación del medio ambiente en el Municipio de Garagoa. Logrando concluir que la implementación de la ISO 26000 a través de un plan de acción, es una excelente alternativa para optimizar el nivel de compromiso de la compañía CDA Valle de Tenza S.A.S. y de los empleados con la contribución a las practicas fundamentales de la RSE.
-

Título Del Trabajo

Plan Estratégico de Responsabilidad Social Empresarial Aplicado a La Empresa CDA
Valle de Tenza SAS.

Resumen

El siguiente trabajo presenta el plan estratégico de aplicación de la RSE según las pautas de la norma ISO 26000 a la empresa CDA Valle de Tenza SAS ubicada en el municipio de Garagoa Boyacá, donde se pretende plantear a esta empresa una forma de aplicar la responsabilidad social empresarial para concientizar de la importancia que tiene esta en las empresas y cuáles son los beneficios que esta les generará no solo a nivel interno sino de cómo puede esta empresa contribuir al desarrollo sostenible de la comunidad. Inicialmente se plantean lo referente a los marcos referenciales con el fin de abarcar datos generales necesarios para poner en marcha la aplicación y análisis del diagnóstico. Finalmente, con la información de diagnóstico recolectada, se identifica el problema central y sus causas con el fin de plantear un plan de operación y seguimiento teniendo estrategias que abarquen todos los grupos de interés y sus dimensiones económicas, sociales y de medio ambiente, trazando objetivos medibles y alcanzables buscando siempre el progreso continuo de la empresa y el desarrollo sostenible y de responsabilidad social para la comunidad.

Palabras claves: Comunidad, Diagnóstico, Estrategias, Plan de acción, Responsabilidad social empresarial, Grupos de interés

Abstract

The following work presents the strategic plan for the application of CSR according to the guidelines of the ISO 26000 standard to the company CDA Valle de Tenza SAS located in the municipality of Garagoa Boyacá, where it is intended to propose to this company a way to apply social responsibility business to raise awareness of the importance of this in companies and appropriate are the benefits that it will generate not only internally but also how this company can contribute to the sustainable development of the community. Initially, the referential frameworks are considered in order to cover general data necessary to start the application and analysis of the diagnosis. Finally, with the diagnostic information collected, the central problem and its causes are identified in order to propose an operation and monitoring plan based on strategies that encompass all stakeholders and their economic, social and environmental dimensions. , setting measurable and achievable objectives, always seeking the continuous progress of the company and sustainable development and social responsibility for the community.

Keywords: Community, Diagnosis, Strategies, Action Plan, Corporate social responsibility, Stakeholders

Tabla de Contenido

Capítulo 1. Antecedentes	15
Introducción.....	15
Problema Identificado	16
Objetivos	17
Objetivo General.....	17
Objetivos Específicos	17
Capítulo 2. Marcos Referenciales	18
Marco Conceptual	18
Marco teórico.....	22
Marco Institucional.....	27
Marco Legal.....	29
Capítulo 3. Resultados	31
Diagnóstico.....	31
Matriz De Marco Lógico	47
<i>Árbol De Problemas</i>	47
<i>Árbol De Objetivos</i>	49
Mapa Estratégico	51
Cuadro De Stakeholders Relacionados Con La Organización.	52

Capítulo 4. Plan De Mejoramiento.....	53
Conclusiones	58
Referencias	59
Anexos	65

Lista de Tablas

Tabla 1 Resumen Analítico Especializado (RAE)	8
Tabla 2 Marco Institucional	27
Tabla 3 Mapa Estratégico.....	51
Tabla 4 Plan de acción y seguimiento.....	53

Lista de Figuras

Figura 1 Resultado Cargo desempeñado	31
Figura 2 Resultado ¿La operación de la empresa se rige bajo un SC?.....	32
Figura 3 Resultado Norma NTC/ISO usada por la empresa	33
Figura 4 Resultado Nivel de Satisfacción de Empleados.....	34
Figura 5 Resultado ¿El desempeño del personal logra la eficiencia de la empresa?	35
Figura 6 Resultado ¿La empresa realiza inducción inicial y reinducción?	36
Figura 7 Resultado ¿La empresa proporciona EPP y ambientes seguros?.....	37
Figura 8 Resultado Tipo de Contratación de la empresa.....	38
Figura 9 Resultado ¿La empresa Incentiva a clasificar los residuos?	38
Figura 10 Resultado ¿La empresa contribuye con el cuidado del medio ambiente?	39
Figura 11 Resultado ¿La empresa realiza evaluación y selección de proveedores?	40
Figura 12 Resultado ¿La empresa brinda al cliente procedimiento de PQRSF?.....	41
Figura 13 Resultado ¿La empresa considera la protección y bienestar del cliente?	42
Figura 14 ¿La empresa contribuye a la solución de problemas socio-económicos?.....	43
Figura 15 Resultado ¿La empresa contribuye al crecimiento económico de la región? ...	44
Figura 16 Árbol De Problemas.....	47
Figura 17 Árbol De Objetivos.....	49
Figura 18 Cuadro Stakeholders CDA Valle de Tenza	52

Lista De Anexos

Anexo A Enlace al Código de Ética.....	65
Anexo B Formato de Recolección de Información.....	65
Anexo C Enlace línea de tiempo evolución del pensamiento estratégico.....	69

Capítulo 1. Antecedentes

Introducción

Hoy en día el mundo empresarial se encuentra cambiante día tras día, por lo que hace necesario cumplir con normas, reglamentos que permiten regular el manejo adecuado de recursos, así como de generar un enfoque positivo a la comunidad de forma socio económico y de esta forma garantizar un entorno sostenible y de desarrollo para las futuras generaciones.

La norma ISO 26000 busca ofrecer lineamientos para que las organizaciones tengan en cuenta al impulsar el compromiso en procedimientos sociales responsables y así generar sus tácticas de responsabilidad social empresarial contribuyendo de manera gradual al progreso sostenible de la misma compañía y de la sociedad creando una imagen competitiva y atractiva a la población.

Es por esto que mediante esta investigación se pretende crear un plan estratégico aplicando la responsabilidad social en la empresa CDA Valle de Tenza SAS con el fin de plantear un plan de acción con sus diferentes aspectos y falencias identificadas durante la investigación y así contribuir al mejoramiento de los procesos de esta empresa dando a conocer la importancia que tiene aplicar las diferentes variables dispuestas por la norma de compromiso social empresarial, esto ayudar a la empresa a generar un mayor crecimiento económico de esta y a su vez contribuir al progreso sostenible de la comunidad.

Problema Identificado

Deficiente compromiso para aplicar la responsabilidad social empresarial según la norma ISO26000 en la empresa CDA Valle de Tenza SAS.

Objetivos

Objetivo General

Formular el plan de acción y seguimiento, junto con el código de ética a partir de la consolidación de los análisis y tomas de decisiones que fortalecerán la organización.

Objetivos Específicos

Investigar la importancia, características y forma de gestión de la responsabilidad socialempresarial para aplicar a la empresa CDA Valle de Tenza SAS.

Aplicar la encuesta propuesta a la población objeto de la empresa CDA Valle de Tenza SAS con el fin de diagnosticar e identificar las falencias en los diferentes principios de laresponsabilidad social empresarial según la norma ISO 26000.

Diseñar los objetivos y estrategias identificadas a partir del diagnóstico realizado y delproblema identificado con el fin de dar un enfoque y trazabilidad a la investigación.

Plantear un plan de acción y código de ética a la empresa CDA Valle de Tenza SAS a partir de la consolidación del análisis buscando el fortalecimiento y mejoramiento de laempresa.

Capítulo 2. Marcos Referenciales

Marco Conceptual

Ética: La ética se define como la conducta que cada ser humano adopta en distintas situaciones como costumbre o hábito, con el fin de comportarse en diferentes escenarios de la vida cotidiana. La ética crea la formación personal de las personas en sus diferentes conductas, pensamientos y acciones. Observa el comportamiento humano desde perspectiva del bien y el mal, caracterizado por virtudes como respeto, honestidad, amabilidad, el saber respetar las decisiones de otras personas y vivir en comunidad. Por otro lado, Partiendo del concepto de Ética para los Autores (De La Cruz & Fernández) junto con Betanzos (2017, p. 16), se puede concluir que la ética reúne la moral, las conductas del ser humano, sus valores, sus principios y nuestro buen actuar como seres humanos capaces de identificar las acciones buenas de las malas y las correctas de las incorrectas.

Ética empresarial: Es el conjunto de valores, compromisos a nivel social, sentido ético que se deben tener presente a la hora de desarrollar o implementar cualquier idea, innovación, aplicada en todos los procesos organizaciones con el fin de crear y mantener un compromiso social. Son aquellos valores implementados en ámbitos empresariales los cuales abarcan diferentes aspectos de esta como la planeación empresarial, aspectos sociales que buscan realizar actividades respetando y beneficiando a la comunidad en general sin dejar de lado el enfoque de la entidad. Es una responsabilidad de las organizaciones con la sociedad y a su vez se adquiere una responsabilidad de la sociedad en conservar a las empresas que están siendo responsables en su actuar ético. Es una iniciativa, habilidad e intuición que ejerce una persona para realizar una determinada planeación, que le permita visualizar de forma exitosa el cumplimiento de los objetivos, misión y visión a lo largo del tiempo. Teniendo como base a los Autores: Aristóteles,

(De La Cruz & Fernández), la Ética empresarial se puede precisar como una serie de principios y valores que rigen a las empresas u organizaciones sobre su buen comportamiento, buenas acciones y prácticas al momento de ejecutar su actividad económica.

Pensamiento estratégico: Es aquel enfoque que busca mejorar las condiciones de una situación estudiada, basada en la creación de planes de acción en busca de los mejores resultados de un ejercicio. El pensamiento estratégico es el ideal de cualquier sector de plantear y alcanzar los objetivos, metas y estrategias planteadas a futuro con el fin de mejorar los diferentes intereses y pensamientos. A partir del significado de pensamiento estratégico según Sánchez (2007) y Robert (2006). Se afirma, que el pensamiento estratégico es una iniciativa, habilidad e intuición que ejerce una persona para realizar una determinada planeación, que le permita visualizar de forma exitosa el cumplimiento de los objetivos, misión y visión a lo largo del tiempo.

Desarrollo social: Es aquel enfoque en la comunidad buscando mejorar sus condiciones sociales a través de un trabajo conjunto entre la parte empresarial, el medio ambiente y la comunidad donde se realiza dichas actividades. El desarrollo social paso por el cual los sectores ya sean privados o públicos buscan dar igualdad de condiciones en los diferentes ámbitos como económicos, sociales, culturales, entre otros con el objeto de regenerar la calidad de vida de un país o región, donde se permita la autorrealización y crecimiento de todos ofreciendo oportunidades sin discriminaciones. Teniendo como referencia a El Autor James Midgley y su concepto de Desarrollo sostenible, este se puede definir como la unión del incremento económico y social que pueda optimizar la forma de vida de las personas en mejores condiciones dentro de los diferentes ámbitos, tanto educativos, salud, vivienda, empleo, alimentación y les permita tener una vida digna e igual de condiciones. El objetivo es que se ayude a mitigar la pobreza y la desigualdad social con ayuda del gobierno y sus objetivos de

desarrollo sostenible, que realmente se ejecuten, los recursos se utilicen para el progreso de la comunidad en general y prevalezcan los derechos humanos.

Desarrollo sostenible: Según (Desarrollo sostenible, 2021) y (Fonseca Hernández, 2019, p. Pág. 11) Busca tener un balance entre el desarrollo económico, ambiental y social. que tanto las empresas como el ser humano hagan un uso eficiente de los recursos disponibles sin afectar el medio ambiente y las generaciones venideras. Se trata de ser eficientes energéticamente y de esta manera usar los recursos estrictamente necesarios para el progreso de las funciones, de esta forma ayudar a minimizar el calentamiento global, los gases de efecto invernadero, generar menos impacto en el medio ambiente y seguir disfrutando de un bienestar común. El desarrollo sostenible es saber y tener presente el uso adecuado de todos los recursos con el fin de garantizarle a las futuras generaciones que cuenten con estos recursos sin poner en riesgo la supervivencia humana y la calidad de vida de la comunidad.

Excelencia empresarial: Son todas aquellas prácticas dominantes en todos los procesos organizaciones que tienen como fin alcanzar los resultados esperados y objetivos trazados. La excelencia empresarial día a día exige mejora continua en todos los procesos, fortalecimiento de los conocimientos y habilidades del talento humano con el fin de optimizar mejor los recursos y así alcanzar el éxito empresarial. Es aquella práctica que busca lograr obtener el mejor resultado posible dentro de una organización, con enfoque en un progreso continuo e innovador en sus métodos productivos, servicios y productos, logrando así ser los mejores en lo que hacen. La excelencia empresarial está dirigida al cumplimiento de los objetivos, dar resultados óptimos frente al cliente interno y externo, generar un impacto positivo en el usuario final, ser líder, perseverantes, estar en una mejora continua, tener aliados estratégicos, buen clima

organizacional y estar dispuesto s a innovar impactando de forma positiva en el medio ambiente y la sociedad.

Grupos de interés: Individuos o grupos que pueden afectar o ser afectados por decisiones de la empresa y los cuales deben ser tomados en cuenta en la planeación estratégica, al clasificarlos y definir su nivel de impacto. De igual forma son las agrupaciones de personas que tienen como objetivo contribuir en las decisiones de las empresas, con el fin de satisfacer sus intereses y añadir sus peticiones. A partir del Autor (De La Cruz & Fernández²), Stakeholders o también conocido como grupo de interés, hace referencia al conjunto de personas, entidades y cosas que se ven afectadas de alguna forma con el desarrollo o ejecución de determinada actividad económica.

Sostenibilidad: La sostenibilidad es el uso adecuado de los recursos que existen en el entorno con el fin de asegurar estos recursos para el futuro. La sostenibilidad permite satisfacer las necesidades básicas del ser humano pensando en no poner en riesgo las necesidades de las futuras generaciones. Es importante que los aspectos como empresariales, legislación y políticas públicas garanticen el cuidado y conservación de dichos recursos. Es aquel balance entre el incremento económico, el medio ambiente y el bien común buscando lograr obtener el mejor resultado en dicha actividad. Teniendo como referente a (Bernal Cuenca, 2010, p. Pág. 87 y 89), se puede definir la Sostenibilidad como un balance entre los factores económico, social y medio ambiental, es decir, que tanto las empresas, organizaciones y el ser humano puedan continuar su vida sin destruir la biodiversidad, se trata de aplicar prácticas que permitan conservar el medio ambiente desde ahora y para el futuro de las demás generaciones.

Estrategia: La estrategia es un plan de acción mediante el cual se busca alcanzar o dar cumplimiento a los objetivos y metas trazados a nivel personal, empresarial, o en cualquier

entorno llevando como principio la toma de decisiones para adoptar las mejores estrategias que ayuden a cumplir objetivos o mejorar las situaciones actuales. Hax C., A., & Majluf S., N. (2014). La estrategia se puede definir como las acciones que se pueden ejecutar o realizar con un fin o propósito, por ejemplo, se pueden establecer estrategias que permitan el cumplimiento de unos objetivos, ya sea en ventas, marketing, fidelización de clientes, canales, entre otras que les permita ser más competitivos y eficientes en el mercado.

Gerencia estratégica: La gerencia estratégica son todas aquellas acciones y medidas que por medio de la toma de decisiones hábil y eficiente permiten desarrollar acciones competitivas con el fin de lograr el éxito empresarial, para obtener mayores beneficios, crecimiento y sostenibilidad a largo plazo. La gerencia estética se basa principalmente en desarrollar una visión estratégica en las empresas teniendo en cuenta sus fortalezas y debilidades a nivel interno, sin abandonar las oportunidades y amenazas que están latentes a nivel externo de las empresas. (Ramírez et al., 2020, p. Pág. 135). Es aquella administración que busca realizar sus actividades de forma más precisa y adecuada buscando mejorar todos los aspectos de la empresa y la adecuada la gestión de personas relacionadas con la entidad y su funcionamiento.

Marco teórico

¿Puede ser la Responsabilidad Social Empresarial Una Estrategia de Cambio y Desarrollo?

Durante los últimos años el consumismo y, la globalización ha creado un crecimiento económico, social, cultural, etc., Sin embargo, se puede observar que este desarrollo afecta de forma significativa el medio ambiente, malgastando los espacios naturales y algunos entornos sociales de diferentes mercados a nivel mundial, dicha situación ha provocado que las empresas

deban implementar la RSE. Es así, como en diferentes países se da un interés acerca de sus implicaciones, puesto que no solo se trata de un aporte activo y voluntario para el desarrollo económico, también incluye temas afines al entorno ecológico y al apoyo de la población. Esta orientación está extremadamente involucrado al entorno globalizado donde se ejecutan los mercados, puesto que las acciones que desarrollan las empresas y sus decisiones afectan de forma directa no solo en su imagen corporativa, sino también en el medio ambiente y la sociedad. Es por esto que se necesita aplicar nuevos modelos al gestionar los recursos y dirigir determinados procesos, con el objetivo de renunciar a proyectos habituales que no tienen en cuenta la naturaleza y el futuro de las generaciones venideras. Por tanto, la RSE se convierte en un deber ser, que consiste en todas las acciones encaminadas al progreso sostenible donde prevalezca la ética y la justicia.

Es así, como las inquietudes sociales y del medio ambiente han incrementado significativamente en los últimos años, esto es un reflejo del abandono de muchos gobiernos que no trazan normas y leyes para regular dichas actividades nocivas, que se llevan a cabo por algunas fábricas de productores y artículos para el consumo. Esta situación hace obligatorio conocer y aplicar la RSE, haciendo que las compañías se tracen metas claras y objetivas. La globalización, los cambios políticos, económicos, sociales y tecnológicos, originan en las organizaciones empresariales una serie de cambios, para la cual se deben efectuar tácticas que generen beneficios que promuevan al desarrollo de todos los implicados, como son sus colaboradores, comunidad, clientes, proveedores, medio ambiente, asociados denominados por algunos autores como stakeholders o grupos de interés. Estas maniobras que ejecutan las empresas para enfrentar los cambios y convertirlos en beneficios, envuelven una serie de

acciones que pueden tener impactos efectivos o perjudiciales ante la sociedad, por lo que deben hacerse cargo de ellos y asumir su compromiso social corporativo (RSE).

Por consiguiente, la RSE se define como el compromiso que toman las empresas hacia la comunidad en general, en pro del desarrollo sostenible, es decir, el punto de balance entre el aumento económico y el bienestar social. (*Bateman y Snell, 2005*). La RSE es lo que deben asumir las empresas a favor del desarrollo sostenible, el bienestar social, el aprovechamiento de los recursos naturales y el ecosistema. Este balance es importante para la operación de los mercados, las empresas deben pasar a integrar parte de la solución y de los retos que se den como sociedad, con el logro de contar con un ambiente más estable y próspero. (*D´Andreis, A. 2015*).

Si bien es seguro, la responsabilidad social empresarial no es el cambio que se espera en cuanto a sostenibilidad, pero puede ser el paso para encontrar un equilibrio entre la economía, el medio ambiente y la sociedad siempre y cuando las empresas sean conscientes de ello y lo apliquen pensando en el bienestar común y no solo en enriquecer sus bolsillos. Se trata de llegar a un punto en que las organizaciones no sean solo responsables, sino que, por el contrario sea sostenibles en los tres aspectos, que sigan con su economía, pero brinden calidad de vida a la comunidad y a su vez se refleje un bienestar social. Es así, como las empresas necesitan pensar en el progreso de un modelo de gestión enfocado en mercados que humanicen la empresa y contribuyan a un progreso económico, social y ambiental sostenible (*Escuela Economía Social, 2012*), Argumentando esta teoría, la RSE debe ser un modelo de gestión a implementar en las diferentes empresas, sin importar su actividad económica y tamaño, modelo que debe ayudar a mejorar las circunstancias de vida de la sociedad e ir de la mano con cada uno de los grupos de interés. La RSE se ha vuelto más importante a medida que pasan los años, puesto que las

empresas lo han tomado como cumplir con una normativa y no tienen una visión organizacional sustentable, no solo es enfocarse en obtener valor para ellas mismas. Como lo ratifica el Autor (*Díaz Cáceres, 2014*) las empresas deben investigar tácticas y operaciones que generen sustentabilidad, evolución integral y progreso en todos los aspectos. Paralelamente, cuando las empresas crean valor y dirigen sus actividades en pro de los aspectos económico, social y medio ambiental; integran un modelo de gestión estratégica competitivo con capacidad de desarrollar y suministrar a las comunidades mejores condiciones de vida.

Dando continuidad, la RSE probablemente no resolverá todos los problemas que hay en el mundo. Sin embargo, puede ser una forma en que las empresas no solo reciban un beneficio para sí mismas, sino que a la vez brinden un beneficio a la sociedad. (*El Libro Verde, 2005*).

Cabe destacar, la teoría dada por (*Cepes, 2011*), donde nos indica que la RSE en una compañía sobrelleva a una reorganización de sus procesos de gestión, renovándolos y transformándolos en más ligeros, flexibles y fuertes. El Autor ve la RSE como un nuevo juicio de empresa, como un nuevo perfil de misión, que está requiriendo una empresa más pura, más verosímil y, en definitiva, más solidaria. Es así, como se puede inferir que la responsabilidad social empresarial, no solo debe contemplar unos valores organizacionales como la ética, responsabilidad, obediencia a los derechos humanos y transparencia; sino que, a su vez, necesita contemplar los principios de integración, participación y sostenibilidad, que las empresas realmente lo hagan por iniciativa y no por obligación. Además, todas estas contribuciones forman los principios de la RSE, la cual ha avanzado formando parte de crear una visión responsable a las empresas con la sociedad y el medio ambiente. Esta visión incita a las compañías a rescatar la idea de apoyar en la solución de los problemas sociales y contribuir frecuentemente con determinaciones que den respuestas a los mismos. (*francés, 2016*). En

atención a ello, es necesario que las empresas tomen conciencia de los efectos negativos que están generado por el desarrollo de sus negocios, orientar la misión empresarial en el bienestar común, el respeto por las libertades civiles, tácticas y políticas colectivas para el progreso de la sociedad, se trata de responsabilidades con valores y principios, evitando ver la RSE como un negocio.

En conclusión, se puede decir que la gerencia de las empresas está en la obligación de implementar cambios que promuevan el liderazgo interactivo, tomar retos y asumir decisiones desde el bienestar común, con la colaboración de los trabajadores y otros grupos de interés. De igual manera, necesitan trazar políticas exitosas en responsabilidad social empresarial, planear estrategias, realizar iniciativas y operaciones reales que se adapten a los beneficios de sus grupos de interés, al progreso sostenible y a mejorar la calidad de vida, Se trata de hacer negocios no solo rentables, sino de forma ética y basada en la legalidad, ya que con ello se formará mayor producción, lealtad del cliente, mejor calidad, precios justos, acceso a nuevos mercados y credibilidad. Por consiguiente, las empresas pueden gestionar la RSE brindando inclusión, diversidad, becas, donaciones, premios, patrocinios, remodelación estructural, aliados estratégicos en educación, sociedad, desarrollo, medio ambiente e implementar la economía verde. De este modo, podrán generar un valor agregado que les permita ser más visibles, productivas, competitivas, eficientes, generar un cambio positivo en la sociedad y a su vez encontrar el equilibrio entre los tres sectores: personas, planeta y economía.

Marco Institucional

Tabla 2

Marco Institucional

Razón Social	“CDA Valle de Tenza SAS”
Sector	La empresa CDA Valle de Tenza SAS pertenece al sector Terciario / Servicios (Revisión Técnico-Mecánica y Emisiones contaminantes de vehículos automotores).
Forma jurídica	SOCIEDAD POR ACCIONES SIMPLIFICADA SAS
Servicios Ofrecidos	La empresa Centro De Diagnóstico Automotriz Valle De Tenza SAS presta el servicio de la Revisión Técnico-Mecánica y Emisiones contaminantes de vehículos automotores.
Número de Empleados	13 colaboradores con contrato a término fijo.
Ubicación	La CDA Valle de Tenza SAS está ubicada en la Carrera 15#8-33, Garagoa Boyacá.
Ubicación	
Misión	CDA Valle de Tenza S.A.S es una organización que ayuda a la seguridad vial y al auxilio del medio ambiente, dando cumplimiento a las obligaciones normativas, legales y tecnológicos, comprometido con la mejora continua, satisfacción de nuestros clientes, dedicado a la prestación del servicio de revisión técnico-mecánica y emisiones

contaminantes a los vehículos automotores que transitan a nivel nacional, con un equipo humano, competente, confiable e imparcial.

Visión En el 2024, Ser la mejor opción para la ejecución de la Revisión Técnico-Mecánica y Emisiones Contaminantes a vehículos automotores, electa por la prontitud en el servicio, imparcialidad y confidencialidad en los resultados, efectuando las normas y leyes aplicables, reconocida por el profesionalismo de nuestro talento humano, la innovación tecnológica, la satisfacción de nuestros clientes y la mejora continua.

Los valores corporativos son:

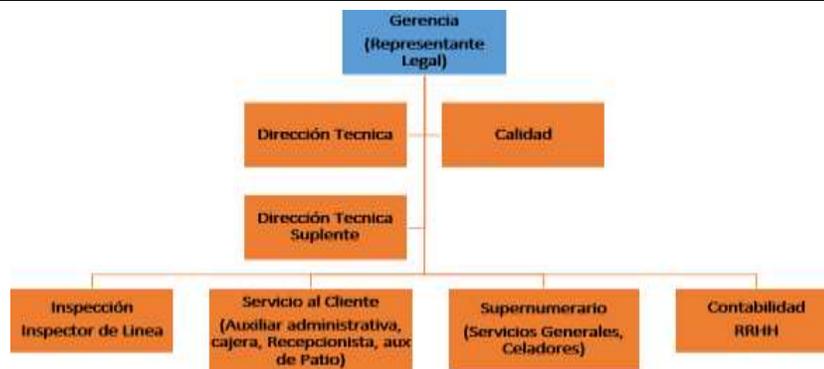
- Valores Corporativos**
- Honestidad
 - Responsabilidad
 - Respeto

Política de Calidad Brindar un servicio ágil confiable, independiente e imparcial, mediante el cumplimiento de las normas y legislación aplicables, con el compromiso de compensar las necesidades de nuestros clientes, para ello mantenemos buenas relaciones con nuestros proveedores, contamos con una infraestructura adecuada que permite resultados confiables y un equipo humano competente que garantiza la idoneidad de nuestros resultados y el mejoramiento continuo de nuestra organización.

Logotipo



Estructura organizacional



Marco Legal

La Norma ISO 26000 Responsabilidad Social

Esta norma es para las empresas una guía sobre cómo aplicar la responsabilidad social, dirigida para organizaciones de todo tipo y de carácter público y privado, incentivando a la aplicación de buenas prácticas empresariales de compromiso social, siendo una norma creada para ser aplicarla a nivel internacional. Su origen se da por la afectación que generan las compañías en su entorno económico, social y ambiental, surgiendo la necesidad de que las empresas operen de forma responsable en sí mismas y con el entorno, ya que la sociedad y el planeta lo exige cada vez más, para ello la ISO 26000 a través de 7 materias fundamentales brinda una guía internacional y de carácter voluntario, para que las empresas que desee la logren aplicar.

La importancia de la aplicación de la ISO 26000, radica en que en la actualidad la sociedad conformada por clientes, consumidores, gobierno, y la comunidad en general, tiene la mirada puesta en como las empresas y organizaciones contribuyen con su entorno, ya sea social, económico o ambiental, pues esto afecta en la toma de decisiones y preferencias de los

consumidores, ya que, una empresa que sea socialmente responsable obtendrá como beneficio ser la elección del consumidor frente a la competencia. Adicional se tiene en cuenta que el objetivo es que las organizaciones pasen de desarrollar practicas responsables no con buenas intenciones sino con buenas acciones.

La empresa CDA Valle de Tenza se rige bajo el siguiente marco legal:

Ley 1153 de 2007 “Por medio de la cual se establece el tratamiento de las pequeñas causas en materia penal”.

Ley Estatutaria 1266 de 2008 “Por la cual se dictan las disposiciones generales del hábeas data y se regula el manejo de la información contenida en bases de datos personales, en especial la financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países y se dictan otras disposiciones”.

Ley 1581 de 2012 “Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales”.

Norma Técnica Colombiana NTC 9001. Sistema de gestión de la calidad. “por el cual se promueve la adopción de procesos a desarrollar, implementar y mejorar la eficacia de un sistema de gestión de la calidad para acrecentar la satisfacción del cliente por medio del cumplimiento de los requisitos de este.

La norma ISO 17020 es un método de gestión de calidad establecido en la ISO 9001, enfocada en avalar la imparcialidad y competencia técnica en las inspecciones, calibraciones, formando criterios generales para la puesta en marcha y competencia de varios tipos de organismos de control o entidades que realizan inspección. Además la empresa se apoya en otras normas complementarias para el servicio como NTC 5375, NTC 5365, NTC 5385, entre otras.

Capítulo 3. Resultados

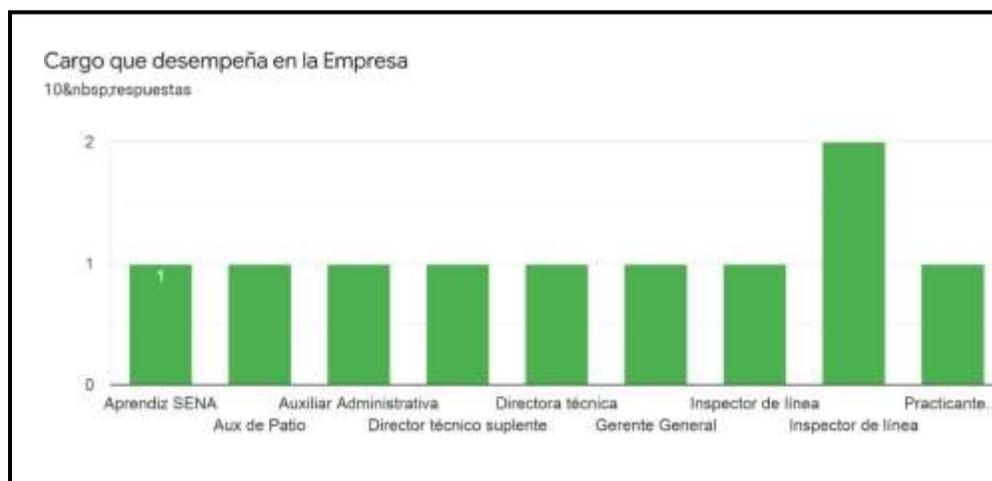
Diagnóstico

Se realiza la aplicación de la encuesta como tipo de instrumento con el propósito de conocer el diagnóstico de la empresa CDA Valle de Tenza con base a las materias fundamentales o variables establecidas por la norma internacional ISO 26000 que establece los lineamientos en materia de responsabilidad social. Para tal fin, se realiza una encuesta compuesta con 14 preguntas de tipo cuantitativa de respuesta múltiple, la cual es aplicada a 10 colaboradores de diferentes cargos de la empresa CDA Valle de Tenza.

A continuación, se presenta el respectivo análisis al instrumento aplicado:

Figura 1

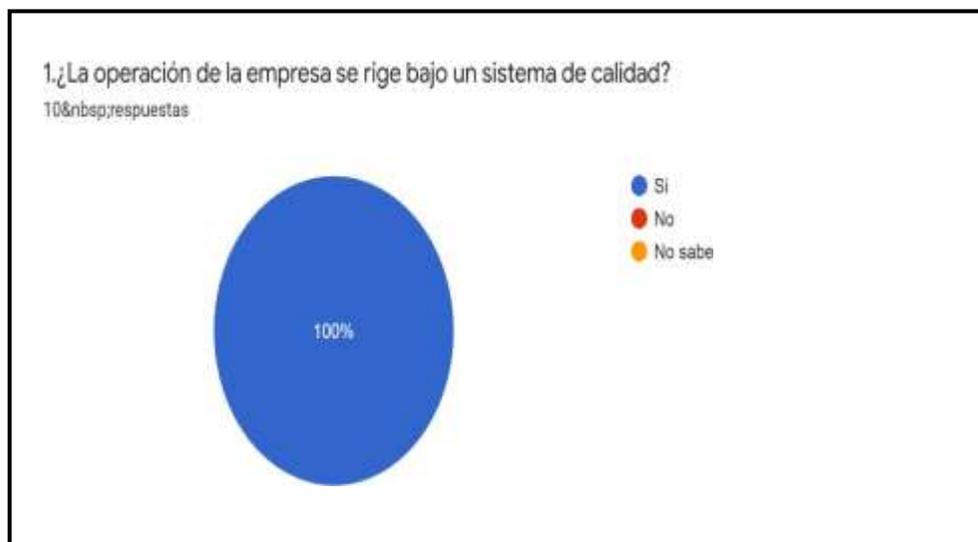
Resultado Cargo desempeñado



En la gráfica anterior se observa el cargo de los 10 colaboradores a los cuales se les destino la herramienta de recolección.

Figura 2

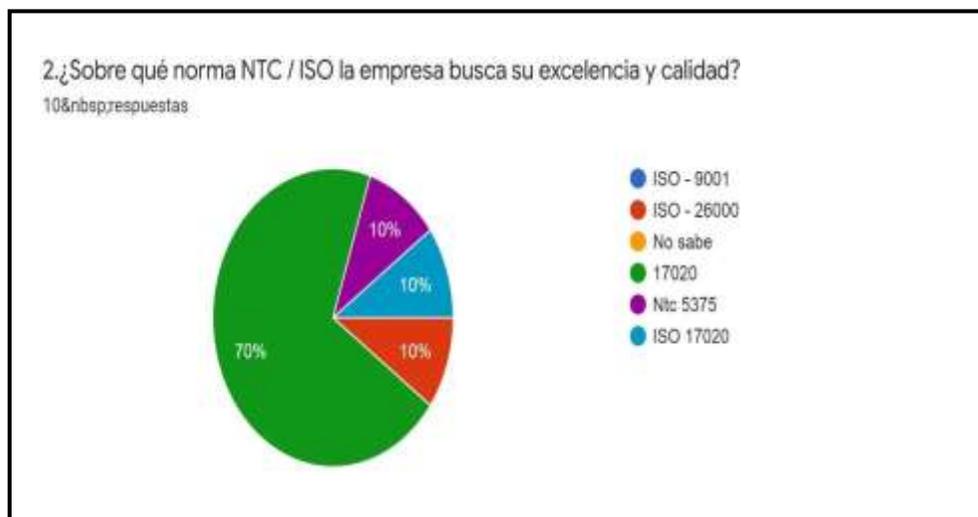
Resultado ¿La operación de la empresa se rige bajo un SC?



Se evidencia que la empresa en estudio “CDA Valle de Tenza SAS”, dedicada a la Revisión Técnico-Mecánica y Emisiones contaminantes de vehículos automotores, si realiza su actividad económica bajo un sistema de calidad. Aunque por ahora no se conoce por cual norma de Calidad se rigen, este resultado es positivo puesto que el 100% de los trabajadores encuestados lo confirman lo que permite ratificar que la empresa si trabaja en coherencia con su visión corporativa y así mismo al contar con un sistema de calidad permite tener un enfoque de responsabilidad social.

Figura 3

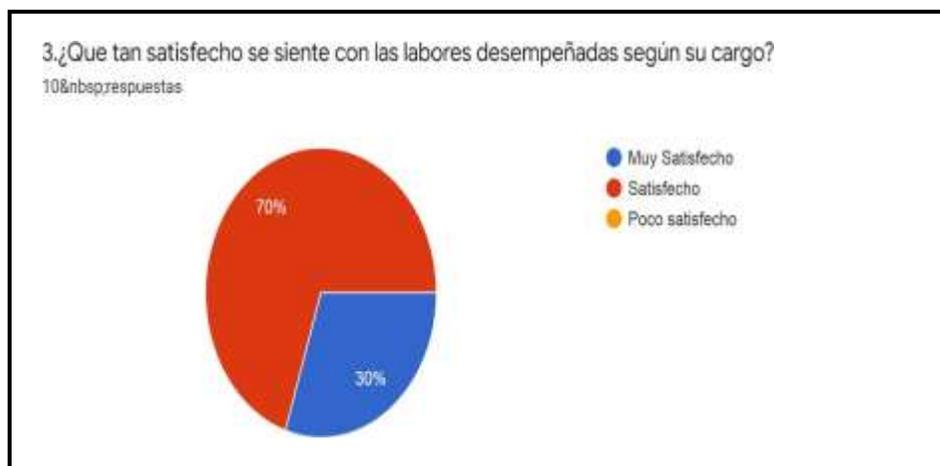
Resultado Norma NTC/ISO usada por la empresa



En la pregunta anterior se evidenció que la empresa si se rige bajo un sistema de calidad, en esta podemos ver sobre que normas lo ejecutan. Con un 80% la empresa desarrolla sus labores bajo la norma ISO 17020 "Criterios generales para el funcionamiento de diferentes tipos de organismos que realizan la inspección" lo cual es positivo, puesto que al estar acreditada tiene los beneficios de reducir riesgos al ejecutar su trabajo y hacerlo de forma correcta, se manifiesta un compromiso por parte de trabajadores y empleadores, tiene ventajas ante la competencia, mejora su imagen corporativa y brinda mayor seguridad ante sus clientes. Por otro lado, la empresa también se rige por otras dos normas como se puede evidenciar en la figura, una de ellas en la ISO 5375 "Revisión técnico-mecánica y de emisiones contaminantes en vehículos automotores" lo que le acredita ejecutar su actividad económica con tranquilidad y respaldo. Por último, la otra norma que se manifiesta es la ISO 26000 "responsabilidad social corporativa" lo cual indica que la empresa si tiene comportamiento ético, piensa en las partes interesadas, los derechos humanos y cumple con su normatividad.

Figura 4

Resultado Nivel de Satisfacción de Empleados

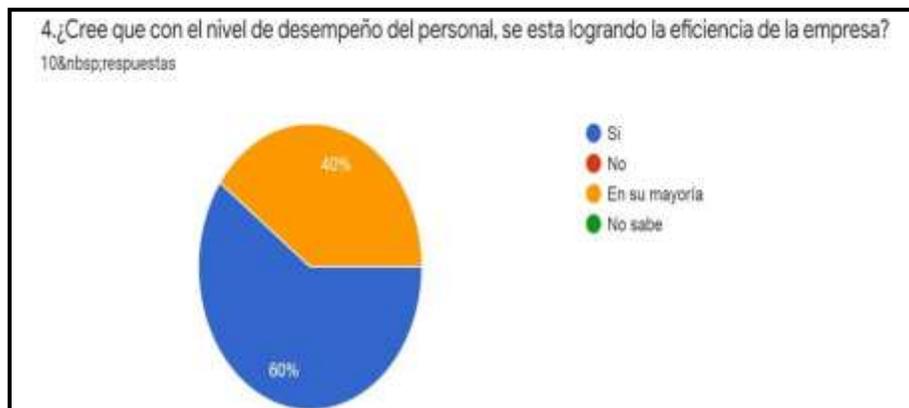


Los resultados que arrojo esta tercera pregunta, nos confirman la importancia de las 2 preguntas anteriores, puesto que si sus trabajadores están muy satisfechos 70% y satisfechos un 30% se evidencia que la empresa “CDA Valle de Tenza SAS” si cumple con las expectativas mínimas de sus colaboradores, aplica las normas, se preocupa por brindar seguridad en la ejecución de sus funciones, que a su vez se ve reflejado en confianza por parte de sus clientes y contribución a la economía de la región.

Por otro lado, se podrían identificar y aplicar condiciones de mejora para que el 30% que no se siente muy satisfecho pueda estar más cómodo y tranquilo en la ejecución de sus funciones diarias.

Figura 5

Resultado ¿El desempeño del personal logra la eficiencia de la empresa?

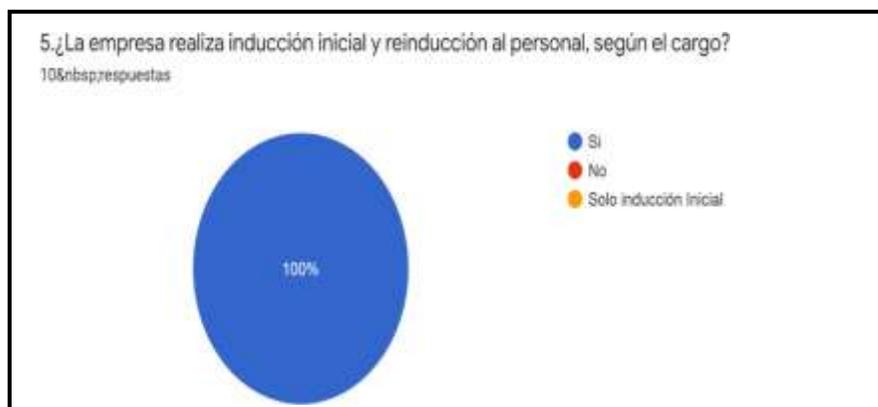


El resultado de esta cuarta pregunta puede estar muy relacionado con la anterior, puesto que si hay funcionarios que no están muy satisfechos o no se sienten cómodos con las funciones que desempeñan, esto se ve reflejado en la producción y calidad del servicio que se presta. Un mal o regular desempeño puede afectar la eficiencia, eficacia, productividad y competitividad de la empresa y en el peor de los casos puede afectar al usuario final con la prestación de un servicio en condiciones no tan excelentes e incomodidad por parte de este.

Si bien es cierto que no se puede tener a todo el mundo contento, si se puede evaluar e identificar las condiciones de mejora para evitar inconvenientes mayores a futuro.

Figura 6

Resultado ¿La empresa realiza inducción inicial y reinducción?

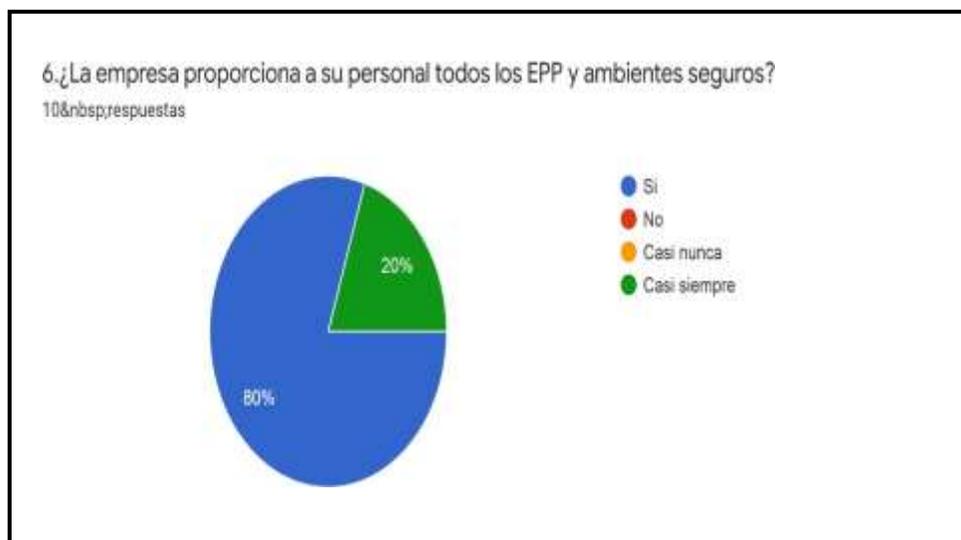


El resultado de este punto 5, refleja que la empresa ha estado haciendo una buena labor en temas de inducción y capacitación del personal, algo que es muy importante dentro de cualquier compañía sin importar su actividad económica. Puesto que gracias a la capacitación se está mejorando el rendimiento y productividad no solo de los colaboradores sino también de la empresa, se disminuyen las dudas, mejora la adaptación y se desarrollan funciones con calidad.

Entre los beneficios que se logran con la capacitación de los colaboradores, podemos mencionar los siguientes. Aumentar la producción y calidad del trabajo, disminuir la rotación de personal, motivar a los colaboradores, reducir la necesidad de vigilancia, prevenir accidentes e incidentes de trabajo y lograr que el personal se sienta comprometido con la entidad donde trabaja.

Figura 7

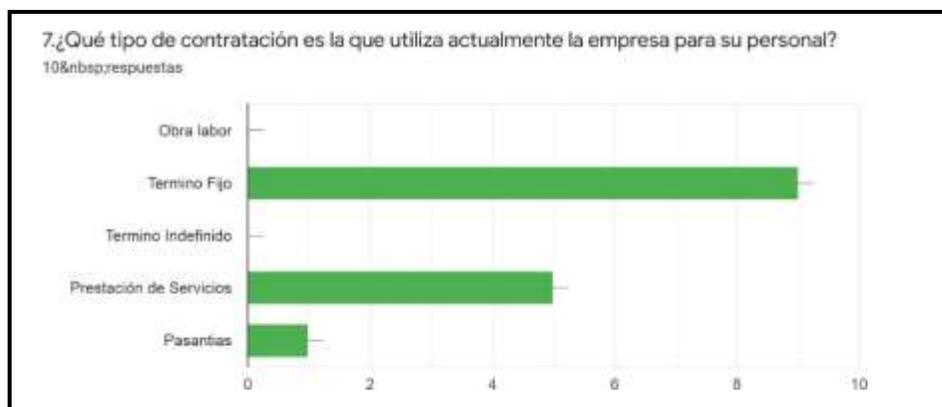
Resultado ¿La empresa proporciona EPP y ambientes seguros?



En cuanto a la pregunta 6, de los colaboradores encuestados el 80% responde de forma positiva y afirman que la empresa CDA Valle de Tenza suministra al personal todos los elementos de protección personal y a su vez garantizan ambientes de trabajo seguro; esto es muy positivo para la empresa pues al proporcionar este tipo de elementos y ambientes seguros para sus trabajadores permite garantizar condiciones óptimas de trabajo y así mantener y promover el correcto bienestar físico, social y mental de sus colaboradores. En cuanto al 20% de la población estudio que responde que casi siempre la empresa proporciona este tipo de condiciones de trabajo y elementos de protección, se deberá realizar un estudio detallado con el fin de conocer qué tipo de riesgos, peligros se encuentran expuestos y así definir la matriz de elementos que debe suministrar la empresa.

Figura 8

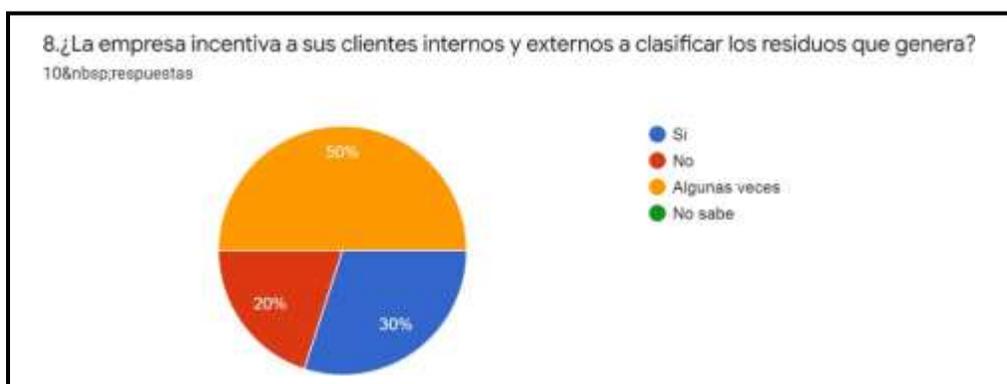
Resultado Tipo de Contratación de la empresa.



Se puede observar en la gráfica de la pregunta 7 que la empresa actualmente para contratación del talento humano utiliza tres tipos de contrato laboral los cuales son: contrato a término fijo, contrato por prestación de servicios y pasantías. Es importante conocer los tipos de contratos laborales que maneja la empresa pues permite que los colaboradores tengan claridad en sus obligaciones, acuerdos, duración, legalidad de prestaciones, cargo a desempeñar, políticas, deberes y derechos.

Figura 9

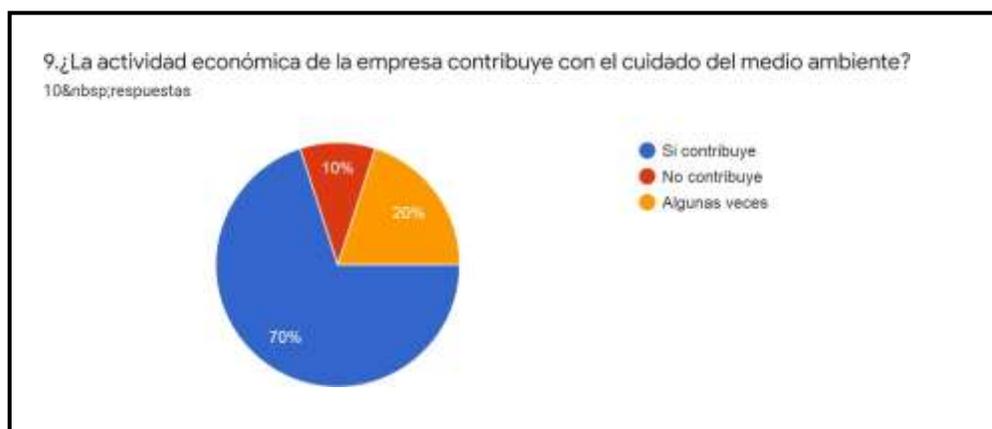
Resultado ¿La empresa Incentiva a clasificar los residuos?



Una de las variables o materia fundamental que establece en la norma internacional ISO26000 que se encarga de la responsabilidad social, se encuentra la variable de medio ambiente para lo cual es importante conocer si la empresa actualmente aplica algún modelo para apoyar al mejoramiento y conservación del medio ambiente. Para ello es importante conocer si la empresa actualmente incentiva a los clientes internos y externos para realizar la clasificación de los residuos que genera donde según lo aplicado, el 30% de los encuestados responden que sí, el 20% responde que no y el 50% responden que algunas veces. Se puede concluir a esta pregunta que hace falta generar mayor concientización a los miembros de la empresa en toda su estructura organizacional con el fin de aportar de una mejor forma al cuidado y conservación del medio ambiente iniciando por una buena recolección de residuos, uso racional de los recursos, esto ayudará a garantizar un mejor entorno ecológico para las futuras generaciones.

Figura 10

Resultado ¿La empresa contribuye con el cuidado del medio ambiente?

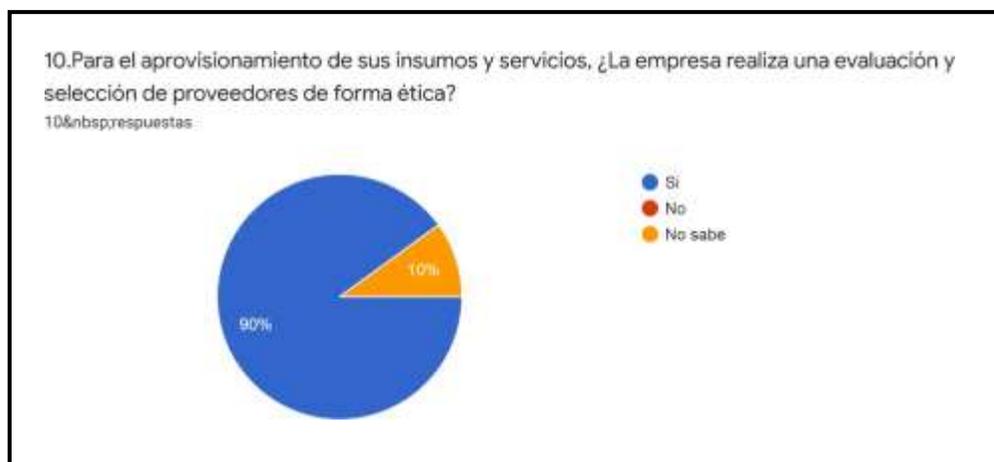


De acuerdo con la información recolectada es importante resaltar que para un 70% de la población encuestada la empresa CDA Valle de Tenza S.A.S contribuye con el cuidado del medio ambiente, situación que nos permite evidenciar el compromiso que tiene la organización no solo con el desarrollo de sus actividades laborales, sino también con la sociedad y el medio

ambiente, lo cual es significativo teniendo en cuenta que en la actualidad podemos observar grandes problemáticas ambientales que afectan con gravedad el planeta tierra y por ende al ser humano y su calidad de vida, aunque de la población encuestada un 20% manifiesta que la empresa algunas veces contribuye con el cuidado del medio ambiente y un 10% dice que no contribuye, se debe resaltar la labor que realiza la organización por generar un impacto positivo al desarrollo económico, social y ambiental del municipio de Garagoa y así mismo va encaminada con la norma internacional ISO26000 la cual nos permite establecer lineamientos claros sobre la responsabilidad social y entre ellos encontramos de gran relevancia el cuidado y preservación del medio ambiente.

Figura 11

Resultado ¿La empresa realiza evaluación y selección de proveedores?

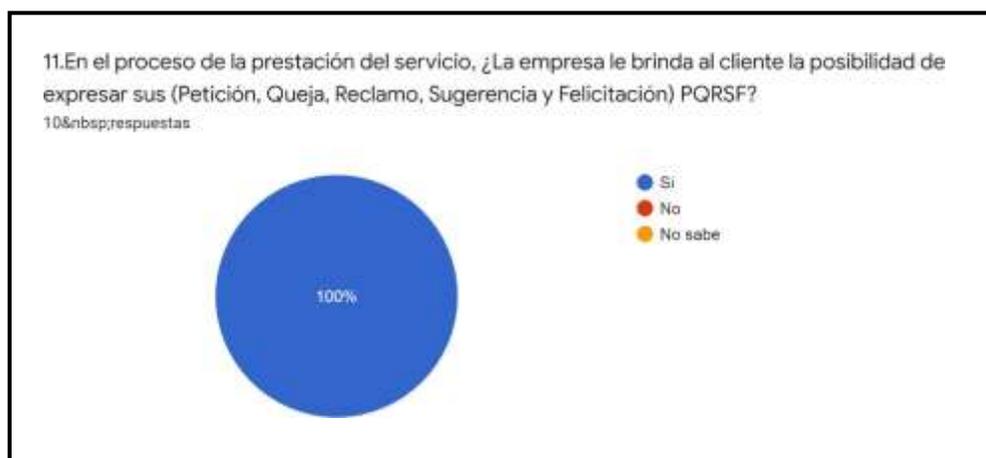


De la población encuestada un 90% considera que CDA Valle de Tenza S.A.S realiza una evaluación y selección de proveedores de forma ética para el aprovisionamiento de sus insumos y servicios lo que nos lleva a evidenciar en la empresa una practicas justas de operación teniendo en cuenta que desarrolla sus actividades de forma ética lo que genera que cree relaciones de

confianza y credibilidad con los distintos grupos de interés, además de tener una buena imagen y reconocimiento en el mercado por la honestidad y transparencia con que realiza la evaluación y selección de proveedores, brindándole oportunidades a la sociedad, creando empleos y contribuyendo al desarrollo económico de la población, mientras que un 10% de la población encuestada no sabe cómo la empresa realiza la evaluación y selección de los proveedores, podemos observar que en su mayoría sabe cómo es el proceso y por tanto a la empresa la podemos catalogar como íntegra y con un comportamiento ético lo que la fortalece competitivamente. Cabe resaltar que muchas veces en las empresas se tiene a caer en el error de realizar prácticas deshonestas, competencia desleal lo que hace perder o dañar la imagen corporativa de las empresas, para lo cual se hace importante que la empresa continúe manteniendo estas prácticas de forma leal, ética y confidencial.

Figura 12

Resultado ¿La empresa brinda al cliente procedimiento de PQRSF?

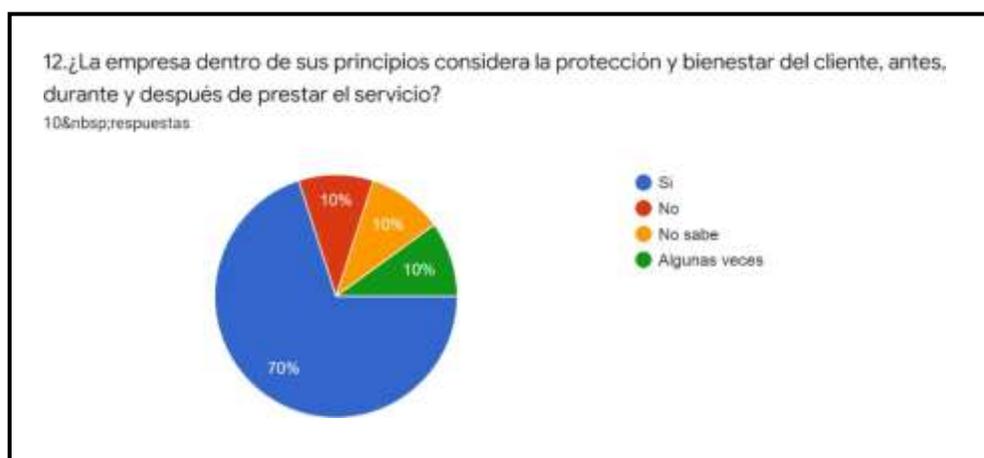


De acuerdo con la gráfica podemos observar que para un 100% de la población encuestada CDA Valle de Tenza S.A.S en la prestación del servicio le brinda al cliente la posibilidad de expresar sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones (PQRSF) lo

cual es de suma relevancia porque es a través de estas prácticas que se logra obtener información clave para el desarrollo y mejora de las actividades comerciales de la organización, de esta forma se fortalece la relación con los clientes y se alcanza la fidelización de los mismos, situación que permite evidenciar que en cuanto a los asuntos con los consumidores la empresa maneja un excelente y responsable mercadeo y sus lineamientos van enfocados al mismo tiempo con la norma internacional ISO26000 lo que impulsa a la empresa a la responsabilidad social.

Figura 13

Resultado ¿La empresa considera la protección y bienestar del cliente?

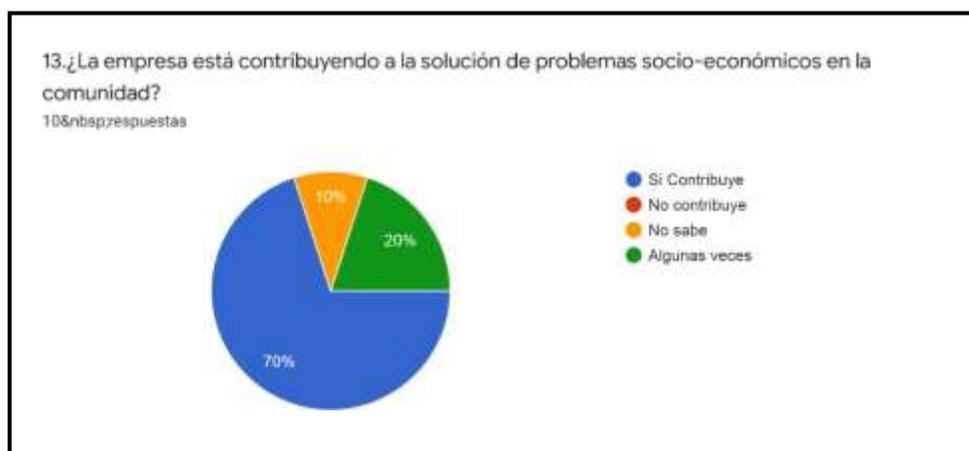


En la gráfica de la respuesta 12 podemos evidenciar que el 70% de los colaboradores encuestados, consideran que la empresa establece en sus principios la protección y bienestar al cliente en toda su experiencia de compra y en la posventa creando así un mejor servicio, posteriormente hay un 10% que cree todo lo contrario y no considera que la empresa cumpla con esto, lo cual nos permite concluir que este sería un aspecto que se debe mejorar bajo un ciclo de mejora continua o PHVA así como lo establece los principios de la ISO 26000, otro 10% considera no saber si esto es llevado a cabo; este desconocimiento por parte de los trabajadores en cuanto a los procesos es algo que se debe mejorar por parte de la empresa es ideal buscar

alternativas para mejorar su nivel de compromiso con la empresa buscando así que los colaboradores tengan claro los funcionamientos y lineamientos de la misma y para concluir otro 10% de los colaboradores encuestados considera que algunas veces la empresa considera dentro de sus principios la protección y bienestar de sus clientes, con lo cual podemos ver con buenos ojos el servicio al cliente de la empresa CDA Valle de Tenza SAS, pero si dejar de lado que se debe establecer claramente los principios de protección y bienestar de los clientes en toda su experiencia de compra e informar a todos los colaboradores sobre esta información fortaleciendo así la relación empresa y fortalecer la fidelización y satisfacción de los clientes.

Figura 14

Resultado ¿La empresa contribuye a la solución de problemas socio-económicos?



La grafica de la pregunta 13 nos permite evidenciar que el 70% de la población encuestada considera que la empresa CDA Valle de Tenza SAS permite solucionar problemas socio-económicos en la comunidad gracias a su presencia en dicha región, un 20% considera que algunas veces la empresa brinda soluciones a dichas problemáticas, y un 10% considera que no sabe si la empresa brinda dichas soluciones, con lo anterior tenemos un 100% de las personas encuestadas y podemos anexar que en el caso de la opción de respuesta no contribuye a la comunidad ningún colaborador lo considero así, dándonos a entender que la empresa no es vista

de forma negativa por sus colaboradores en dicho aspecto, demostrándonos que las MiPymes son una gran fuerza empresarial y como aportan de forma positiva al crecimiento empresarial, social del país y sus regiones, marchando de la mano con la responsabilidad social y como esta puede mejorar las condiciones empresariales y sociales.

Figura 15

Resultado ¿La empresa contribuye al crecimiento económico de la región?



En la siguiente grafica se puede apreciar que 100% de la población encuestada considera que la presencia de la empresa CDA Valle de Tenza SAS en la región contribuye al crecimiento económico de la región, lo cual nos permite afirmar que la empresa tiene muy claro su papel en la comunidad además su responsabilidad social empresarial, creando herramientas que les permiten ayudar a la región a través de su actividad económica.

Indicador general: % de cumplimiento de Materias Fundamentales ISO 26000

$$x = \frac{109}{140} * 100\% = 77\%$$

El 77% de las preguntas fueron contestadas positivamente, indicando que la empresa en su desarrollo cumple parcialmente con las materias fundamentales de la ISO 26000, esto ocurre porque la empresa no la implementa directa o conscientemente.

Análisis Final

De acuerdo con el estudio y análisis realizado a los datos recolectados en la encuesta aplicada a la población seleccionada es importante resaltar que la empresa CDA Valle de Tenza S.A.S. tiene lineamientos enfocados a la Responsabilidad Social y por ende a la norma internacional ISO 26000 la cual determina los juicios necesarios para proceder de forma ética y transparente, ayudando al bienestar de la comunidad, de esta forma se puede evidenciar el comportamiento ético que tiene la organización en el mercadeo porque incluye en el desarrollo de sus actividades laborales valores y principios para la prestación del servicio a la sociedad de la mejor forma contribuyendo al desarrollo económico, social, cultural y la conservación del medio ambiente en el Municipio de Garagoa. La integridad de la organización permite que la empresa cree relaciones de confianza y credibilidad en el mercado, lo que la fortalece competitivamente, mejora su imagen, productividad y satisface significativamente a los diferentes grupos de interés, generando un aspecto positivo para la población de la región, la cual es una de las primordiales favorecidas de la responsabilidad social y el comportamiento ético de la empresa. De esta forma CDA Valle de Tenza S.A.S. Participa en la solución de los problemas de la sociedad, actuando de forma honesta y transparente, aumentando su productividad, mejorando las condiciones de comercialización, fidelizando clientes, abriendo nuevos mercados y obteniendo credibilidad.

Se puede afirmar que la empresa CDA Valle de Tenza SAS ha demostrado su compromiso con la comunidad teniendo presente la implementación norma internacional ISO 26000 la cual permite establecer los lineamientos en materia de responsabilidad social,

evidenciando su compromiso con la comunidad y sus colaboradores, buscando de esta manera ser una empresa coherente con sus principios además de tener claro las metas propuestas brindando así una experiencia enriquecedora para sus empleados y clientes, y permitiéndose crecer no solamente de sus finanzas sino también en su reconocimiento y compromiso con la región.

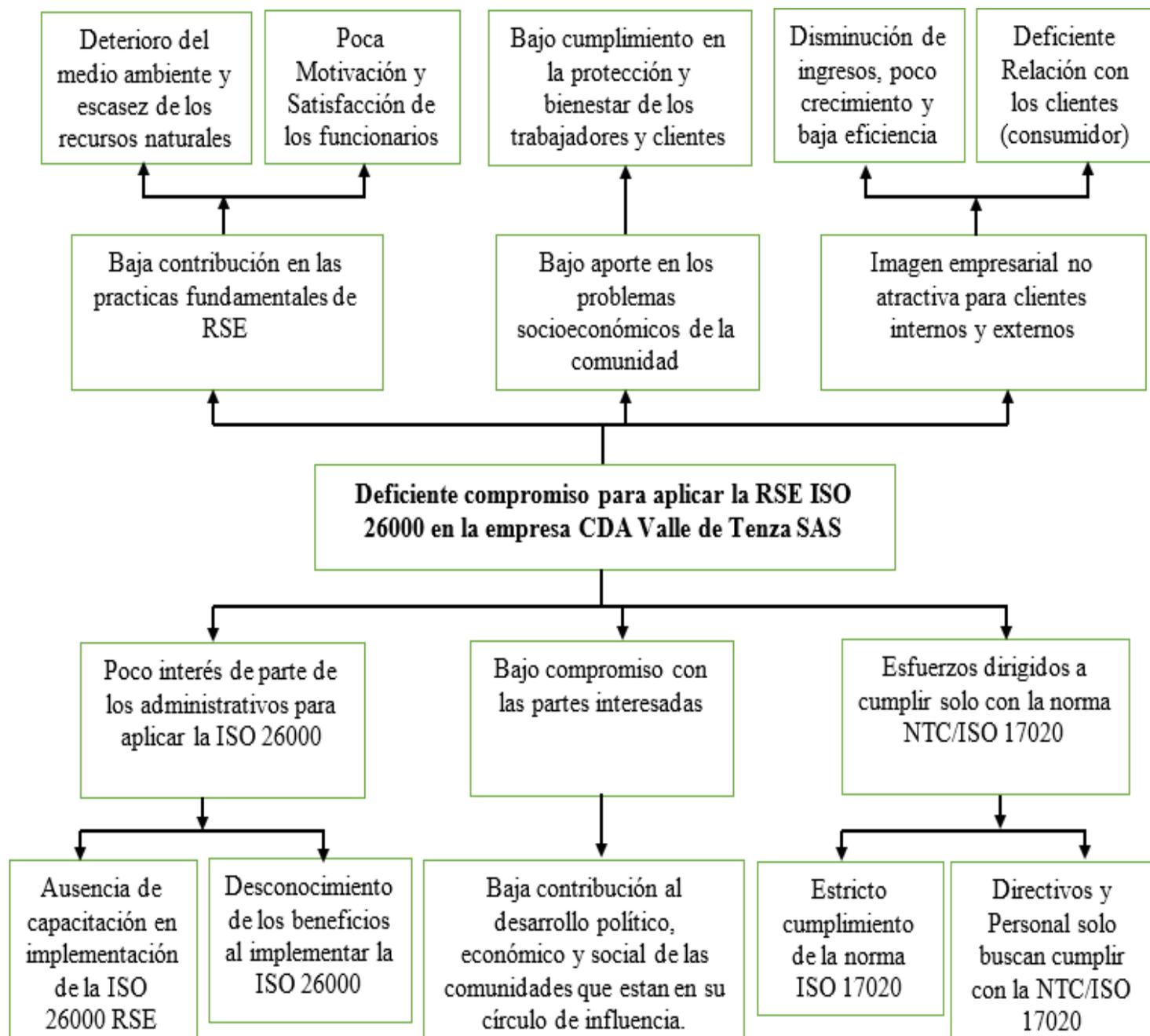
Finalmente, se puede concluir a dicho análisis realizado que la empresa CDA Valle de Tenza SAS actualmente cumple normas de calidad en todos sus procesos y de acuerdo con su actividad económica, así mismo se evidencia un alto porcentaje de complacencia laboral por parte de los trabajadores de dicha empresa, sin embargo, es importante mejorar algunas condiciones de trabajo con el fin de evaluar, mantener y mejorar el ambiente y clima organizacional. La empresa suministra a sus colaboradores sus elementos, condiciones y ambientes seguros de trabajo de acuerdo con los riesgos y peligro a los que sus colaboradores están diariamente expuestos. Según los lineamientos estipulados por la norma de responsabilidad social ISO 26000 un factor clave para todas las empresas es que se cree la cultura y programas en pro del cuidado y preservación del medio ambiente, por lo que se hace indispensable fortalecer este factor en la empresa en estudio pues según los resultados obtenidos solo algunas veces la empresa incentiva como medida a la recolección de residuos. Se evidencia que esta empresa maneja sus procesos de fidelización y confidencialidad de manera ética y responsable siendo una fortaleza para la empresa lo que le permite generar una imagen corporativa positiva ante la comunidad, clientes, proveedores y colaboradores. Por último, se resalta la importancia que tienen las MiPymes en el desarrollo económico, social y cultural de las comunidades, en este análisis la empresa CDA Valle de Tenza SAS refleja un papel significativo en el progreso de su comunidad en el ámbito de responsabilidad social siempre abierto al cambio y mejora continua.

Matriz De Marco Lógico

Árbol De Problemas

Figura 16

Árbol de Problemas



Análisis Árbol De Problemas

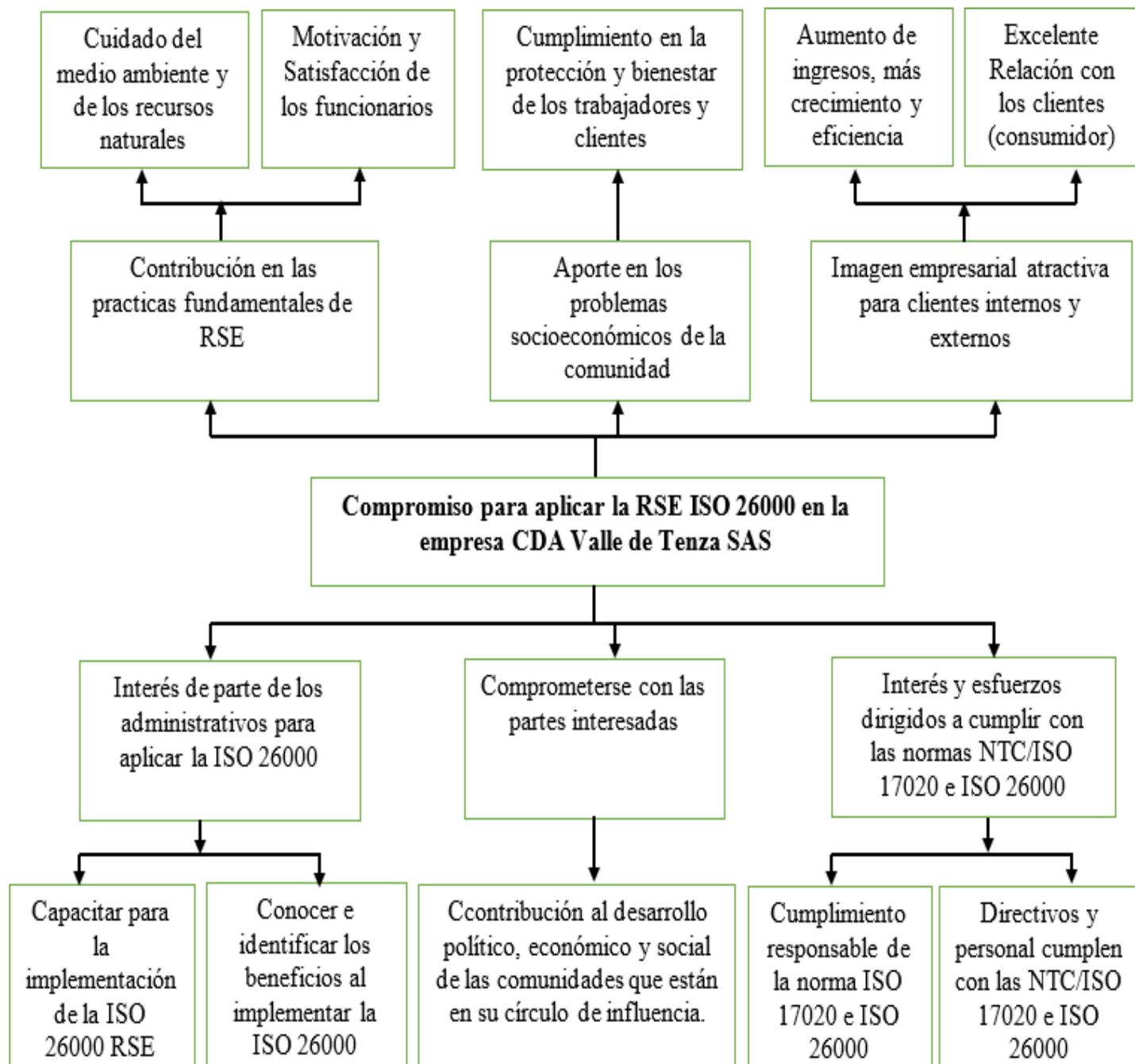
Se evidencia como problema central según el diagnóstico aplicado que se observa un deficiente compromiso para aplicar la RSE según la norma ISO 26000 en la empresa CDA Valle de Tenza SAS, esto se debe a algunas causas como el poco interés por parte de los altos mandos según el orden jerárquico de esta empresa para aplicar esta norma de responsabilidad social empresarial, generando un bajo compromiso hacia las partes o grupos de interés de allí. Esto se ha debido a la falta de capacitación y desconocimiento de esta norma evitando que se conozcan los beneficios que traería consigo implementar esta norma de responsabilidad empresarial dentro de la empresa y que por el contrario está generando una baja contribución al progreso social y económico de la sociedad y para la misma empresa.

Al no contribuir en las prácticas primordiales de la responsabilidad social empresarial genera un deterioro y escasez de los recursos naturales al no pensar en las futuras generaciones. Esto puede afectar de igual forma a la empresa pues no crea una imagen corporativa atractiva a la comunidad ni clientes generando una disminución de los ingresos, poco crecimiento de esta evitando así aportar de una mejor manera al desarrollo y sostenibilidad de la comunidad.

Árbol De Objetivos

Figura 17

Árbol de Objetivo



Análisis Árbol De Objetivos

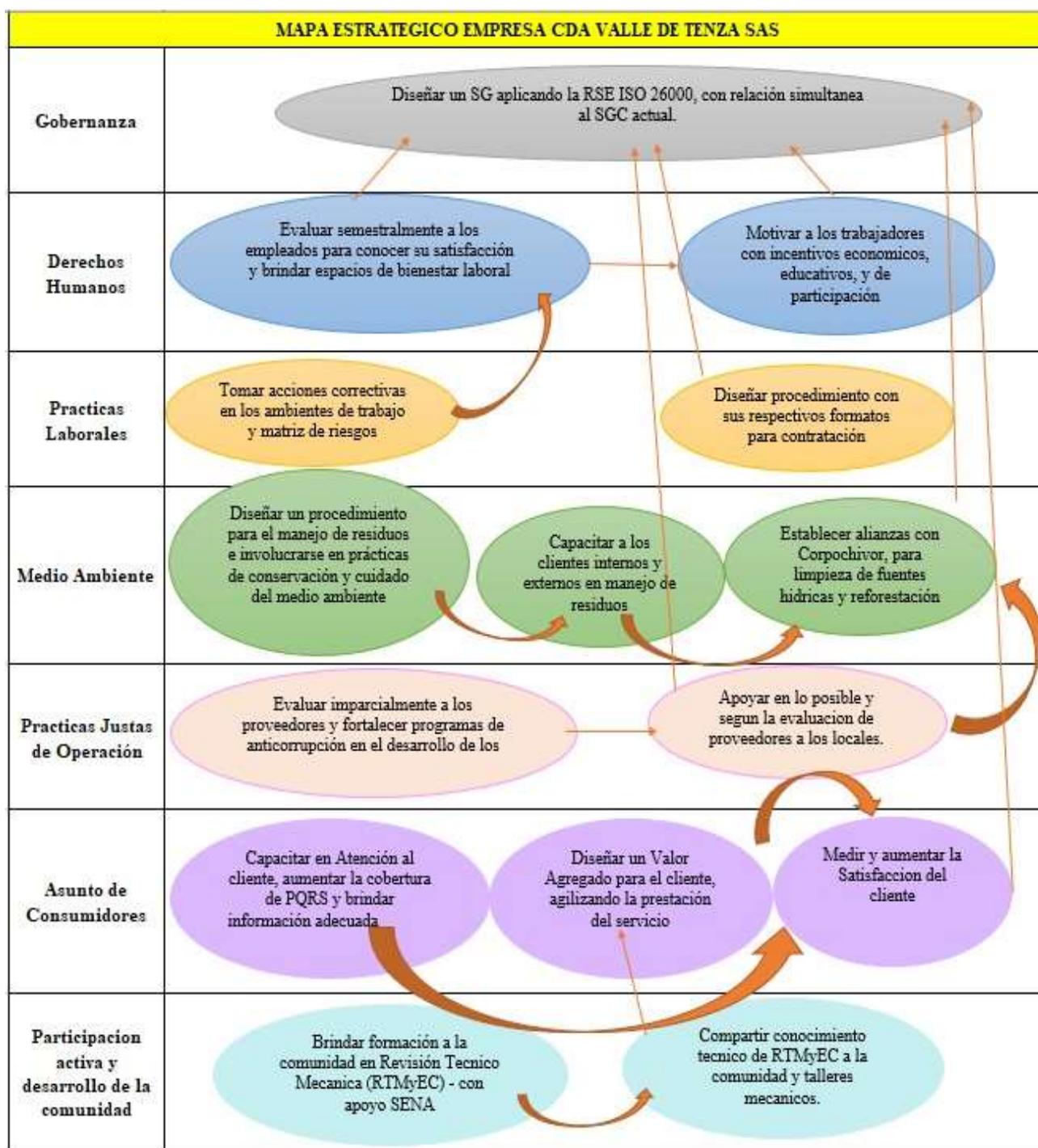
Se crea un compromiso positivo para aplicar la responsabilidad social empresarial según la norma ISO 26000 en la empresa CDA Valle de Tenza SAS. Esto se logrará si se crea un alto interés por parte de todos los miembros de la empresa para aplicar esta norma de responsabilidad social por medio de capacitaciones donde permitan identificar y conocer los beneficios y procedimiento para aplicar esta norma dentro de los procesos de la empresa, esto genera mayor responsabilidad por parte de todos los colaboradores de la empresa sin importar el orden jerárquico de esta donde se buscará contribuir al desarrollo político, económico y social de las comunidades que están en su círculo de influencia.

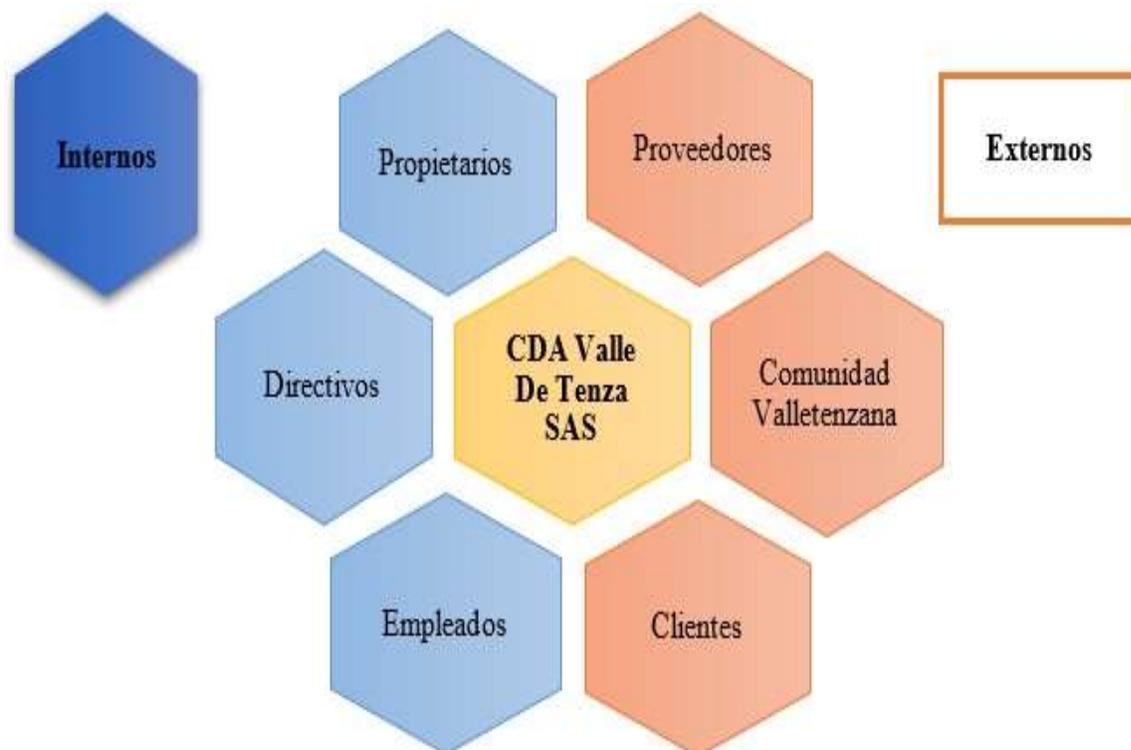
Se buscará como finalidad contribuir en las practicas fundamentales de la RSE, aportar a los problemas socioeconómicos de la comunidad y finalmente crear una imagen empresarial atractiva para los clientes internos, externos y la comunidad misma. Al alcanzar estos fines se logrará que la empresa contribuya al cuidado y conservación del medio ambiente, así como el de utilizar de manera eficiencia y responsables todos los recursos; así mismo esto permitirá que la empresa refleje aumentos en sus utilidades, que contribuya al mejoramiento y desarrollo sostenible de la comunidad.

Mapa Estratégico

Tabla 3

Mapa Estratégico



Cuadro De Stakeholders Relacionados Con La Organización.**Figura 18***Cuadro Stakeholders CDA Valle de Tenza*

Capítulo 4. Plan De Mejoramiento

Tabla 4

Plan de acción y seguimiento

Plan De Acción Y Seguimiento Para La Empresa CDA Valle De Tenza SAS					
Objetivo Plan De Acción: Generar mayor compromiso en la empresa CDA Valle de Tenza SAS para aplicar la responsabilidad social empresarial según la norma ISO26000					
Dimensión	Objetivo Estratégico	Estrategias	Plazo	Costo	Indicador
Económica	Generar una imagen empresarial atractiva para los clientes y así aumentar los ingresos y optimización en los procesos y recursos de la empresa.	Crear un programa para la evaluación de proveedores y así evitar los fraudes y anticorrupción en el desarrollo de los procedimientos.	6 meses	\$ 500.000	Se evalúa de forma adecuada los proveedores evitando fraudes y anticorrupción en el desarrollo de las actividades. 100%
		Llevar un programa de satisfacción de clientes y así contar con una trazabilidad de satisfacción y ver los aspectos por mejorar.	6 meses	\$ 1.000.000	Se realiza trazabilidad de la satisfacción de los clientes por medio del programa implementado. 90%

	Definir una cadena de suministros que ayuden a limitar los tiempos de ejecución de cada actividad sin perder la excelencia en la prestación de los servicios.	3 meses	\$ 500.000	La empresa cuenta con una cadena de suministros establecida en cada proceso de la prestación del servicio.	100%
	Llevar la trazabilidad de los ingresos, costos, gastos para ver la utilidad que la empresa genera y así identificar el aporte económico que esta genera al municipio.	3 meses	\$ 500.000	Se lleva a cabo del proceso contable y de costos con el fin de identificar la utilidad de la empresa y aporte económico al municipio.	90%
Aumentar la productividad y el crecimiento de la empresa, con procesos eficientes y sistematizados.	Implementar capacitaciones dirigidas a los empleados para un eficiente desarrollo de las actividades laborales que realizan en las diferentes áreas de la organización.	3 meses	\$ 1.000.000	Resultado de evaluaciones y asistencia de los empleados en capacitaciones.	90%
	Dar las herramientas, equipo, maquinaria y elementos necesarios para que los empleados de la empresa cumplan a cabalidad sus funciones y realicen un adecuado manejo de la maquinaria y equipo.	1 año	\$ 5.000.000	Trazabilidad del adecuado uso de la maquinaria y equipo de trabajo, evaluando los resultados y la productividad en los diferentes procesos de la prestación del servicio.	

Social

	Brindar formación motivacional a la comunidad, generando la cultura de la importancia de realizar revisión tecno-mecánica a los vehículos con apoyo del SENA.	3 meses	\$ 200.000	Se realizan programas de formación motivacional con ayuda del SENA a la comunidad donde se busca crear la cultura de ver la importancia que tiene realizar las revisiones tecno-mecánica a los vehículos. 70%
Aportar a la comunidad en los problemas de la falta de cultura en realizar la revisión tecno-mecánica de los medios de transporte automotores.	Compartir información en el procedimiento para realizar las RTM y EC a la comunidad y talleres mecánicos de la localidad.	1 año	\$ 500.000	Se emite información donde se observa el procedimiento para realizar RTM y EM a la comunidad y algunos talleres de mecánica cercanos. 80%
	Plan de diseño de valor agregado a los clientes que realicen estas revisiones. (descuentos por tiempos establecidos, convenios, entre otros).	6 meses	\$ 1.000.000	Se observa un aumento en los indicadores de satisfacción y fidelización de clientes, creando una imagen corporativa positiva ante la comunidad. 90%
	Investigar la trazabilidad de la accidentalidad en vías por fallas tecno-mecánica de los vehículos.	1 año	\$ 1.000.000	Indicador: ver la accidentalidad por fallas tecno-mecánica de los vehículos, generando un impacto de

				concientización a la comunidad. 50%	
	Motivar a los empleados con incentivos económicos y educativos.	6 meses	\$ 2.000.000	Encuestas de satisfacción laboral. 100%	
Mejorar la calidad de vida de los empleados de la empresa y sus familias, contribuyendo al desarrollo social y económico del municipio.	Brindar espacios de bienestar laboral a los empleados en donde puedan participar y compartir tiempo con sus compañeros de trabajo y familias.	3 meses	\$ 2.500.000	Cronogramas establecidos de acuerdo con los tiempos estipulados para espacios de bienestar laboral. 50%	
	Mejorar los ambientes de trabajo tomando las medidas y acciones correctivas necesarias para que realicen sus labores en un buen clima y ambiente laboral	6 meses	\$ 1.000.000	Matriz de riesgos 80%	
Ambiental	Implementar plan de manejo ambiental dentro de los procesos de la empresa CDA Valle de Tenza SAS.	Diseño de un programa para el manejo de residuos dentro de la empresa.	6 meses	\$ 800.000	La empresa aplica el programa de manejo de residuos de forma adecuada, contribuyendo así al medio ambiente. 100%
		Realizar capacitaciones a colaboradores y clientes en el manejo de residuos.	3 meses	\$ 300.000	La empresa mantiene programas de formación y capacitación al personal

				para el programa de manejo de residuos. 90%
	Establecer alianzas con Corpochivor para la limpieza de fuentes hídricas y de reforestación.	3 meses	\$ 200.000	La empresa cuenta con un acuerdo con Corpochivor para ayudar a la limpieza de fuentes hídricas y de reforestación en el municipio. 90%
	Realizar campañas de motivación a los miembros de la empresa para utilizar de manera responsable y eficiente los recursos de la empresa.	6 meses	\$ 200.000	Se realizan seguimientos periódicos para verificar que los miembros de la empresa en todos los procesos se utilicen de manera responsable y eficiente los recursos. 100%
Brindar a la comunidad calidad de vida por medio del cuidado del medio ambiente y la preservación de los recursos naturales.	Dar información adecuada a la comunidad sobre la gestión y aportes que se realizan del cuidado y preservación del medio ambiente	3 meses	\$ 600.000	Publicidad por diferentes medios de comunicación locales y en la empresa. 50%
	Mejorar la prestación del servicio impulsando en los procesos el cuidado y preservación de los recursos naturales.	6 meses	\$ 200.000	Evaluaciones periódicas de los procesos en la prestación del servicio midiendo el cuidado del medio ambiente en cada uno de ellos. 90%

Conclusiones

La aplicación de la responsabilidad social empresarial según la norma ISO26000 en CDA Valle de Tenza SAS permitirá a través de la implementación de distintas estrategias contribuir de manera significativa al desarrollo económico, social y ambiental del Municipio de Garagoa, además que la empresa podrá mejorar su imagen y obtener un reconocimiento en el mercado lo que le servirá para crecer la productividad y la rentabilidad de la misma, satisfaciendo a los distintos grupos de interés y consolidándose como una organización con compromiso con el medio ambiente y la comunidad.

La norma ISO 26000, permite que una empresa tenga los lineamientos en forma de guía para poderla aplicarla en su desarrollo diario y en cumplimiento de su misión empresarial, logrando desarrollar practicas sostenibles y socialmente responsables con buenas acciones que beneficien al entorno en el que se desarrolla y a su estabilidad y crecimiento empresarial.

Referencias

- Acciona (s.f.). *¿En qué consiste la sostenibilidad?* https://www.acciona.com/es/desarrollo-sostenible/?_adin=02021864894
- Alfonso, P. (2016). *Grupos de interés – Stakeholders*. Economipedia.com. <https://economipedia.com/definiciones/grupos-de-interes.html>
- Ariadna, I. (2020). *Desarrollo sostenible*. Economipedia.com. <https://economipedia.com/definiciones/desarrollo-sostenible.html>
- Ariadna, I. 2020 09 de febrero, 2020. *Desarrollo social*. Economipedia.com. <https://economipedia.com/definiciones/desarrollo-social.html>
- Bernal, E. (2010). *Ética profunda en la empresa como base de la sostenibilidad sistémica*. Revista Empresa y Humanismo, 2, 79. <https://bibliotecavirtual.unad.edu.co/login?url=https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=edsdnp&AN=edsdnp.3264467ART&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*. Nóesis: Revista de Ciencias Sociales y Humanidades, 24(48), 74-99. <https://bibliotecavirtual.unad.edu.co/login?url=https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=edsbas&AN=edsbas.A761A71&lang=es&site=eds-live&scope=site>
- Bueno, J. (2020). *¿Qué es la excelencia empresarial?* Improva. <https://www.improva-consulting.com/improsofia-blog/2020/6/9/qu-es-la-excelencia-empresarial>

Crespo, M. (2003). *Los éticos de la ética empresarial*. Revista Venezolana de Gerencia.

<https://www.redalyc.org/pdf/290/29002207.pdf>

Da Silva, J., Pastor, A & Pastor, J. (2014). *El Uso Del Cuadro De Mando Integral Como Instrumento De Medición Para Comparar Los Modelos De Excelencia en Gestión*. Revista Iberoamericana de Estrategia (RIAE), 13(4), 18–32.

<https://bibliotecavirtual.unad.edu.co/login?url=https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=edb&AN=114010442&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.

<https://bibliotecavirtual.unad.edu.co/login?url=https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=asn&AN=117625019&lang=es&site=eds-live&scope=site>

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.

<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>

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.

<https://bibliotecavirtual.unad.edu.co/login?url=https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=asn&AN=139381284&lang=es&site=ehost-live>

Gestión estratégica. Economipedia.com. <https://economipedia.com/definiciones/gestion-estrategica.html>

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.

<https://bibliotecavirtual.unad.edu.co/login?url=https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=edsdia&AN=edsdia.ART0001377019&lang=es&site=eds-live&scope=site>

González, Y (2020). *Relación de las empresas de excelencia con la responsabilidad social empresarial* [Formato video].

<https://campus114.unad.edu.co/ecacen52/mod/hvp/view.php?id=488>

González, Y., Manzano, O & Torres, 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.

<https://hemeroteca.unad.edu.co/index.php/book/article/view/3137>

Guillermo Westreicher, 06 de agosto, 2020 Estrategia. Economipedia.com.

<https://economipedia.com/definiciones/estrategia.html>

Ivette, A. (2020). *Desarrollo Social*. Economipedia.com.

<https://economipedia.com/definiciones/desarrollo-social.html>

León, M., & León, R. (2018). *Gestión De La Responsabilidad Social Empresarial Del Sector Alimentario Venezolano Y Ciudadanía*. Revista Orbis, 13(39), 15–29.

<https://bibliotecavirtual.unad.edu.co/login?url=https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=asn&AN=129587482&lang=es&site=eds-live&scope=site>

Lineaverdehuelva.com (s.f.). *¿Qué es el desarrollo sostenible?*

<http://www.lineaverdehuelva.com/lv/consejos-ambientales/conciencia-ambiental/Que-es-el-desarrollo-sostenible.asp>

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.

<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.

<https://bibliotecavirtual.unad.edu.co/login?url=https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=asn&AN=137284752&lang=es&site=eds-live&scope=site>

Méndez, A., Rodríguez, M & Cortez, K. (2019). *Factores Determinantes de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE). Caso aplicado a México y Brasil*. *Análisis Económico*, 34(86), 197–217.

<https://bibliotecavirtual.unad.edu.co/login?url=https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=asn&AN=136796612&lang=es&site=eds-live&scope=site>

Myriam Quiroga, 06 de septiembre, 2021 Ortegón, G., Castrillón, O & 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.

<https://bibliotecavirtual.unad.edu.co/login?url=https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=asn&AN=137635558&lang=es&site=eds-live&scope=site>

Pablo Orellana Nirian, 02 de agosto, 2020 Sostenibilidad. Economipedia.com.

<https://economipedia.com/definiciones/sostenibilidad.html>

Peiro, A. (2016). Grupos de interés – Stakeholders. Economipedia.com.

<https://economipedia.com/definiciones/grupos-de-interes.html>

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.

<https://bibliotecavirtual.unad.edu.co/login?url=https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=fap&AN=140495890&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. <https://bibliotecavirtual.unad.edu.co/login?url=https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=asn&AN=141889816&lang=es&site=eds-live&scope=site>

Romero Casanova José Antonio. (2003, noviembre 2). Gerencia estratégica.

<https://www.gestiopolis.com/gerencia-estrategica/>

Rosario Peiró, 01 de mayo, 2020 Ética empresarial. Economipedia.com.

<https://economipedia.com/definiciones/etica-empresarial.html>

Rosario Peiró, 07 de junio, 2021 Pensamiento estratégico. Economipedia.com.

<https://economipedia.com/definiciones/pensamiento-estrategico.html>

Software DELSOL (s.f). Estrategia. <https://www.sdelsol.com/glosario/estrategia/>

Anexos

Anexo A Enlace al Código de Ética.

<https://editor.reedsy.com/s/GYUHLmN>

Anexo B Formato de Recolección de Información.

Instrumento de Diagnóstico

Materia Fundamental o Variables	Indicadores que demuestran el cumplimiento de la materia fundamental	Preguntas	Instrumento y población objeto de estudio
Gobernanza de la organización	% de conocimiento sobre la Aplicación del SGC en la empresa	¿La operación de la empresa se rige bajo un sistema de calidad? a) Si b) No c) No sabe ¿Sobre qué norma NTC / ISO la empresa busca su excelencia y calidad? a) ISO 9001 b) ISO26000 c) 17020 d) NITC5375 e) ISO17020 f) NO SABE	Encuesta ✓ Administrativos

$$x = \frac{q}{p} * 100\%$$

Derechos Humanos	<p>% de trabajadores satisfechos</p> $x = \frac{q}{p} * 100\%$ <p>p = 10</p> <p>Rendimiento y eficacia de la empresa.</p>	<p>¿Qué tan satisfecho se siente con las labores desempeñadas según su cargo?</p> <p>a) Muy satisfecho b) Satisfecho c) Poco satisfecho</p> <p>¿Cree que, con el nivel de desempeño del personal, se está logrando la eficiencia de la empresa?</p> <p>a) Si b) No c) En su mayoría d) No sabe</p>	<p>Encuesta</p> <p>✓ Empleados ✓ Director de RRHH</p>
-------------------------	---	--	---

Prácticas Laborales	<p>Índices de incidentes y accidentes laborales.</p> <p>La empresa respeta los derechos de sus trabajadores y contratistas.</p> <p>% trabajadores por tipo de contrato</p> $x = \frac{q}{p} * 100\%$ <p>p = 10</p>	<p>¿La empresa realiza inducción inicial y reinducción anual al personal, según el cargo?</p> <p>a) Si b) No c) Solo inducción inicial</p> <p>¿La empresa proporciona a su personal todos los EPP y ambientes seguros?</p> <p>a) Si b) No c) Casi siempre d) Casi nunca</p> <p>¿Qué tipo de contratación es la que utiliza actualmente la empresa para su personal?</p>	<p>Encuesta</p> <p>✓ Director de RRHH</p>
----------------------------	--	---	---

		<ul style="list-style-type: none"> a) Contrato a término fijo b) Contrato a término indefinido c) Obra labor d) Prestación de servicios e) Pasantías 	
Medio ambiente	<p>% de percepción de los trabajadores de la empresa hacia el cuidado del medio ambiente.</p> $x = \frac{q}{p} * 100\%$	<p>¿La empresa incentiva a sus clientes internos y externos a clasificar los residuos que genera?</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Si b) No c) Algunas veces d) No sabe <p>¿La actividad económica de la empresa contribuye al cuidado y conservación del medio ambiente?</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Si contribuye b) No contribuye c) Algunas veces 	<p>Encuesta</p> <p>✓ Administrativos</p>
Prácticas justas de operación	<p>Evaluación de proveedores</p> <p>Imparcialidad en las relaciones con otras empresas y con los clientes</p>	<p>Para el aprovisionamiento de sus insumos y servicios, ¿La empresa realiza una evaluación y selección de proveedores, de forma ética?</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Si b) No c) No sabe 	<p>Encuesta</p> <p>✓ Administrativos</p>

Asuntos de consumidores	Relación con los clientes. Clientes fijos.	En el proceso de la prestación del servicio, ¿La empresa le brinda al cliente la posibilidad de expresar sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones PQRSF? a) Si b) No c) No sabe ¿La empresa dentro de sus principios considera la protección y bienestar de los clientes antes, durante y después de prestar el servicio? (Valor agregado) a) Si b) No c) Algunas veces d) No sabe	Encuesta ✓ Administrativos
--------------------------------	---	--	-----------------------------------

Participación y desarrollo de la comunidad	Desarrollo económico y social de la comunidad que está en el entorno a la empresa. % de percepción de los trabajadores sobre la	¿La empresa está contribuyendo a la solución de problemas socio económico en la comunidad? a) Si contribuye b) No contribuye c) Algunas veces d) No sabe ¿Considera que la presencia de la empresa en la región contribuye al crecimiento económico de la misma?	Encuesta ✓ Administrativos ✓ Empleados ✓ Director de RRHH
---	--	---	--

contribución al	a) Si
crecimiento	b) No
económico	c) No sabe

$$x = \frac{q}{p} * 100\%$$

Indicador general

% de cumplimiento de Materias Fundamentales ISO 26000.

Sumar las respuestas positivas / en el total de repuesta

$$x = \frac{\sum \text{respuestas} +}{140} * 100\%$$

Anexo C. Enlace línea de tiempo evolución del pensamiento estratégico

https://www.canva.com/design/DAE4XwIFPiE/kksvh0vrLElvqOSjMAcgqw/view?utm_content=DAE4XwIFPiE&utm_campaign=designshare&utm_medium=link&utm_source=publishshareli

nk