

**Implementación plan estratégico RSE para servicios técnicos industriales de
Colombia -SERVITEICOL SAS.**

Jhonattan David Cantillo

Laura Gineth Roperó Cáceres

Ligia Azuero Riveros

Rider Usuga Contreras

Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD

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

Administración de Empresas

Noviembre 2022

**Implementación plan estratégico RSE para servicios técnicos industriales de
Colombia -SERVITEICOL SAS.**

Jhonattan David Cantillo

Laura Gineth Roperó Cáceres

Ligia Azuero Riveros

Rider Úsuga Contreras

Asesor:

Nathaly Johanna Rincón

Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD

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

Administración de Empresas

Noviembre 2022

Resumen

El siguiente análisis se realizó en la empresa SERVITEICOL SAS situada en Aguachica Cesar, brindando un portafolio de fabricación y mantenimiento de productos elaborados en metal, obras civiles, metalmecánicas y eléctricas para el sector industrial y comercial. Esta empresa es reconocida en la zona, aun cuando es pequeña ha logrado tener reconocimiento brindando excelentes servicios en el diseño garantizando siempre seguridad y calidad. Dentro de la investigación llevada a cabo, se logró identificar la ausencia del programa de RSE (responsabilidad social empresarial), así como de una buena gerencia estratégica y falencias con respecto a relación que debe haber con los grupos de interés denominados como los Stakeholders, lo cual impide en el crecimiento corporativo y el cumplimiento del marco institucional; para ello aplicando la Norma ISO 26000 se pretende dar soluciones a los problemas y áreas identificadas que aportan en la construcción y el mejoramiento de las estrategias planteadas, incrementando ingresos y relaciones con su entorno.

Palabras Clave: Ética Corporativa, RSE, Calidad, Sustentable, Direccionamiento gerencial.

Abstract

The following analysis was performed in the company SERVITEICOL SAS located in Aguachica Cesar, providing a portfolio of manufacturing and maintenance of products made in metal, civil works, metallurgical and electrical for the industrial and commercial sector. This company is recognized in the area, even though it is small it has achieved recognition by providing excellent services in the design always guaranteeing safety and quality. Within the research carried out, the absence of the CSR (corporate social responsibility) program was identified, as well as good strategic management and shortcomings regarding the relationship that must exist with the so-called stakeholders, which impedes corporate growth and compliance with the institutional framework; To this end, applying the ISO 26000 standard, the aim is to provide solutions to the problems and areas identified that contribute to the construction and improvement of the strategies proposed, increasing income and relations with their environment.

Keywords: Corporate Ethics, RSE, Quality, Sustainability, Management Management.

Tabla de Contenido

Resumen.....	3
Introducción	10
Objetivos.....	11
Objetivo General.....	11
Objetivos Específicos.....	11
Capítulo 1. Conceptualización	12
Línea de tiempo sobre la evolución del pensamiento estratégico.....	12
Resumen características, elementos y formas de gestionar estratégicamente la RSE	13
Poster de gobierno corporativo	17
Ensayo de producción limpia y consumo sostenible.	18
Capítulo 2. Aplicación	22
Marco Institucional	22
Diagnostico	23
Matriz de Marco Lógico	33
Mapa Estratégico	35
Capítulo 3. Plan de Mejoramiento	36
Plan de acción y seguimiento.....	36
Conclusiones.....	46
Referencias Bibliográficas	47

Apéndice 49

Lista de Tablas

Tabla 1. <i>Marco Institucional - SERVITEICOL SAS</i>	22
Tabla 2. <i>Plan de Acción Dimensión Económica - SERVITEICOL SAS</i>	36
Tabla 3. <i>Plan de Acción Dimensión Social - SERVITEICOL SAS</i>	37
Tabla 4. <i>Plan de Acción Dimensión Ambiental - SERVITEICOL SAS</i>	39
Tabla 5. <i>Plan de Seguimiento Dimensión Económica - SERVITEICOL SAS</i>	40
Tabla 6. <i>Plan de Seguimiento Dimensión Social - SERVITEICOL SAS</i>	42
Tabla 7. <i>Plan de Seguimiento Dimensión Ambiental - SERVITEICOL SAS</i>	44

Lista de Figuras

Figura 1. <i>Línea de tiempo pensamiento estratégico</i>	12
Figura 2 . <i>Poster Gobierno Corporativo</i>	17
Figura 3. <i>Árbol de Problemas</i>	33
Figura 4. <i>Árbol de Objetivos</i>	34
Figura 5. <i>Mapa Estratégico a partir de los objetivos trazados</i>	35

Lista de Apéndices

Apéndice A. Formato Recolección Información	49
---	----

Introducción

La RSE (responsabilidad social empresarial) ha significado un cambio de visión en los diferentes tipos de empresas, no solo se observan los procesos internos para generar más rentabilidad, sino que se analizan los impactos que las operaciones puedan tener en el entorno o sector donde se desarrollan las actividades.

El presente trabajo busca dar a conocer a través del estudio de la norma ISO 26000 la implementación del plan estratégico y de RSE a la empresa SERVITEICOL SAS, dedicada a la fabricación de productos elaborados con metal entre otras cosas. Se da a conocer cómo se pudo diagnosticar e identificar la problemática encontrada en SERVITEICOL SAS aplicando el método de encuesta (entrevista) a los directivos de la empresa, también se diseñaron sus posibles soluciones identificando los stakeholders involucrados, se desarrollaron objetivos puntuales de las falencias encontradas y posterior al análisis respectivo. Se elaboró un mapa estratégico atendiendo cada uno de los elementos de la norma ISO 26000.

Para finalizar se creó un plan de acción estratégico, donde conocemos las tácticas de mejora para la empresa en base a la RSE en la norma ISO 26000; en el plan se presenta el tiempo de realización para cumplir con la estrategia y el seguimiento que se le realizara.

Objetivos

Objetivo General

Diseñar un plan estratégico que permita el fortalecimiento y crecimiento de la empresa SERVITEICOL SAS implementado la RSE y GE a partir del uso de la norma ISO 26000.

Objetivos Específicos

Establecer a través de un método de recolección de datos el nivel de aplicación y conocimiento de la RSE en la empresa Serviteicol.

Identificar mediante un árbol de problemas y objetivos las falencias encontradas en SERVITEICOL SAS.

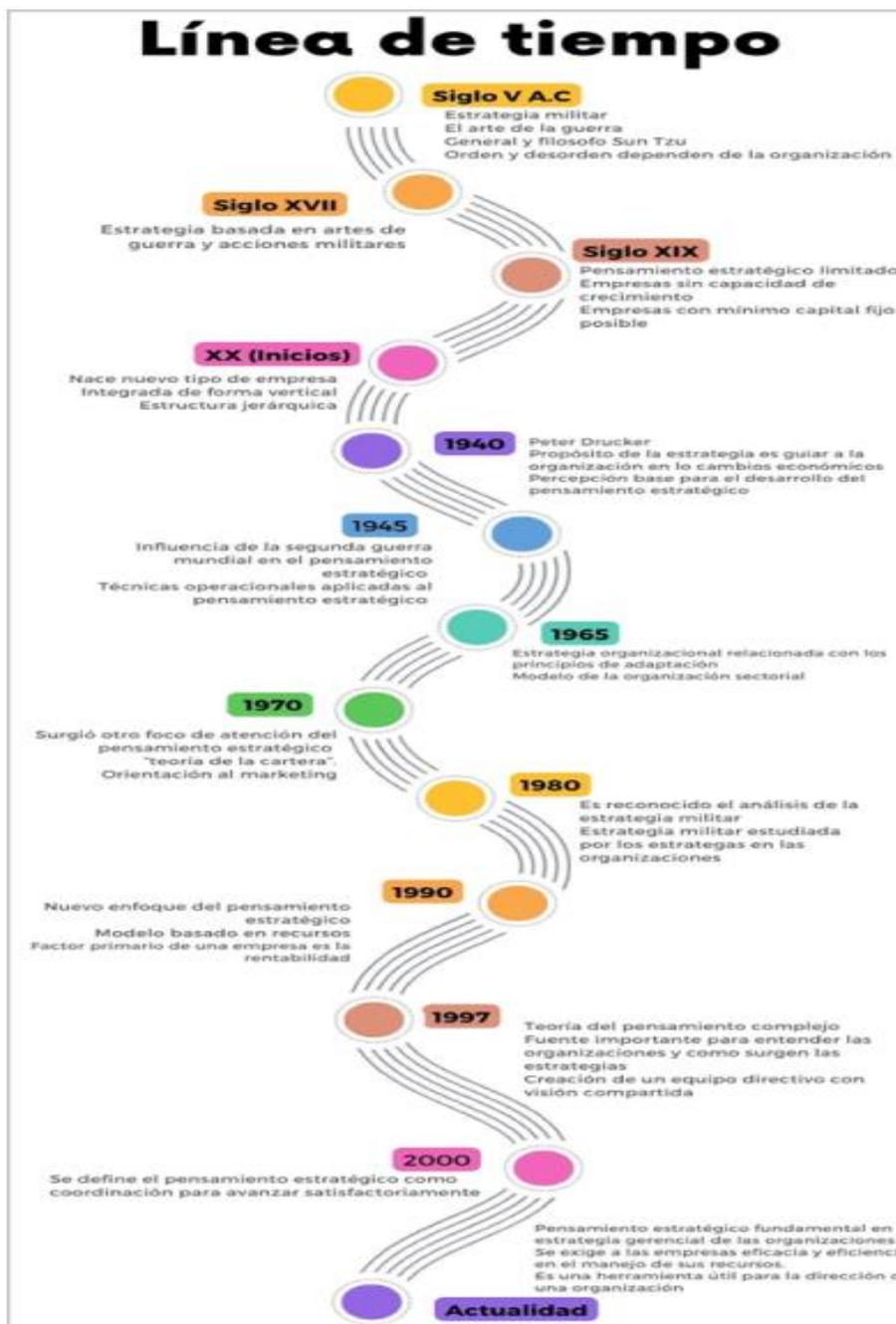
Elaborar un plan de mejoramiento y seguimiento a SERVITEICOL SAS con el fin de determinar las estrategias a implementar para cumplir con el RSE.

Capítulo 1. Conceptualización

Línea de tiempo sobre la evolución del pensamiento estratégico.

Figura 1.

Línea de tiempo - pensamiento estratégico



Nota. Elaboración Rider Usuga

Resumen características, elementos y formas de gestionar estratégicamente la RSE

En los negocios, especialmente en las empresas, la RSE es una materia que actualmente está en uso porque surgió desde el principio en los procesos de modernización o transformación digital. Cuando la percepción de RSE se incluye en la cultura organizacional de todas las empresas, comienza a arraigarse como una práctica de compromiso organizacional y acción social para todos aquellos colectivos que buscan siempre ser empresa que tenga en cuenta la RSE en todos sus aspectos.

La RSE (responsabilidad social empresarial) exige que las organizaciones realicen sus actividades de manera responsable, partiendo desde la necesidad de tener en cuenta el impacto de sus actividades, relacionando no solo a sus personas u objetos, sino también a todos los afines con ellas y el medio ambiente, ya sean clientes, empleados, proveedores, accionistas, medio ambiente y comunidades.

Hay que indicar que las acciones que realizan las diferentes organizaciones sobre una comunidad en general buscan el progreso e impulsan el crecimiento económico, sin embargo, los factores negativos que podrían provocar van desde la corrupción hasta el daño del ecosistema; atendiendo a lo anterior, la ejecución de la RSE promueve la toma de conciencia en las actividades que pueden ser el objeto de malas prácticas empresariales y que afecten el entorno de la empresa. La RSE señala que la gestión de las empresas debe hacerse bajo el marco de la ley, ya que aplicándose la legislación habrá un cuidado tanto del bien común como el personal.

El objeto de la RSE no cumple solo el marco legal, ya que es una correcta obligación normativa de actuar; nuestro objetivo es tomar medidas para reducir los impactos negativos, difundir los impactos positivos, incorporarlos en nuestras políticas y comprender el entorno en el que opera; Así como para todos los miembros interesados.

Algunas de las características más importantes de RSE se basan en un compromiso que hace la empresa frente al acto voluntario del ejercicio de prácticas justas, transparencia en la forma en la que se gobierna y respeto por el desarrollo que se produce entorno a la empresa. La RSE es una actividad estratégica agregada a la competencia comercial, es beneficiosa y puede aportar valor añadido a la empresa. Sus características tratan de un enfoque en donde la compañía crea relación valorativa en cuanto a lo económico, ambiental y social; además de esto encontramos una particularidad muy importante que integra las técnicas del negocio; es decir, el propósito de todas las decisiones es lograr un equilibrio entre las partes involucradas, esto quiere decir que es una conveniencia para la empresa y la comunidad. Cada empresa tiene la potestad de implementar la RSE a su manera, teniendo en cuenta su tamaño, industria, y cultura corporativa, esto permite a las empresas establecer su manera de operar y la estructura que quiera establecer.

Refiriéndonos a los elementos que caracterizan la RSE, el primero es el compromiso de la empresa, qué es la obligación de actuar de forma que cree valor añadido a la sociedad, y tenemos como complemento la voluntariedad, y esto significa que la aplicación de la RSE debe ser voluntaria estando vinculada al código de ética en respuesta a las necesidades sociales.

La conducta ética, establece su enfoque en manifestar las expectativas habituales del negocio incluyendo las perspectivas sociales y también la ayuda al crecimiento del medio ambiente resaltado en las organizaciones.

La adaptabilidad, que es el acceso a un entorno que es importante para la rentabilidad de las comunidades en donde opera la empresa; una relación complementaria con identidad y sustentabilidad, basada en un programa global de responsabilidad compartida por

los involucrados en los procesos de la empresa, siguiendo el curso de la cadena de valor teniendo en cuenta los eslabones que forman relaciones complejas y redes de valor.

La cadena de valor de la empresa no es solo una herramienta para evaluar ventajas competitivas, sino también un sistema que apoya en gran manera el perfeccionamiento de actividades de RSE, ayudando a determinar las derivaciones financieras, sociales, y ambientales de los procesos; evaluar sus fortalezas, oportunidades, debilidades, amenazas, y desarrollar estrategias y métodos de acción para lograr el desarrollo sostenible.

Relación con “los grupos de interés”

A través del tiempo el entorno organizacional ha evolucionado en la manera como se realizan los negocios o como efectúan sus operaciones, anteriormente se tenía en cuenta solo la rendición de cuentas con los accionistas, quienes se dedicaban únicamente a la inversión y recaudo de sus ganancias, a este tipo de relación se les llamaba Stakeholders, las cuales van desde los empleados hasta el manejo del cuidado de su entorno. Mediante esta relación se promueve el dialogo y se genera valor de una manera sostenible, mejorando significativamente la imagen corporativa y por ende la percepción de las actividades que realiza la compañía.

El punto principal de la organización es la gestión estratégica, que es el arte de tomar y evaluar decisiones interdisciplinarias, alcanzar los objetivos comerciales, describir, formular estrategias, analizar el entorno comercial, las ventajas para competir y aprovechar cada oportunidad y así realizar acciones efectivas.

Para que haya una buena gestión de la RSE es fundamental que los directivos tengan una voluntad real y quieran gestionarla. La dirección de la empresa debe asumir riesgos y poner la RSE como foco importante a gestionar, solo así se pueden apreciar el progreso en diversas áreas. Para gestionar adecuadamente la RSE, debemos tener en cuenta dos factores; la RSE debe

afectar a toda la organización desde su punto central, en otras palabras, desde la gerencia, y la otra, esta es una palanca para crear valor a la organización. Para que la RSE sea organizada y eficaz, se deben tener en cuenta dos elementos en su aplicación: 1 estrategia y 2. ejecución. Por lo tanto, deben comunicarse y desarrollarse de manera inclusiva. El éxito de una buena gestión de la RSE es difundir mensajes de gestión claros que involucren a los empleados, sin olvidar a los mandos intermedios.

La RSE (Responsabilidad social empresarial) se convirtió en un modelo de calidad cada vez más alto para las empresas, en donde los consumidores, gobiernos y comunidades exigen cada vez más; no incluirla se considera un riesgo para el avance a nivel empresarial.

Poster de gobierno corporativo

Figura 2

Poster Gobierno Corporativo

Diplomado de Profundización en Gerencia Estratégica y Responsabilidad Social Empresarial - UNAD - 2022



GOBIERNO CORPORATIVO



DEFINICIÓN

Hace referencia al conjunto de normas y procesos aplicados de una manera estratégica en una organización, que regula y controla sus acciones administrativas y operativas, que permiten garantizar la práctica legal, ética y comprometida de la compañía.





El concepto de Gobierno Corporativo ha evolucionado a lo largo del tiempo.

OBJETIVOS GENERALES

- Regulación gubernamental de la organización
- Desarrollo e implementación del código de gobierno corporativo y código de ética
- Ejecutar e implementar la estructura organizacional y equipo gerencial
- Control interno en procesos de cumplimiento



La clave de un buen gobierno se basa en la honestidad. (Thomas Jefferson)

CARACTERÍSTICAS

Según la afirma la consultora Deloitte (2018), el gobierno corporativo tiene la característica de ser un mecanismo regulador de los diversos órganos de gobierno de una empresa, estableciendo relaciones entre la junta directiva, el consejo de administración y la asamblea de accionistas.

Algunas características de las normas de gobierno corporativo es que articulan postulados sobre:

- Dirección estratégica general y políticas corporativas como inversiones, nombramiento de ejecutivos y planes sucesorios.
- Cumplimiento normativo
- Evaluación y aprobación de la gestión

GC Y EL BIENESTAR HUMANO



El gobierno corporativo esta basado en valores, donde se destaca el bienestar de la comunidad, una buena implementación crea vínculos fuertes de confianza, mediante el cual se soporta el desarrollo sustentable de la misma organización, abarcando el progreso en la región y en el mismo país donde opera.

Adicionalmente de una manera reciproca el GC trabaja de la mano de la RSE, lo que se traduce en el beneficio de los derechos sociales, laborales, el medioambiente y, en general, sobre los Derechos Humanos.

Ventajas:

Define buenas practicas - Ofrece mejores estandares - y aumenta la imagen corporativa - Mejora la solvencia financiera através de la satisfacción de los clientes - Protección de los derecho de los inversionistas. -Fortalece la competitividad.



Elaborado por: Rider Usuga Contreras. Código 77094013

Nota. Aspectos más relevantes del concepto de gobierno corporativo. Elaboración Rider Usuga

Ensayo de producción limpia y consumo sostenible.

Desde el final del siglo pasado, se ha creído ampliamente que la humanidad se enfrenta a un ciclo de verdadera crisis relacionada con las causas que producen la degradación de los recursos naturales debido a la sobreexplotación y la contaminación que a lo largo de la existencia humana se ha generado. La degradación de los recursos no renovables y el hambre se reconocen ahora como los problemas más importantes que afectan y amenazan a la humanidad. La contaminación de nuestro ambiente no solo se atribuye a la industria o a un grupo de usuarios en específico; la degradación, es por esto por lo que todas las administraciones gubernamentales, las empresas y la sociedad deben tomar medidas integradas para reducir el impacto de las diferentes actividades. Con la participación de todos los países y la creación de programas , normas, modelos, políticas y estrategias que incluyen la cooperación de las industrias, de los entes gubernamentales y el compromiso de las comunidades afectadas, se ha ido avanzando a través de los años en disminución de los agentes contaminantes, así como en la reutilización de productos, la reforestación, la creación de zonas y parques naturales que permiten cuidar y proteger especies tanto plantas como animales en vía de extinción (*Hoof. B. V, 2002*).

En el transcurso de la historia se han venido desarrollando modelos y estrategias que ayudaran a abordar los desafíos ambientales de la industria nacional a nivel global, una de ellas es la Producción Limpia. En principio, la ejecución de esta puede arrojar resultados significativos por el lado del productor, claramente todavía existen organizaciones que no cumplen con los estándares de producción limpia, pero actualmente se está trabajando para aumentar la conciencia de las empresas sobre este proceso. Junto con ella encontramos el Modelo de Economía Circular donde según un Artículo de la *ONU (2021)*, es un modelo el cual ofrece preservar la naturaleza y reducir las manifestaciones de gases de invernadero. En este

modelo, el cual va encaminado a un desarrollo sostenible, estimulara el desarrollo monetario y la generación de empleos sin comprometer el medio ambiente. Dicho modelo busca optimizar el manejo de recursos y disminuir en gran manera aquellos que son residuos, es decir, lo que se intenta hacer es que nuestros productos siempre estén en completa circulación, con el fin de ampliar su existencia (vida útil), y a la vez esta se acabe pueda servir formando nuevos productos. Utilizando este proceso, ya no sería necesario los recursos en grandes cantidades, sino que optimizaríamos el proceso con el fin de evitar la dependencia que se genera por los recursos que se agotan.

Se puede decir que este es un modelo de economía sostenible, el cual permite a las compañías, no solo ayudar al cuidado del medio ambiente promoviendo el consumo responsable a través de sus acciones productivas y operaciones, sino que acrecienta su imagen corporativa positivamente y mejora su competitividad empresarial lo que se traduce en la atracción de nuevos inversionistas, alianzas estratégicas y aumento de su capital, por ende, mejora su rentabilidad.

La economía sostenible y la producción limpia está sujeto a una política de RSE relacionado con lo mencionado en: (Cancino & Morales, 2008) citando a McWilliams, Siegel y Wrigth, esta concreta: *“situaciones donde la empresa se compromete y cumple acciones que favorecen el bien social, más allá de los intereses de la empresa por sobre lo que se espera como cumplimiento de la ley”*. de manera que parece poco altruista esta también relacionada con la manera de hacer negocios y como sus operaciones son vistas por los grupos de interés y los cuales, *“son un elemento fundamental de la relación de las empresas con su entorno de actividad y están estrechamente vinculados con su capacidad para conseguir sus objetivos económicos y sobrevivir en el largo plazo”* (Gonzalez, 2018).

El modelo economía sostenible no solo involucra aspectos ambientales sino también sustentables, de acuerdo con *Beltran L, (2002)* hablar del consumo sostenible no significa reducir el consumo, sino que debe ir encaminado a incentivar a las personas a consumir de una forma diferente (enfocados al cuidado del medio ambiente y su sostenibilidad).

Jesús Santaella, redactor de economía, sugiere que la economía sostenible “*se enfoca en la sustentabilidad para alcanzar sus objetivos y asegurar el éxito de la empresa a largo plazo*” (*Santaella, 2011*). Es por ello por lo que las metas de una compañía u organización deber estar ligadas a las acciones de producción limpia de consumo sostenible que se puedan efectuar y administrar mediante su gestión organizacional.

Según un artículo redactado por la *Universidad Sergio Arboleda, (2011)*, menciona como la implementación del modelo de economía circular favorece la generación de valor y rentabilidad para las organizaciones. Con el tiempo las materias primas se reducirán y causaran escasez, teniendo estas un precio más alto, lo cual tendrá repercusión en el aumento significativo de los costos de producción; este modelo económico ayuda a aumentar el periodo de existencia del producto, la selección de insumos de menor impacto y la generación de innovación de nuevos materiales.

En un aspecto organizacional el modelo de la economía sustentable busca aumentar la rentabilidad que se produce en el tiempo, por medio de una mezcla de estrategias que logren reducir los costos de producción, disminuir la huella ecológica, mejorar el relacionamiento, la reputación y competitividad entre organizaciones. Como menciona (*Hoof, 2008*). “*la producción más limpia está fundamentada en el concepto de competitividad empresarial. Lo anterior significa que mediante su implementación se fortalece la posición competitiva de las empresas, ya sea por medio de la diferenciación por precio, producto y/o servicio*”.

El modelo de economía sostenible junto con la habilidad de ejercer una producción más limpia y el consumo sostenible, ayudaran a reducir el impacto ambiental negativo en los diferentes sistemas de producción, pero se requieren acciones para promover su difusión y resaltar todos los beneficios que se puedan alcanzar a través de sus participaciones; además, requiere de la contribución activa y cooperativa de los empresarios incluyendo una gestión organizacional, procesos que garanticen y concienticen la prolongación del medio ambiente con los protocolos de sistemas ambientales aplicados en cada procesos. Adicionalmente se puede agregar que, aquellas empresas que incorporan de forma voluntaria dentro de su modelo de negocio la RSE y apropian la producción y el autoconsumo sostenible son empresas rentables, las cuales cuentan con ventajas competitivas y valores agregados, lo cual genera mejora en los ingresos, disminución en los costos de producción y además aportes significativos en la calidad y el mejoramiento del entorno.

Capítulo 2. Aplicación

Marco Institucional

Figura 1.

Marco Institucional	
Empresa:	“Servicios Técnicos Industriales de Colombia SERVITEICOL SAS”
Sector:	Metalurgia
Objeto Social:	Tiene como objetivo contribuir en el diseño, construcción y mantenimiento al sector industrial y comercial en general, a través de la aplicación de tecnología y talento humano.
Tipo de Empresa:	Sociedad por Acciones Simplificadas (S.A.S).
Número de empleados:	7 colaboradores
Tiempo de Operación:	Inicio 2018- Actualmente.
Ubicación:	Aguachica, Cesar
Misión:	“Servicios Técnicos Industriales De Colombia – SERVITEICOL SAS” Brinda excelentes servicios de elaboración y mantenimiento de productos en metal, obras civiles, metalmecánicas y eléctricas para el sector industrial y comercial, garantizando el cumplimiento de normas vigentes de calidad y seguridad.
Visión:	Para el 2026 “Servicios técnicos Industriales De Colombia – SERVITEICOL SAS” Proyecta ser líder en el diseño, construcción, mantenimiento, a nivel regional y nacional, reconocida por su talento humano, calidad, oportunidad y responsabilidad en el servicio
Valores Corporativos:	La gerencia de SERVITEICOL SAS, toma la iniciativa, esforzándose por representar las necesidades de los clientes, asignando fondos

monetarios para garantizar la más alta calidad y capacidad a un costo razonable, manteniendo el equilibrio con las actividades de gestión industrial, ambiental, salud, higiene y seguridad ocupacional en sus áreas de operación y emprendimientos.

- Confianza
- Éxito del cliente
- Innovación
- Igualdad

Estructura

Organizacional:



Nota: Marco institucional detallado de la empresa SERVITEICOL SAS. Fuente: Elaboración

Laura Ropero

Diagnostico

Resultados y análisis del uso de la herramienta aplicada.

Gobernanza de la organización:

Indicador 1: Porcentaje (%) empleados que conocen el marco institucional de la empresa.

¿Existe una socialización eficiente hacia los empleados de las directrices estratégicas (misión, visión y valores) de la empresa?

Para la gerencia muy importante que todos sus colaboradores tengan claro los objetivos perseguidos en la misión, y todo lo que tenemos proyectado con la visión, y, ante todo, los valores que representamos y dejamos en alto en cada uno de los trabajos que realizamos. La misión y la visión delimitan los principios de nuestra empresa, expresan la razón y la felicidad que tenemos para cada proceso; por lo cual trabajamos para alcanzar el éxito esperando como familia, y eso somos SERVITEICOL SAS, siempre trabajando en una misma dirección.

Análisis: se denota la importancia que tiene para la empresa el conocimiento pleno del marco institucional para todos sus trabajadores ya sea para todos sus trabajadores; el personal administrativo se preocupa por instruir a sus colaboradores ya sea de oficina u operativos, sobre el enfoque que tiene la organización en cuanto a los lineamientos bases corporativos, que le permitirán cumplir con las metas presupuestadas y mejorar la posición que tienen actualmente en el mercado. El 100% de los trabajadores mostro compromisos sobre el marco institucional de la empresa.

Indicador 2: Datos expuestos en página web institucional

¿Se expone a personal externo los compromisos éticos a través de material institucional o mediante página web?

El mejor material que utilizamos en SERVITEICOL SAS para dar a conocer nuestra ética empresarial, son nuestros colaboradores, ya que ellos nos representan en todo lugar, es por eso que periódicamente se realizan reuniones informativas y colaborativas, donde se exponen y recuerdan los compromisos éticos hacia toda la comunidad, y la finalidad de esto no es solo que el personal de nuestra empresa tengan conocimientos éticos y morales que se deben practicar en cada proceso que hacemos dentro y fuera de las instalaciones, sino que a través de ellos se pueda mostrar el mensaje que conducen al buen comportamiento personal y social, que hace parte de los compromisos éticos como empresa.

Análisis: SERVITEICOL SAS no cuenta con página web corporativa; si bien es cierto sus servicios son ofrecidos en redes sociales, estos se puntualizan en mostrar productos terminados y mano de obra aplicada. La ética empresarial la sostienen como un principio importante en las relaciones con sus clientes y colaboradores, pero al no contar con una plataforma web propia, se hace necesario que las personas o potenciales clientes deban tener contacto presencial o comunicación directa con los representantes de la empresa para entender de primera mano la transparencia de sus actividades, además de visualizar como los principios y valores le dan una identidad propia a la organización. Las actividades y relaciones “en línea” permiten que la empresa tenga una relación activa con su grupo de interés, no solo en la observación de sus productos sino también en denotar una originalidad, dándole medios suficientes a todos, para que conozcan cómo se fundamenta la empresa desde su ética empresarial, hasta llegar el producto terminado.

Derechos Humanos:**Indicador 3: Porcentaje (%) de empleados con situación discapacidad.**

¿Contrataría personas con alguna discapacidad?

Si, sin problema lo podríamos hacer. Si la persona posee habilidades y destrezas necesarias para desempeñar determinada labor, se haría, ya que una discapacidad no es sinónimo de incapacidad, por lo tanto, en SERVITEICOL SAS promovemos la oportunidad a todas las personas como derechos humanos, y esto es una parte fundamental de nuestra ética empresarial.

Análisis: Actualmente no hay empleados en condición de discapacidad laborando en la empresa; se observa una excelente disposición en esta forma de inclusión laboral y coinciden en la importancia de ahondar más en el tema del modelo social de discapacidad, otorgando oportunidades laborales abiertas a todas aquellas personas que tengan las condiciones necesarias para trabajar en SERVITEICOL SAS.

Indicador 4: % de empleados capacitados.

¿Los empleados son capacitados periódicamente en temas relacionados con Derechos Humanos?

SERVITEICOL S.A.S, es una empresa nueva en el mercado. Hemos venido desarrollándonos como empresa, aportando y aprendiendo cosas nuevas en nuestro campo, así que cada día nuestro empeño es por mejorar cada proceso. Este año 2022 hemos estado implementando capacitaciones de diferentes tipos, con el fin de mantener activos y capacitados a todo nuestro personal. A principio de año se les brindo una capacitación acerca de los derechos

humanos que tenemos como personas y colaboradores, actualmente trabajamos en poder realizarlas por lo menos una vez cada trimestre, así como las demás capacitaciones.

Análisis: La empresa realizó una sola capacitación relacionada con los derechos humanos a sus empleados, tienen como meta a corto plazo crear una programación trimestral para abarcar los temas más relevantes que impliquen la defensa, respeto y difusión de los derechos fundamentales, sin embargo, aún no hay un planeamiento específico en el tema o acta de entrenamiento que confirme lo anterior. El personal administrativo es consciente que lo relacionado con los derechos humanos ha tenido un auge prominente en los últimos años, saben que muchas empresas incluyen este ítem en sus políticas y marco institucional, lo que mejora su imagen corporativa, mejora la competitividad y aumenta la credibilidad ante su grupo de interés.

Prácticas laborales:

Indicador 5: % de empleados incapacitados por enfermedades o accidentes laborales.

¿Se tiene en cuenta las circunstancias de trabajo (protección social)?

Claro, es deber de SERVITEICOL S.A.S cuidar y velar por las condiciones de trabajo de cada uno de sus colaboradores en cada tarea asignada, En los 4 años que llevamos ejerciendo la actividad no se han presentado accidentes laborales, ya que constantemente implementamos los elementos de protección personal como uso diario, las capacitaciones semanales afines. Además, a nuestra disposición contamos con una prevencionista ocupacional (SST) encargada de cuidar el acatamiento de las reglas establecidas dentro de la organización.

Análisis: La ausencia de accidentes laborales o patologías relacionadas con las actividades propias de la empresa, muestra un compromiso firme en el cuidado integral del

trabajador, el acatamiento de las normas legales de protección, los elementos de protección personal y participación del especialista en salud ocupacional direccionan positivamente la organización no solo al cumplimiento de sus deberes, sino en la promoción de un trabajo digno bajo condiciones seguras.

Indicador 6: accidentes laborales presentados en el año actual.

¿Se tiene en una cuenta la salud y seguridad en el trabajo? Que acciones aplica para disminuir los mismo.

Dentro del mismo sistema de gestión (seguridad y salud en el trabajo) manejan los estándares permisibles y dentro de ellos la matriz y el riesgo que es la encargada de visualizar los riesgos existentes dentro de las operaciones y junto a ellos las acciones mejora.

Análisis: Al ser una empresa relativamente pequeña, el manejo de una matriz de riesgos es primordial en el análisis de las condiciones y puestos de cada uno de los trabajadores, mediante esta herramienta SERVITEICOL SAS identifica que peligros de seguridad y salud están inmersos en cada una de las actividades que se realizan, aunque es preciso acotar que esta debe ser actualizada teniendo en cuenta las probabilidades de crecimiento de la compañía. La matriz de riesgos debe ser comunicada eficientemente a todos los empleados, importante dejar plasmado en un acta dicha socialización. De acuerdo con lo manifestado no se presentaron accidentes laborales de mayor incidencia del que guarden el último año.

Medio ambiente

Indicador 7: % de inversión en programas ambientales.

¿Tiene en cuenta la prevención de la comunicación?

En SERVITEICOL S.A.S, contamos con aliados que nos ayudan a mitigar el impacto ambiental, dándole manejo a los residuos sólidos (chatarra) y peligrosos (químicos, aceites), y ellos a su vez nos generan un certificado de recolección y manejo de residuos generales, como una buena práctica al cuidado del medio ambiente; este proceso se realiza periódicamente como reglamentos establecidos por la empresa y como una propuesta y como una propuesta también de nuestros clientes.

Análisis: La empresa ayuda a mitigar su huella ambiental aplicando un programa de recolección y manejos de residuos sólidos y peligrosos el cual se aplica periódicamente. Tienen claro la disposición final de los residuos y se verifica disposición final de estos, previniendo que estos sean desechados de manera inadecuada y genere impactos negativos a la comunidad y medio ambiente: Si tener claro el porcentaje de inversión, se estima que estos fluctúan y van de acuerdo los trabajos contratados, se estima que, en un mes continuo de las labores, el programa ambiental puede tener un 0,8 % de inversión en relación a las ganancias recibidas.

¿Tienen en cuenta la mitigación y adaptación al cambio climático?

¡Si, lo tenemos en cuenta! Como empresa somos conscientes que el cambio climático está amenazando con destruir todo lo nuestro bello planeta, y por eso hemos conseguimos tener buenas prácticas ambientales, ayudando a la mitigación de este, y que como empresa también podamos aportar nuestro habitad.

Análisis: se tienen en cuenta las buenas prácticas ambientales y se concientizan de la amenaza global que implica el cambio climático, sin embargo, no se observó alguna campaña recién o política ambiental defina sobra este tema.

Practicass Justas de operación:

Indicador 8: cantidad de charlas anuales realizadas

¿Instruye a sus empleados a erradicar tanto el soborno como la corrupción? Explique las acciones que ejecuta en esta práctica.

Realizamos sensibilizaciones y socialización acerca del tema, con el fin de combatir la corrupción que amenaza con destruir la sociedad, así que es la labor de todos poder contribuir para la una mejor sociedad.

Análisis: Aunque la empresa hace sensibilización, no muestra un dato exacto frente a las charlas que efectúan dentro de la compañía ya que no hay riesgo de diálogos, capacitaciones o comunicados relacionados con la prevención de la corrupción desde la parte administrativa se realizan auditorías internas que le permiten establecer que las relaciones con todos sus stakeholders se realizan de manera trasparente.

Asuntos de consumidores:

Indicador 9: Cantidad de quejas o inconformidad de recibidas en el año en curso.

¿Considera una práctica que injusta el no cumplimiento con los estándares de fabricación del producto cotizado? Argumento su respuesta.

¡Si, absolutamente! Esta práctica iría en contra de los valores que nos representan como empresa en nuestro municipio, ya que nos regimos por la eficacia en el servicio, garantizando la integridad de todos los productos en nuestro campo de acción.

En SERVITEICOL S.A.S, se asesora y cotiza al cliente un trabajo específico, con una calidad determinada especialmente para él, y el no cumplir con esos estándares de fabricación del producto es una práctica injusta, e incumplimiento de nuestra parte.

Análisis: la empresa da a conocer que el nivel de quejas hacia el servidos prestado por esta misma es mínimo, también da a entender que cumple con todos los estándares que se proponen al momento de su cotización, se puede observar que no hay un registro de quejas o sugerencias. Lo que sugiere que la empresa no cuenta con un sistema de PQRS escrito, o bajo la modalidad por parte del grupo de interés, lo que genera cierta inseguridad al no utilizar herramienta como oportunidad de mejorar del servicio a través de la retroalimentación de la atención percibida por el cliente.

Participación y Desarrollo de la Comunidad:

Indicador10: % de empleados contratados originarios de la cuidad

¿Tiene como prioridad la contratación de personas de su cuidad?

En nuestra empresa nos hemos destacado por cumplir esto a cabalidad. SERVITEICOL S.A.S comprometida con la comunidad dispone sus servicios a varios de los corregimientos aledaños al municipio de Aguachica, por lo tanto, en donde sea el lugar de la contratación se tiene en cuenta el personal para las labores a realizar, aportamos al desarrollo socio económico de la cuidad o pueblo, así como se fortalezcan la generación de empleo e igualdad en la comunidad.

Análisis: El 100% de los empleados provienen de la religión donde opera la empresa, la administración apoyan con prioridad la contratación de personal de su misma zona en la que se encuentra ubicada sin dejar de lado las comunidades aledañas.

Indicador 11: cantidad de reuniones realizadas con su grupo de interés

¿se realizan reuniones permanentes con sus clientes, donde exponen sus procesos y las medidas de mitigación de riesgos socio ambientales?

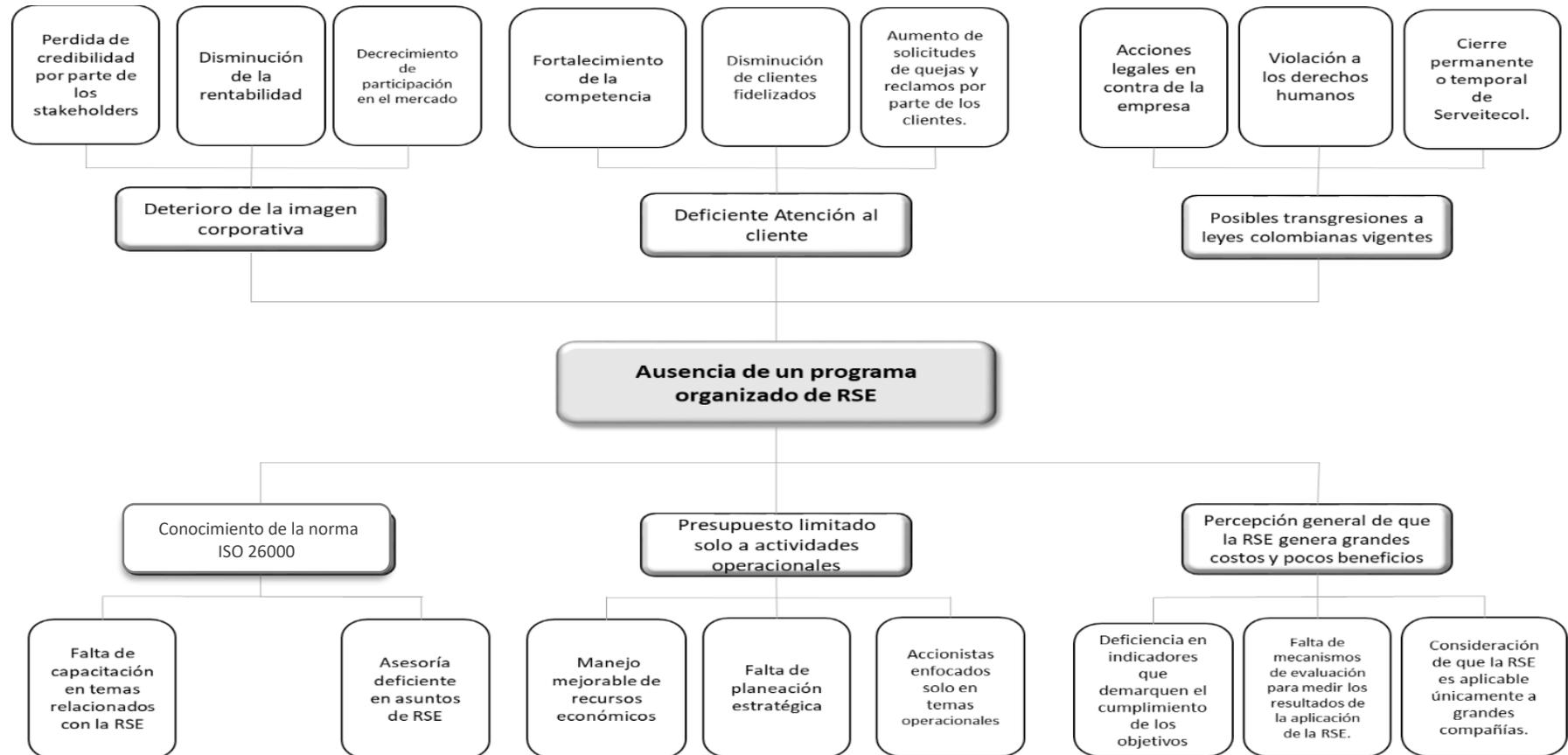
Periódicamente se hacen reuniones con nuestros principales clientes, donde se socializan las estrategias técnico-operativas que son ayudan a disminuir el impacto ambiental negativo, así mismo como se puede apoyar a la comunidad en la parte social.

Análisis: la administración de la empresa afirma que hace reuniones en su grupo de interés, divulgando las acciones de ética empresarial que se realizan con propósito de promover el progreso económico y de la comunidad en general, respetando el cuidado del entorno, el resguardo y respeto de los derechos humanos, no obstante, no hay registro en planilla de las personas que participaron de las reuniones, es importante dejar constancia de las actividades de responsabilidad social que se efectúen , dejando plasmado con los compromisos pactados , temas relevantes tratados, cursos de acción propuestas, además de próxima fecha de verificación, esto permite una continua evaluación y autoevaluación de los apoyos acordados y genera credibilidad y confianza en la comunidad en general .

Matriz de Marco Lógico

Figura 3

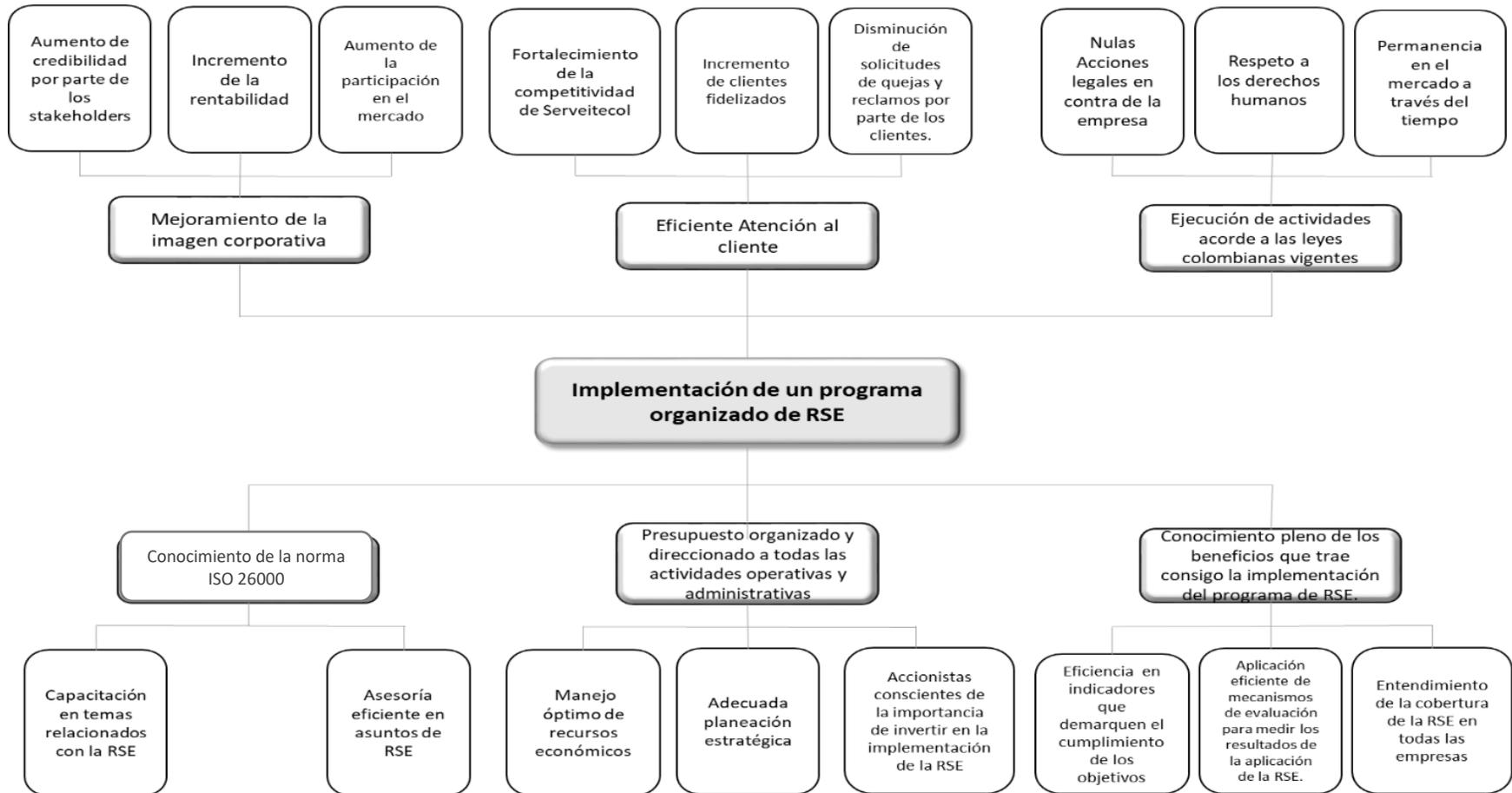
Árbol de Problemas.



Nota. Serveitecol realiza actividades de RSE sin una orientación definida y en algunas ocasiones efectuadas de manera empírica, por lo cual su principal falencia radica en la ausencia de un programa organizado y aplicado de RSE. Fuente: Elaboración Rider Usuga

Figura 4

Árbol de Objetivos para implementación de la norma ISO 26000

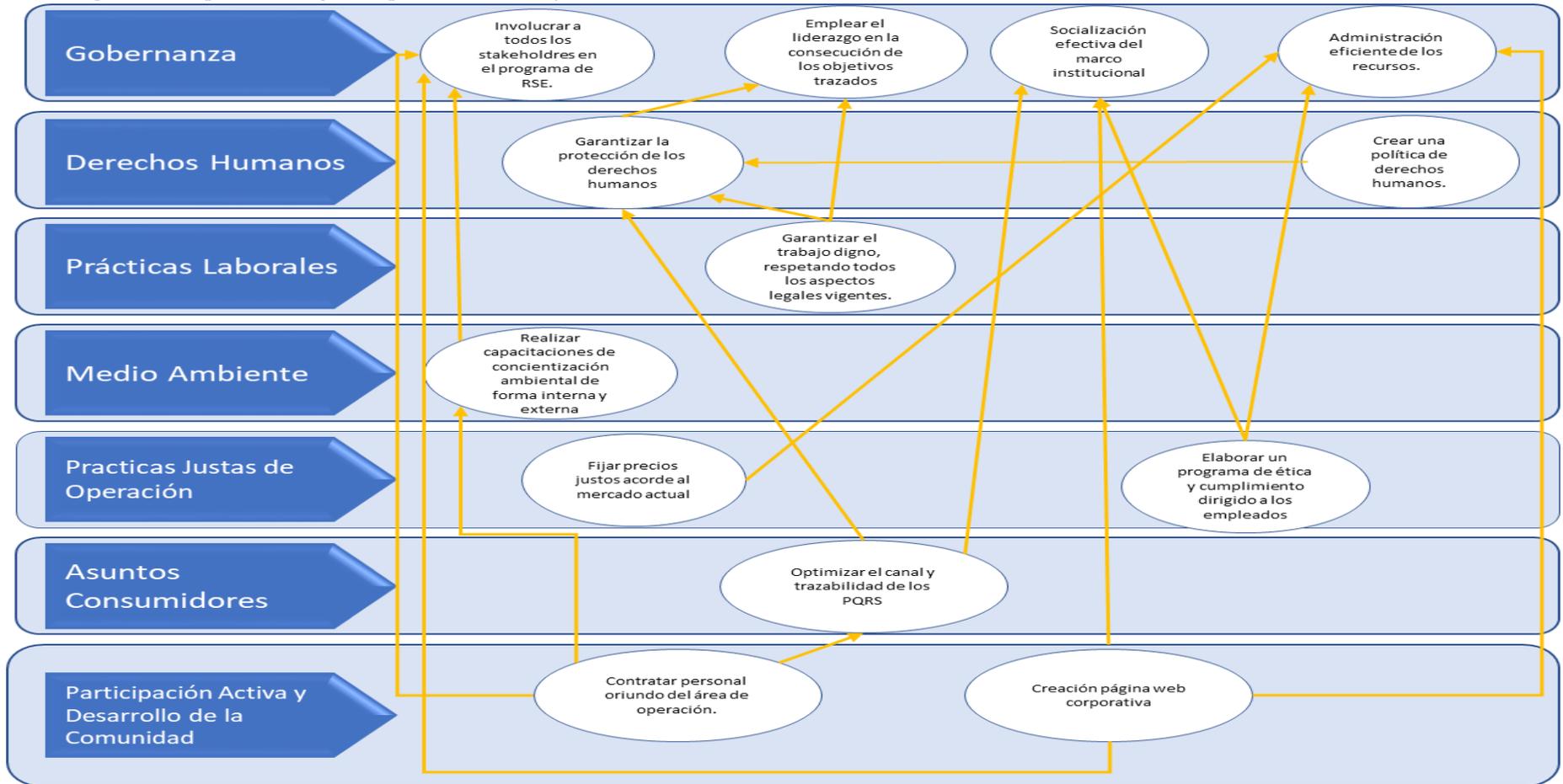


Nota. El primordial objetivo es la implementación de un programa de RSE que se ajuste a las actividades que realiza Serveitecol.

Fuente: Elaboración Rider Usuga

Mapa Estratégico

Figura 5 Mapa Estratégico a partir de los objetivos trazados



Nota. Visualización de las estrategias trazadas y relaciones causa y efecto para cumplir con los objetivos afines de la RSE de Serviteicol. Fuente: Elaboración Rider Usuga

Capítulo 3. Plan de Mejoramiento

Plan de acción y seguimiento

Tabla 2.

Plan de Acción Dimensión Económica - SERVITEICOL SAS

Dimensión	Objetivo Estratégico	Estrategia	Plazo	Costo	Indicador
Económica	Establecer un porcentaje del presupuesto corporativo anual para la implementación de un programa organizado de RSE.	Analizar detenidamente las variables desarrolladas en el diagnóstico, teniendo en cuenta los resultados obtenidos crear un reporte a la junta directiva con el cual se pueda llegar a un acuerdo en donde se dé por sentado el establecimiento de un presupuesto para la ejecución del programa de RSE.	Anual		Porcentaje (%) de presupuesto autorizado
	Aumentar la rentabilidad de la empresa en un 10% a través del mejoramiento de la imagen corporativa, incremento de la calidad de los	Establecer la capacitación continua a los empleados en temas relacionados con la atención al cliente, liderazgo, trabajo en equipo y nuevas técnicas de elaboración de productos del sector industrial.	Anual		Porcentaje (%) de rentabilidad = $\frac{\text{Ingresos del periodo actual}}{\text{Ingresos del periodo anterior}} *$ 100

productos y atención
al cliente

Nota. El principal objetivo económico de SERVITEICOL SAS es aumentar su rentabilidad a través de la implementación del programa de RSE y que se ajuste al presupuesto anual. Fuente: Elaboración Rider Usuga

Tabla 3.

Plan de Acción Dimensión Social - SERVITEICOL SAS

Dimensión	Objetivo Estratégico	Estrategia	Plazo	Costo	Indicador
Social	Establecer una relación más cercana con los Stakeholders, con el objeto de conocer sus experiencias, percepción del trabajo realizado y atención recibida	Optimizar los canales y trazabilidad de los PQRS creando una herramienta digital practica que sea aplicada al momento de recibir el servicio o producto terminado.	30 días		Porcentaje (%) de PQRS $\frac{\text{Cant.de stakeholder que usó la herramienta PQRS}}{\text{Cant.de stakeholder atendidos}} * 100$
	Capacitar el 100% de los empleados en pro de mejorar el conocimiento de los	Diseño de un programa de capacitación dirigido a todos los empleados donde se socialice la conceptualización	Anual		Porcentaje (%) de empleados capacitados $\frac{\text{Nº.de empleados capacitados}}{\text{Nº.total de empleados}} * 100$

empleados en temas relacionados con los grupos de interés y de DDHH.	de los grupos de interés y DDHH, su importancia en la operación y permanencia de SERVITECOL en el mercado.
---	--

Nota. La acción social de SERVITEICOL está dirigida principalmente al cuidado, protección y relación de los stakeholders, esto acorde a la ISO 26000. Fuente: Elaboración Rider Usuga

Tabla 4.*Plan de Acción Dimensión Ambiental - SERVITEICOL SAS*

Dimensión	Objetivo Estratégico	Estrategia	Plazo	Costo	Indicador
Ambiental	Crear conciencia en el 100% de los empleados sobre la importancia del cuidado y protección del medio ambiente.	Diseño de un programa de capacitación dirigido a todos los empleados con la gestión ambiental y riesgos asociados al cambio climático. Analizar la posibilidad de adquirir productos tecnológicos que permitan un menor consumo de energía y mejor rendimiento.	Anual		Porcentaje (%) de empleados capacitados $\frac{\text{No.de empleados capacitados}}{\text{No.total de empleados}} *$ 100
	Disminuir el consumo de energía eléctrica en un 10% en relación con el año anterior.	Realizar charlas a los empleados sobre el buen uso de los recursos y optimizar la cultura de ahorro energético.	Anual		Porcentaje (%) de ahorro de energía $\frac{\text{Costo de energía del presente año}}{\text{Costo de energía del año anterior}} *$ 100

Nota. Aumentar la cultura del cuidado del medio ambiente fortalece el compromiso de SERVITEICOL SAS con la protección del entorno; un consumo de energía responsable es fundamental en el procedimiento de ejecución del programa de RSE. Fuente: Elaboración por Rider Usuga.

Tabla 5.

Plan de Seguimiento Dimensión Económica - SERVITEICOL SAS

Dimensión	Objetivo Estratégico	Estrategia	Plazo	Indicador	Seguimiento
Económica	Instituir un porcentaje del presupuesto corporativo anual para la implementación de un programa organizado de RSE.	Analizar detenidamente las variables desarrolladas en el diagnóstico, teniendo en cuenta los resultados obtenidos crean un reporte a la junta directiva con el cual se dé por sentado el establecimiento de un presupuesto para la implementación de un programa de RSE.	Anual	Porcentaje (%) de presupuesto autorizado	A finales del año 2022 se realizará la reunión administrativa para definir el presupuesto del próximo año, la idea principal es que el destinado para el programa de RSE sea $\geq 8\%$. En reuniones mensuales se elaborarán actas de trazabilidad de los fondos.
	Aumentar la rentabilidad de la empresa en un 10% a través del	Establecer la capacitación continua a los empleados en temas relacionados con la	Anual	Porcentaje (%) de rentabilidad = $\frac{\text{Ingresos del periodo actual}}{\text{Ingresos del periodo anterior}} * 100$	Se revisará la tasa de crecimiento porcentual de la empresa mensualmente, el aumento de los ingresos por

mejoramiento de la imagen corporativa, incremento de la calidad de los productos y atención al cliente	atención al cliente, liderazgo, trabajo en equipo y nuevas técnicas de elaboración de productos en el sector industrial.	mes debe ser mínimo de 0.8%, de lo contrario se cambiará la estrategia de crecimiento.
--	--	--

Nota. La trazabilidad de los avances del presupuesto y rentabilidad de la empresa debe ser constante y debe denotar un real compromiso de SERVITEICOL SAS con el programa de RSE. Fuente: Elaboración por Rider Usuga

Tabla 6.*Plan de Seguimiento Dimensión Social - SERVITEICOL SAS*

Dimensión	Objetivo Estratégico	Estrategia	Plazo	Indicador	Seguimiento
Social	Establecer una relación más cercana con los stakeholders, con el objeto de conocer sus experiencias, percepción del trabajo realizado y atención recibida.	Optimizar los canales y trazabilidad de los PQRS creando una herramienta digital practica que sea aplicada al momento de recibir el servicio o producto terminado.	30 días	$\frac{\text{Porcentaje (\%) de PQRS}}{\text{Cant.de stakeholder que uso la Cant.de Stakeholder}}$	Se elaborará una encuesta en Google online como método de recolección de datos, la verificación de los resultados seria mensual por parte de los administradores. De acuerdo con la información se optimizarán los procesos.
	Capacitar el 100% de los empleados en pro de mejorar el conocimiento de los empleados en temas relacionados con los	Diseñar un programa de capacitación a los empleados donde se socialice los conceptos de los grupos de interés y DDHH, su importancia en la operación	Anual	$\frac{\text{Porcentaje (\%) de empleados capacitados}}{\text{No.de empleados capacitados}} \times \frac{\text{No.total de empleados}}{\text{No.de empleados capacitados}}$ <p style="text-align: center;">100</p>	Se realizarán actas mensuales de capacitación; una capacitación por mes con temas relacionados con los Stakeholders y

grupos de interés y DDHH.	y permanencia de SERVITEICOL en el mercado.	DDHH; siendo una empresa pequeña la charla no debe sobrepasar los 20 min.
---------------------------	---	---

Nota. El plan de seguimiento muestra los avances de la dimensión social en un tiempo estipulado, definido en la relación con los grupos de interés y las capacitaciones mensuales Fuente: Elaboración por Rider Usuga.

Tabla 7.

Plan de Seguimiento Dimensión Ambiental - SERVITEICOL SAS

Dimensión	Objetivo Estratégico	Estrategia	Plazo	Indicador	Seguimiento
Ambiental	Crear conciencia en el 100 % de los empleados sobre la importancia del cuidado y protección del medio ambiente	Diseñar programa de capacitación dirigido a empleados en temas relacionados con la gestión ambiental y riesgos asociados al cambio climático	Anual	Porcentaje (%) de empleados capacitados $\frac{\text{No.de empleados capacitados}}{\text{No.total de empleados}} *$ 100	Se realizarán actas mensuales de capacitación; una capacitación por mes con temas relacionados con el cuidado de medio ambiente; siendo una empresa pequeña la charla no debe sobrepasar los 20 min.
	Disminuir el consumo de energía eléctrica en un 15% en relación con el año anterior.	Analizar la posibilidad de adquirir productos tecnológicos que permitan un menor consumo de energía y mejor rendimiento.	Anual	Porcentaje (%) de ahorro de energía $\frac{\text{Costo de energía del presente año}}{\text{Costo de energía del añoanterior}} *$ 100	Se realizará revisión periódica del consumo de energía registrado en las facturas, la disminución del consumo por mes debe ser mínimo del 1.2%. Si no se cumple lo

Realizar charlas a los empleados sobre el buen uso de los recursos y optimizar la cultura de ahorro energético.

anterior se modificará la estrategia del consumo responsable.

Nota. La cultura del cuidado del medio ambiente y consumo responsable de energía se revisará periódicamente, los resultados deben darse desde el primer mes posterior al programa de RSE. Fuente: Elaboración por Rider Usuga.

Conclusiones

Cada día las empresas son más consecuentes de la necesidad que existe en aplicar responsablemente cada uno de sus procesos; independientemente de cualquier estructura organizacional, la norma ISO 26000 brinda lineamientos que posibilitan la integración de nuevas variables de gestión basadas en la responsabilidad social. Si la empresa SERVITEICOL SAS desea utilizar correctamente la norma, debe considerar la multiplicidad social, ambiental, económica, y proceder de manera afín e integrar la responsabilidad social dentro de sus diferentes políticas y planeamiento estratégico, para esto es necesario que haya una revisión periódica para cumplimiento de la ISO 26000.

Dicho lo anterior se puede llegar a concluir que, en el proceso de diagnóstico de la empresa SERVITEICOL SAS en base a la RSE se pudieron encontrar diferentes falencias las cuales se analizaron y se tuvieron en cuenta al momento de identificar su problema principal, el cual era la Ausencia de un programa de RSE según la Norma ISO 26000, pero al mismo tiempo se diseñaron posibles soluciones que ayudaran a la empresa con dicha problemática. La solución de esta problemática ayudara al fortalecimiento y mejoras continuas en todos los ámbitos de la empresa, al igual que su relación con los stakeholders.

Con la implementación de un plan de mejoras y seguimiento para le empresa SERVITEICOL SAS podemos realizar un seguimiento a las estrategias diseñadas para mejorar las diferentes dimensiones de la empresa, planteando un indicador y un periodo de tiempo para el cumplimiento de dicha estrategia.

Referencias Bibliográficas

- Cancino, C., & Morales, M. (2008). *Responsabilidad Social Empresarial*. Santiago: departamento Control de gestión y Sistemas de información de la Facultad de Economía y negocios de la universidad de Chile.
- file:///C:/Documents%20and%20Settings/Administrador/Mis%20documentos/Downloads/53f1a1f50cf23733e815be14%20(1). pdf
- Díaz, L (2007). Responsabilidad social empresarial: Enfoque estratégico y de creación de valor. <https://repositorio.uniandes.edu.co/bitstream/handle/1992/9814/u303403.pdf?sequence=1>
- 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>
- Gonzalez, J. (2018). *Los grupos de interés y su importancia*.
- file:///C:/Users/rusuga/Downloads/BICE_3096_47__B648B2745A770B943A16F19E05A231CD.pdf
- González, Y., Manzano, O & 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.
- <https://hemeroteca.unad.edu.co/index.php/book/article/view/3139>
- Hoof, B. V. (2008). En B. V. Hoof, *Producción mas limpia: paradigma de gestión ambiental* (pág. 42). Bogotá.

- Hoof.B.V. (2002). *Producción más limpia: paradigma de gestión ambiental*,. <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/40312?page=17>
- ISO (2010). ISO 26000. Guía de responsabilidad social.
<https://www.iso.org/obp/ui#iso:std:iso:26000:ed-1:v1:es>
- Juan de Galicia (2012). Plan Gallego de Responsabilidad Social Empresarial.
http://www.gemcat.eu/wp-content/uploads/2018/03/Plan_Estrategico_Gallego_RSE_es.pdf
- Muñoz, E. (2009). Cuadro de Mando Integral (Balanced Scorecard) para la gestión bibliotecaria: pautas para una aplicación. *Investigación bibliotecológica*, 23(48), 105-126.
http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0187-358X2009000200005
- ONU, N. U. (26 de Marzo de 2021). *Noticias ONU* .
<https://news.un.org/es/story/2021/03/1490082>
- Quinto, I (2015). Elaboración del plan de responsabilidad social empresarial para Astilleros Navales Ecuatorianos. <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/9959/1/UPS-GT000984.pdf>
- Santaella, J. (2021). *Economía3*. <https://economia3.com/economia-sostenible-importancia/>
- Universidad Sergio Arboleda. (2011). *Universidad Sergio Arboleda* .
<https://www.usergioarboleda.edu.co/noticias/economia-circular-una-contribucion-al-desarrollo-sostenible-de-la-sociedad/>

Apéndice

Apéndice A. Formato de Recolección de Información

Entrevista a directivos SERVITEICOL SAS.

Entrevistador: Laura Gineth Roperó Cáceres. Estudiante del programa de Administración de Empresas.

Entrevistados:

Yulieth Martínez Ramos, Gerente.

Carmen Norela Roperó Cáceres, prevencionista ocupacional (SST).

Wilber López Baleta, Coordinador de operaciones.

Materia fundamental o variable.	Indicadores que demuestran el cumplimiento de la materia fundamental.	Preguntas (entre 10 y 15 en total)	Instrumento y población objeto de estudio
Gobernanza de la organización	Gobernanza eficaz.	¿Considera la rendición de cuentas, la transparencia y la ética importante?	Entrevista administrativos.
Derechos humanos	Proporcionando igualdad de oportunidades de empleo.	¿Contrataría personas con alguna discapacidad?	Entrevista administrativos.
	Previniendo todas las formas de discriminación.	¿Promueve el principio de respeto para cada persona?	
Prácticas laborales	Salud y seguridad en el trabajo.	¿Se tiene en cuenta las condiciones de trabajo y protección social?	Entrevista a empleado SST.
		¿Se tiene en cuenta la salud y seguridad en el trabajo?	

Medio ambiente	Inversión en programas ambientales.	¿Tiene en cuenta la prevención de la contaminación? ¿Tiene en cuenta la mitigación y adaptación al cambio climático?	Entrevista administrativos.
Prácticas justas de operación	Prevenir la corrupción	¿Instruye a sus empleados a erradicar tanto el soborno como la corrupción?	Entrevista Administrativos.
Asuntos de consumidores	Publicidad engañosa y practicas injustas de marketing.	¿Considera una práctica injusta el no cumplimiento con los estándares de fabricación del producto cotizado?	Entrevista administrativos
	Solución de conflictos	¿La empresa tiene Servicios de atención al cliente, apoyo para quejas y reclamos?	
Participación y desarrollo de la comunidad	Creación de empleo y desarrollo de habilidades	¿Tiene como prioridad la contratación de personas de su ciudad? ¿Tiene en cuenta la creación de empleo?	Entrevista administrativos