

**Cumplimiento de instrumentos de responsabilidad social empresarial (RSE) para  
academia de conducción UNA SA.**

Martín Elías Suarez Contreras

Universidad Nacional Abierta y a Distancia – UNAD

Escuela de Ciencias Contables Administrativas Económicas y de Negocios - ECACEN

Administración de empresas

Corozal

2022

**Cumplimiento de instrumentos de responsabilidad social empresarial (RSE) para  
academia de conducción UNA SA.**

Martín Elías Suarez Contreras

Aplicación para obtener al título profesional de Administrador de Empresas

Director:

Nathaly Johanna Rincon

Universidad Nacional Abierta y a Distancia – UNAD

Escuela de Ciencias Contables Administrativas Económicas y de Negocios ECACEN

Administración de empresas

Corozal

2022

## Resumen

La responsabilidad social empresarial acoge la responsabilidad de garantizar a los miembros de la sociedad las obligaciones que se tienen con el mismo de manera directa e inmediata llevando también el impacto sobre la comunidad.

Por lo que para la empresa academia de conducción Una S.A es importante la aplicación de esta norma ISO con la finalidad de generar de esta forma confianza en los participantes internos y externos de la misma y lograr mejorar el posicionamiento de la empresa. Para esto es requerido el presente trabajo como acto investigador y aplicador de los instrumentos de la ISO 26000 por medio de estrategias que lleven a cabo un método de acción y seguimiento RSE en la academia.

***Palabras Clave:*** Responsabilidad social, ISO, estrategias, empresa, garantías de calidad.

## **Abstract**

Corporate social responsibility embraces the responsibility of guaranteeing to the members of society the obligations that they have with it in a direct and immediate way, also carrying the impact on the community.

Therefore, for the Una S.A driving academy company, the application of this ISO standard is important in order to generate trust in its internal and external participants and to improve the positioning of the company. For this, the present work is required as a researcher and applicator of the ISO 26000 instruments through strategies that carry out a method of action and CSR monitoring in the academy.

***Keywords:*** Social responsibility, ISO, strategies, company, quality guarantees.

## Tabla de contenido

|  |    |
|--|----|
| Objetivos.....   | 9  |
| Objetivo General.....  | 9  |
| Objetivos Específicos .....  | 9  |
| Conceptualización .....  | 10 |
| Línea de tiempo sobre la evolución del pensamiento estratégico.....            | 10 |
| Características, elementos y formas de gestionar estratégicamente la RSE. .... | 11 |
| Póster gobierno corporativo.....   | 12 |
| Producción limpia y el consumo sostenible .....                                | 13 |
| Aplicación.....  | 16 |
| Marco Institucional.....   | 16 |
| Diagnostico .....  | 18 |
| Matriz de marco lógico.....  | 23 |
| Mapa estratégico.....  | 24 |
| Mapa de estrategias a partir de los objetivos .....                            | 25 |
| Plan de Mejoramiento.....  | 26 |
| Plan de acción y de seguimiento.....   | 26 |
| Conclusión .....   | 29 |
| Referencias Bibliográficas.....  | 30 |
| Apéndice.....  | 34 |

**Lista de tablas**

|  |    |
|--|----|
| Tabla 1 Marco Institucional.....             | 16 |
| Tabla 2 Plan de acción y de seguimiento..... | 26 |

**Lista de figuras**

|  |    |
|--|----|
| Figura 1 Línea de tiempo .....   | 10 |
| Figura 2 Poster de gobierno.....   | 12 |
| Figura 3 Árbol de problemas Academia de Conducción UNA S.A en la<br>implementación de la norma ISO 26000 ..... | 23 |
| Figura 4 Árbol de objetivos Academia de conducción UNA S.A.....  | 24 |
| Figura 5 Mapa de estrategias RSE – Academia de conducción UNA S.A.....   | 25 |

**Lista de apéndice**

|                                       |    |
|---------------------------------------|----|
| Apéndice A Diseño de instrumento..... | 34 |
|---------------------------------------|----|

## **Objetivos**

### **Objetivo General**

Emplear instrumentos diseñados a partir de la norma ISO 26000 los cuales permitan diagnosticar desde diversas variables la situación actual de la empresa seleccionada Academia de conducción Una SA, en torno a la gestión RSE con la finalidad de generar mejoras en la garantía de implementación de la norma.

### **Objetivos Específicos**

Aplicar instrumento de recolección de información en la empresa seleccionada academia de conducción Una SA.

Analizar e interpretar los resultados obtenidos en cada variable.

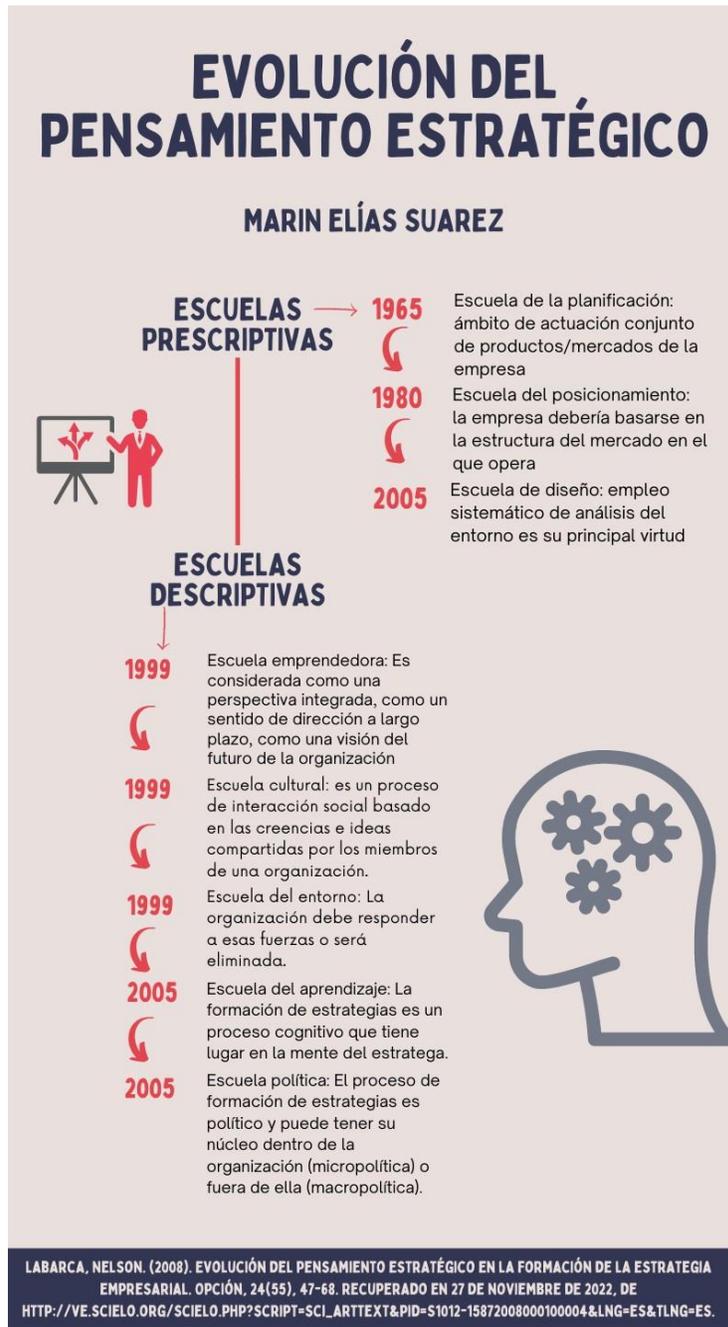
Diseñar plan de acción para mejorar la norma ISO 26000 con respecto a la empresa academia de conducción Una SA.

## Conceptualización

### Línea de tiempo sobre la evolución del pensamiento estratégico

Figura 1

Línea de tiempo



Fuente: Elaboración Propia

### **Características, elementos y formas de gestionar estratégicamente la RSE**

La RSE es la incorporación de políticas y actividades, incluyendo temas sociales y ambientales, en las operaciones de la organización con la finalidad de incentivar el desarrollo paralelo de sus actividades económicas; esta debe seguir los principios de competitividad de la empresa, es decir debe ser una herramienta que le permita a la compañía competir en la plaza.

En los primordiales rasgos de la responsabilidad social empresarial se considera que es una perspectiva empresarial completa en la cual la empresa crea valor humano, ambiental y sobre todo económico. Está compuesta en las diversas técnicas de negociación. Por lo que conlleva a que los objetivos empresariales persiguen lograr una estabilidad entre las sugerencias de las distintas figuras vinculadas en el proceso. Cada empresa implementa la responsabilidad de formas diversas según su dimensión, industria, cultura corporativa y estratégica.

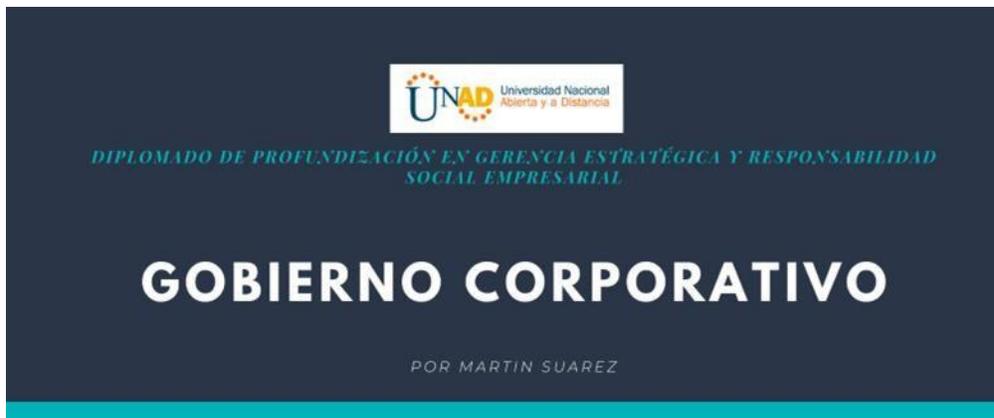
Los factores que hacen que las empresas implementen la RSE son las TICs modernas; nuevas preocupaciones con relación con la globalización y la transformación automática inminente. Existe una progresiva inquietud por la incidencia climática como resultado de los actos económicos. Los esquemas de la sociedad intervienen en los resultados de transformaciones generales como clientelas e inversionistas.

Algunos elementos característicos de la RSE son las obligaciones de la organización. Decisión facultativa; rendimientos sociales y el interés oficial, así como las reglas de conducta, el rendimiento medioambiental y la adaptabilidad.

## Póster gobierno corporativo

### Figura 2

#### Poster de gobierno



## DEFINICIÓN

El gobierno corporativo es el grupo de reglas, principios y métodos que regulan la composición y el manejo de los órganos de régimen de una compañía. En específico, instituye las interacciones entre el comité directiva, el consejo de gestión, los accionistas y la demás de piezas interesadas, y establece las normas por las que se rige el proceso de toma de elecciones sobre la compañía para la generación de valor.

En los últimos años, y más precisamente a raíz del inicio de la crisis financiera, la sociedad universal ha comprendido el valor que tiene que las comunidades cotizadas sean gestionadas de forma idónea y transparente. El buen gobierno de las organizaciones es la base para el manejo de los mercados, debido a que beneficia la credibilidad, el equilibrio y auxilia a promover el incremento y la generación de riqueza.



## CARACTERÍSTICAS

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

Así pues, resulta claro que el gobierno corporativo proveerá a la empresa de una estructura institucional y mecanismos que salvaguardarán su competitividad y permanencia en el tiempo.

## BIENESTAR HUMANO

Según lo cual hemos comentado, el régimen empresarial fomenta la sincronía de las metas de los diferentes conjuntos de interés corporativos al paso que promueve una cultura de rendición de cuentas.

Asimismo, asegura que se cumplan a rajatabla los métodos y las tácticas internas primordialmente con el deseo de priorizar el cumplimiento de las leyes y de la normativa vigente.

Al tener en cuenta todos dichos aspectos, es nítida la relevancia de la gobernanza para el aumento y, obviamente, triunfo de la compañía en el mercado.

## ARTICULACIÓN DE NORMAS

-La toma de elecciones que deben ver con la dirección estratégica general de la organización y sus políticas corporativas: inversiones, fusiones y adquisiciones, nombramiento de ejecutivos, planes de sucesión.

-Los mecanismos de control sobre el conveniente manejo de la dirección ejecutiva y la utilización del proyecto estratégico aprobado.

-El cumplimiento normativo o compliance: el establecimiento de las políticas y métodos adecuados para asegurar que la compañía, como sus directivos, empleados y terceros cumplen con el marco normativo aplicable.

-Las colaboraciones entre los primordiales órganos de gobiernos de la compañía, así como los derechos y deberes de todos ellos: consejo de gestión, junta directiva y accionistas.

Fuente: Elaboración Propia

### **Producción limpia y el consumo sostenible**

El aprovechamiento eficaz de los recursos es primordial para la orientación de la CDS. Un hito importante del modelo del dispendio y la creación de insumos sostenibles es incrementar el beneficio eficiente de los recursos durante el periodo útil de los bienes y servicios, colocando en notoriedad la capacidad de las organizaciones, los vínculos de abasto y los clientes personales como funcionarios del progreso sustentable. El parentesco resulta evidente en los Objetivos de Desarrollo Sustentable, muchas de cuyas metas apuntan a aprovechar los recursos de forma más eficaz y desvincular el incremento económico del uso de los materiales y la contaminación.

La volatilidad de los costos y el aumento de la petición de recursos, combinadas con una escasez creciente, producen inseguridad en el abasto de una pluralidad de recursos de trascendencia estratégica en los sistemas modernos de producción y consumo.

Ejemplificando, para 2030 se pronostica que la instancia universal de agua supere a la oferta en un 40%. Sumados a la degradación ambiental y el incremento de los desperdicios y las emisiones, dichos componentes permanecen intensificando la presión sobre la igualdad de las organizaciones y la sociedad generalmente ya que contribuyen al calentamiento global, lo cual socava la estabilidad alimentaria y potencia la escasez de agua y la contaminación atmosférica. Por medio de la implementación de aparatos de consumo y producción sostenibles, los gobiernos tienen la posibilidad de alentar a las organizaciones a diseñar y generar bienes y servicios cuya cadena de costo precise usar una menor proporción de recursos naturales en toda su expansión.

Cumplir la transición a pautas de fabricación y consumo sostenibles conllevaría una mejor administración de los recursos y la ayuda a la construcción de circuitos circulares, con lo cual se disminuirían los desperdicios y los insumos, se pondrían en marcha procesos

de producción más sostenibles y se modificaría el comportamiento de los clientes. Al aprovechar los recursos con más efectividad además tienen la posibilidad de generarse monumentales oportunidades económicas, reducirse los costos y potenciar la competitividad. Es fundamental reconocer que el agotamiento y la productividad sostenibles no se hallan de ni una forma en problema con el desarrollo económico, debido a que lo cual alienta es un aprovechamiento más eficaz de los recursos y una vía más sustentable a extenso plazo, no una restricción del incremento.

Los inconvenientes del medio ambiente que hoy enfrentamos han adquirido proporciones preocupantes y el deseo de las personas por saciar sus cada vez más crecientes necesidades, con base en modelos de fabricación y consumo insostenibles, está poniendo en riesgo la base de los recursos naturales que aguantan sus ocupaciones presentes y futuras y pone en peligro su propia permanencia.

La sociedad universal ha identificado la gravedad de dichos inconvenientes y los gigantes foros internacionales sobre medio ambiente (Declaración de Flujo de agua de Janeiro, Cumbre del Milenio de la ONU, Cumbre de la Tierra de Johannesburgo), han coincidido en señalar que la defensa ambiental es una responsabilidad conjunta, que involucra una interrelación entre lo gubernamental y lo privativo y en tal sentido realizan un denominado urgente a cambiar los recientes patrones de elaboración y consumo, labor que debería emprenderse tanto en territorios desarrollados como esos en vías de desarrollo.

De forma específica, el Programa de la ONU para el Medio, en el cuadro del Proyecto de Utilización de Johannesburgo, viene adelantando actividades por medio del Proceso de Marrakech, tendientes a cambiar los recientes modelos insostenibles de fabricación y consumo, incentivando a las naciones a laborar conjuntamente en el desarrollo y la adopción de una política incorporada de elaboración y consumo sustentable

y al fortalecimiento del diálogo, colaboración y cooperación con cada una de las piezas interesadas para seguir en el asunto. Colombia no fue ajena a esta realidad y a partir de la Constitución Política ha sentado las bases para que el incremento económico de la nación vaya de la mano con el desarrollo sustentable, otorgándole una trascendencia importante al asunto ambiental, al implantar como uno de los principios primordial es la obligación del Estado y de los individuos de defender las fortunas naturales y culturales de la nación, así como planear el desempeño y explotación de recursos naturales, destinados a asegurar el desarrollo sustentable, previniendo y controlando componentes de deterioro ambiental.

## Aplicación

### Marco Institucional

**Tabla 1**

*Marco Institucional*

|                             |   |
|-----------------------------|---|
| <b>Nombre de la empresa</b> | Academia de Conducción Una S.A.   |
| <b>Sector</b>               | Transporte  |
| <b>Objeto social:</b>       | Tiene como objetivo instaurar la práctica experiencial y la formación de los conductores que deseen adquirir la licencia de conducir, profesional y particularmente.  |
| <b>Tipo de empresa:</b>     | Sociedad Anónima  |
| <b>Número de empleados:</b> | 10 empleados  |
| <b>Tiempo de operación:</b> | Inicio 2015 – actualmente   |
| <b>Ubicación</b>            | Ciudad de Valledupar  |
| <b>Misión</b>               | Formar y certificar conductores con capacidades y destrezas; presentamos un servicio de enseñanza de alta calidad en el manejo de vehículos y enriquecemos los conocimientos a los conductores de transporte automotor que le permitan sentirse seguro y confiado al movilizarse por las vías, salvaguardando su vida y la de los demás |

---

**Visión**

Academia de Conducción Una S.A para el 2024 será un Centro de Educación Automovilística líder a nivel regional y posicionarse en las mejores a nivel nacional, y donde su portafolio de servicios incluirá todo tipos de automotor, y será reconocido por medio de la utilización de un plan pedagógico orientado a la formación de un modelo de conductor ejemplar, consciente del valor de conducir profesionalmente

---

**Valores****corporativos**

La administración de la academia de conducción Una, instruye al estudiante-conductor para adquirir instrucciones completas en correlación a la circulación, la cual le apruebe manejar un vehículo resguardando su propia vida y la del resto de personas.

Por lo cual se destaca por su

Responsabilidad

Honestidad

Lealtad

Solidaridad

Compromiso

Pulcritud

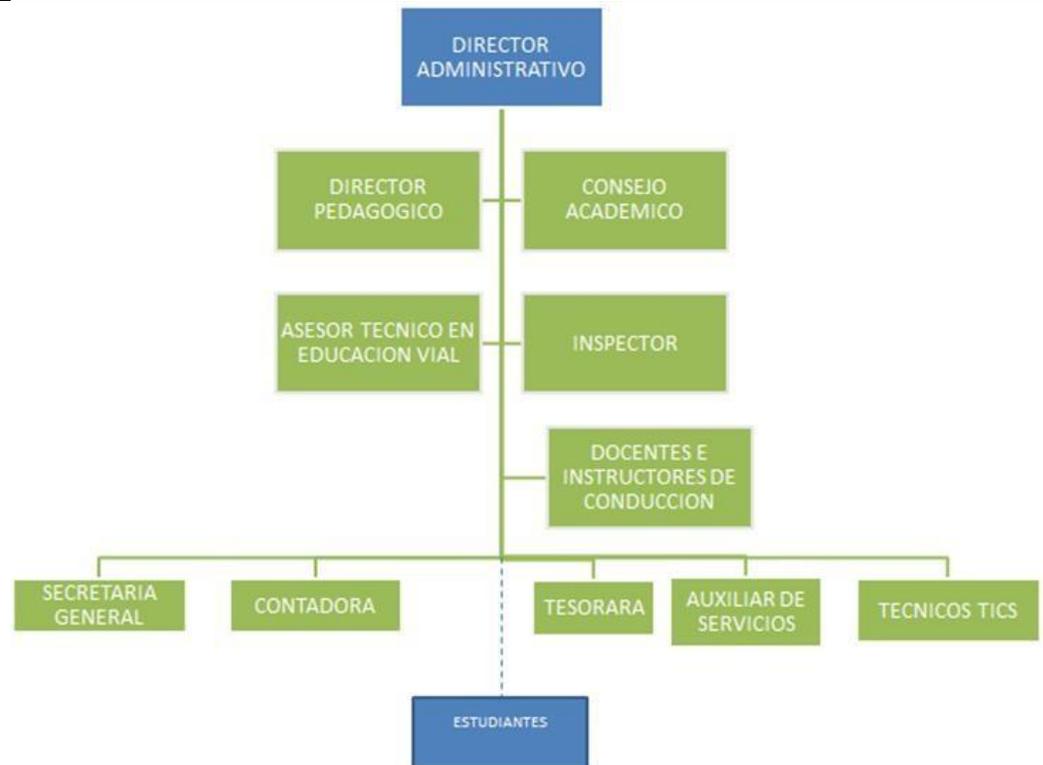
Puntualidad

Excelencia

Transparencia

---

**Estructura  
Organizacional  
(organigrama)**



Fuente: Elaboración propia.

**Diagnostico**

Resultados y análisis según sus variables.

**Gobernanza de la organización**

Indicador 1 % de empleados que conocen los procesos con transparencia

¿Se garantiza la transparencia a los entes requeridos en todos los procesos que se llevan a cabo en la empresa?

Para la academia de conducción Una SA es de gran importancia que dentro de la empresa se garanticen procesos transparentes en todo el ámbito ejecutivo de manera que se pueda fortalecer el mecanismo anti corruptivo y prevenir todo tipo de prácticas ilícitas dentro de la empresa

Análisis: Dentro de la empresa se dan mecanismos anti corruptivos y los procesos son notificados de manera transparente, se mantiene la ética en los procesos y se realiza rendición de cuentas.

### **Prácticas Laborales**

Indicador 2 % de garantía de calidad en empleados

¿Son apropiados los resguardos que le dan a los empleados para su labor?

Para esta empresa es importante el resguardo de los empleados en medio y después de la labor debido a que como empresa estamos interesados en que los emplea debido en todos los ámbitos

Análisis: En la empresa hace falta un poco de aplicación en cuanto a estos mecanismos de garantía de calidad debido a que diariamente se enfrentan a situaciones medianamente favorables y requieren de un poco más de esfuerzo y recompensa para la misma por lo que se solita la aplicación debida del SGSST

Indicador 3 Cantidad de incentivo de desarrollo humano

¿Se realizan prácticas para el desarrollo cognitivo del personal?

Para la empresa es de gran relevancia que el personal que labora en ella esté completamente capacitado en todos los entornos de la misma. Por lo cual se hacen esfuerzos para facultar a todos los empleados y que sean capaces de responder al desarrollo de la misma.

Análisis: A los empleados se les capacita en varias temáticas con la finalidad de que ellos desarrollen muy bien el cargo a desempeñar que poseen cada uno y también el de otros si en algún momento tocare.

### **Derechos Humanos**

Indicador 4 % de proporción de oportunidades de empleo

¿Hay generación de empleo en la empresa y promoción de cargos?

Es de gran importancia que dentro de la empresa se den las promociones de cargos debido a que es una forma de incentivar al personal.

Análisis: Dentro de la empresa, se propician las igualdades de oportunidades laborales, permitiendo la libre organización y erradicando la explotación.

Indicador 5 % de acciones en prevención de discriminación

¿Existe igualdad de condiciones en cuanto a todo lo que concierne el clima laboral?

Para la academia es importante que no haya rastros de discriminación por lo que luchan contra todo aquello que demuestre este tipo de accionar

Análisis: Se designa que no hay discriminaciones dentro de la empresa ya que en ella se manejan protocolos y entrenamientos que permiten que los empleados den por abolido este tipo de actos, se resuelven quejas y se mitigan los impactos negativos de la diversidad.

### **Medio Ambiente**

Indicador 6 % de labores prevención de contaminación

¿Qué ruta de eliminación de desechos utilizan?

El ambiente es uno de los ítems más importantes que tiene la empresa, por lo que han tratado de implementar acciones que ayuden con el medio ambiente. Tales como establecer horarios fijos y no mutables que sean reducidos porque como es sabido los gases que botan los transportes que ellos utilizan para sus prácticas son contaminantes.

Análisis: La empresa evalúa prácticas para implementar en la empresa que eviten la contaminación y eviten contribuir a la polución de gases.

Indicador 7 % de implementación de plan sostenible y sustentable

¿Cómo implementan el pacto de desarrollo sostenible y sustentable?

Actualmente para contrarrestar el cambio climático es necesario que las empresas se ajusten a un plan de sostenibilidad y sustentabilidad que hagan como centro de atención el cuidado del medio ambiente.

Análisis: En la empresa se dan grandes acciones de implementación del plan de desarrollo sostenible y sustentable, por medio de prácticas de adaptación en los recursos con los que se cuentan en la empresa

### **Prácticas justas de la operación**

Indicador 8 % de acciones de manejo de competencia equitativa

¿Se utilizan mecanismos justos para la competencia en el mercado posicionado?

Toda empresa debe tener una planeación justa de competitividad dentro del mercado en el que se encuentra. Es decir, prácticas que no dañen en ningún sentido a la competencia ni les reste importancia dentro del mercado.

Análisis: la academia de conducción se esfuerza por ser una empresa justa con respecto a las demás, la cual sale adelante sin necesidad de difamar o divulgar cosas necias de las otras academias para desprestigiarlas y ganar ventaja.

### **Asuntos de Consumidores**

Indicador 9 % de prácticas de educación al consumidor

¿Qué iniciativas de educación implementan para que los clientes sean consumidores equilibrados?

El cliente debe ser equilibrado en sus compras debido a que cuando se producen desequilibrios en el mercado se produce de la misma manera inflación o deflación por lo que es necesario tener un punto de equilibrio.

Análisis: En la academia, los empleados se esfuerzan por transmitir en los clientes cierto tipo de informaciones educativas con las cuales se pueden ayudar para evitar que los clientes dañen al igual sus finanzas.

### **Participación activa y desarrollo de la comunidad**

Indicador 10 % de creación de ingresos y riquezas

¿La comunidad se beneficia de las múltiples actividades económicas de la empresa?

La comunidad, debe sacar un provecho de la empresa, así como se efectúa en viceversa.

Análisis: La empresa, según la comunidad y los empleados, ha faltado en este importante indicador que implica crecimiento en la riqueza de la comunidad al igual que la empresa. Por lo que se precisa que la empresa haga de cierta manera este gran paso.

**Matriz de marco lógico**

**Figura 3**

*Árbol de problemas Academia de Conducción UNA S.A en la implementación de la norma ISO 26000*



Fuente: Elaboración de Martin Suarez

**Mapa estratégico**

Árbol de objetivos identificado en la implementación de la norma ISO 26000.

**Figura 4**

*Árbol de objetivos Academia de conducción UNA S.A*

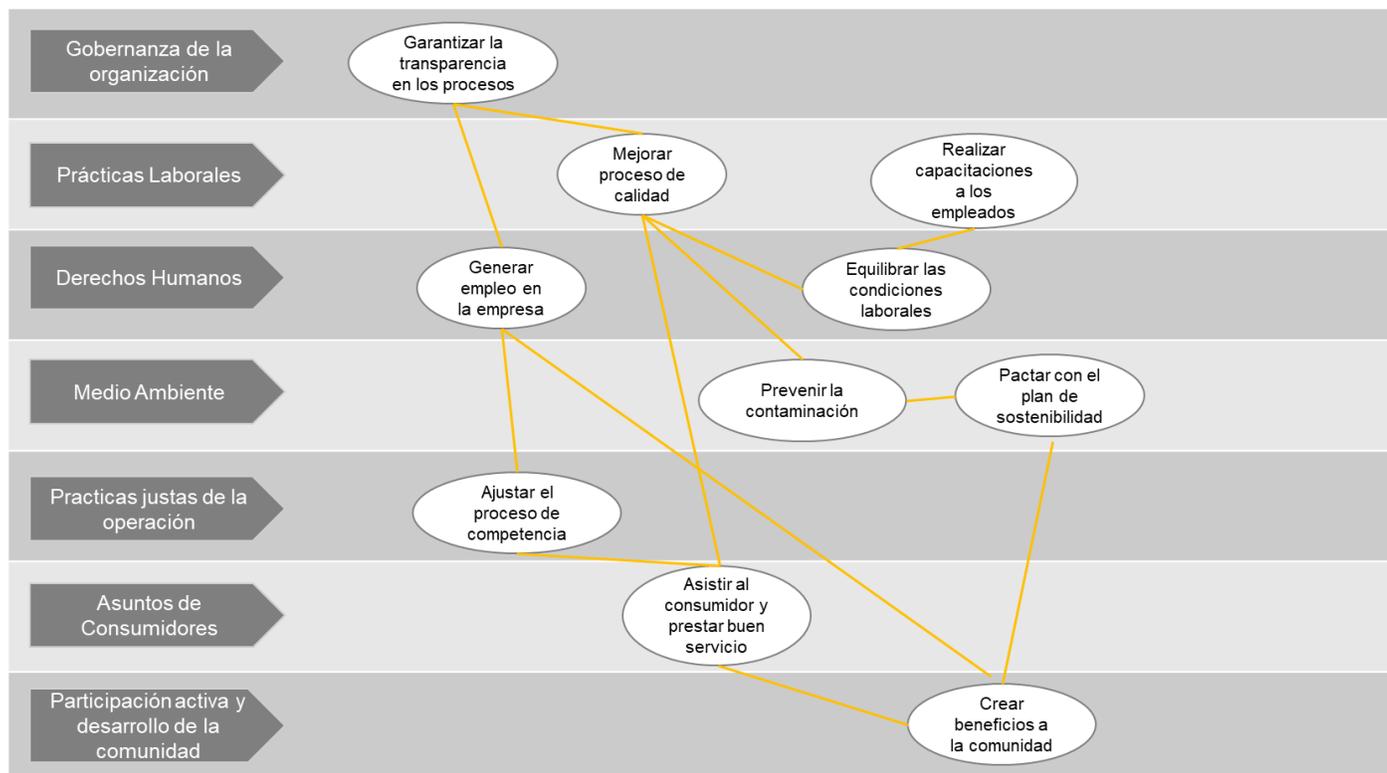


Fuente: Elaboración de Martin Suarez.

## Mapa de estrategias a partir de los objetivos

**Figura 5**

*Mapa de estrategias RSE – Academia de conducción UNA S.A*



Fuente: Elaboración de Martín Suarez

## Plan de Mejoramiento

### Plan de acción y de seguimiento

**Tabla 2**

*Plan de acción y de seguimiento*

| Dimensión | Objetivo<br>estratégico   | Estrategia  | Plazo   | Costo | Seguimiento  | Indicador   |
|-----------|---|---|---------|-------|--------------|---|
| Económica | Formar un sistema que produzca un 50% de valor y riqueza a la comunidad de manera que ellos puedan recibir beneficio de la labor que se realiza en la empresa | Establecer una campaña de financiación de pequeños proyectos sostenibles y comunitarios | Bianual | \$    | Cada 6 meses | Porcentaje de proyectos generadores de valor<br>$\frac{\textit{Proyectos invertidos}}{\textit{Proyectos mejorados}} \times 100$ |
|           | Crear un plan de garantía por el 100% los empleados donde se mejore   | Realizar una inversión en la compra de un software que maneje la                        | Anual   | \$    | Cada 8 meses | Porcentaje de aumento de utilidad<br>$\frac{\textit{Utilidad antigua}}{\textit{Utilidad actual}} \times 100$                    |

---

|        |   |  |  |  |  |
|--------|---|--|--|--|--|
|        | la calidad de gestión de los                          |  |  |  |  |
|        | laboral y recursos                                    |  |  |  |  |
|        | financiera de la financieros de                       |  |  |  |  |
|        | empresa. forma  |  |  |  |  |
|        |   |  |  |  | confiable  |
|        | Mejorar el 100% Capacitar al                          |  |  |  |  |
|        | de la atención de personal con                        |  |  |  |  |
|        | manera eficaz y nuevas                                |  |  |  |  |
|        | holística el tecnologías                              |  |  |  |  |
|        | proceso de hasta llegar a                             |  |  |  | Porcentaje de  |
|        | servicio al perfeccionar el Semestral \$ Cada 3 meses |  |  |  | satisfacción del cliente   |
|        | cliente para servicio al                              |  |  |  | $\frac{PQRS \text{ presentadas en e}}{PQRS \text{ presentadas en}}$  |
|        | obtener una cliente                                   |  |  |  | * 100  |
|        | mejor amoldado a las                                  |  |  |  |  |
| Social | segmentación en nuevas                                |  |  |  |  |
|        | la empresa necesidades.                               |  |  |  |  |
|        | Diseñar una Conformar un                              |  |  |  |  |
|        | estrategia para estado de                             |  |  |  | Porcentaje de  |
|        | contrarrestar el derecho que                          |  |  |  | efectividad de   |
|        | 70%de las permita que Mensual \$ Cada 15 días         |  |  |  | administración   |
|        | prácticas que cualquier ente                          |  |  |  | $\frac{\text{Casos de corrupción pr}}{\text{Casos de corrupción a}}$ |
|        | dan mal imagen pueda detallar                         |  |  |  | * 100  |
|        | a la gobernanza los procesos                          |  |  |  |  |

---

---

|           |                   |                  |        |    |          |                              |
|-----------|-------------------|------------------|--------|----|----------|------------------------------|
|           | de la sociedad    | que lleva la     |        |    |          |                              |
|           | alterando la      | empresa con      |        |    |          |                              |
|           | transparencia en  | transparencia    |        |    |          |                              |
|           | los procesos      | para fortalecer  |        |    |          |                              |
|           |                   | la credibilidad  |        |    |          |                              |
|           |                   | y confianza      |        |    |          |                              |
|           | Mejorar en un     | Adquirir         |        |    |          |                              |
|           | 100% el plan de   | medios de        |        |    |          | Porcentaje de salud          |
|           | sostenibilidad y  | trabajo (carros) |        |    |          | ambiental                    |
| Ambiental | sustentabilidad a | eléctricos y     | Bienal | \$ | Cada año | <i>Medida de polución in</i> |
|           | los márgenes de   | poco dañinos     |        |    |          | <i>Medida de polución pr</i> |
|           | la empresa        | con el medio     |        |    |          | * 100                        |
|           | usando métodos    | ambiente.        |        |    |          |                              |
|           | anti-polución     |                  |        |    |          |                              |

---

Fuente: Autoría Propia

## **Conclusión**

Para la academia de conducción Una SA es de gran importancia que dentro de la empresa se garanticen procesos transparentes en todo el ámbito ejecutivo de manera que se pueda fortalecer el mecanismo anti corruptivo y prevenir todo tipo de prácticas ilícitas dentro de la empresa, también, es importante el resguardo de los empleados en medio y después de la labor debido a que como empresa estamos interesados en que los emplea debido en todos los ámbitos. De la misma manera es de gran relevancia que el personal que labora en ella esté completamente capacitado en todos los entornos de la misma. Por lo cual se hacen esfuerzos para facultar a todos los empleados y que sean capaces de responder al desarrollo de la misma.

Por lo tanto las estrategias del ISO 26000 son de gran relevancia en la empresa para poder desempeñar una tarea de calidad en todo su medio.

### Referencias Bibliográficas

- Alcívar, R. (2015). Modelo de gestión para el despliegue de estrategias organizacionales para empresas de clase mundial. Estudio de caso Nestlé Purina Pet Care Company(NPPC).  
<https://bibliotecavirtual.unad.edu.co/login?url=http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=edsbas&AN=edsbas.F9389503&lang=es&site=eds-live&scope=site>
- Bermudez-Colina, Y., & Mejías-Acosta, A. A. (2018). Medición de la responsabilidad social empresarial: casos en pequeñas empresas Latinoamericanas. *Ingeniería Industrial*, 39(3), 315–325.  
<https://bibliotecavirtual.unad.edu.co/login?url=https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=edsdnp&AN=edsdnp.6676416ART&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://eds-p-ebscohost-com.bibliotecavirtual.unad.edu.co/eds/detail/detail?vid=0&sid=70e98739-8b64-4b39-a9775271ca933c6a%40redis&bdata=Jmxhbm9ZXMmc2l0ZT1lZHMtbG12ZSZzY29wZT1zaXRl#AN=edsbas.A761A71&db=edsbas>
- 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 Ibero-Americana de Estrategia (RIAE)*, 13(4), 18–32.  
<https://bibliotecavirtual.unad.edu.co/login?url=http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=buh&AN=114010442&lang=es&site=eds-live&scope=site>
- 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>

Gioffreda, C. (2019). Los Pilares Del Pensamiento Estratégico: La Negociación, La Compulsión Y La Destrucción Aplicado Al Caso Argentino\*. POSTData: Revistade 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://campus124.unad.edu.co/ecacen39/mod/hvp/view.php?id=3377>

Hoof, B. V. (2008). Producción más limpia: paradigma de gestión ambiental, 17-63.Universidad de los Andes. [https://elibro-](https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/40312?page=17)

[net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/40312?page=17](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>

ISO (2010). ISO 26000. Responsabilidad Social Visión general del proyecto.

[https://www.iso.org/files/live/sites/isoorg/files/archive/pdf/en/iso\\_26000\\_project\\_overview-es.pdf](https://www.iso.org/files/live/sites/isoorg/files/archive/pdf/en/iso_26000_project_overview-es.pdf)

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=http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=zbh&AN=137284752&lang=es&site=eds-live&scope=site>

Muñoz, E & Quinteros, M. (2018). Evaluación de resultados de proyectos sociales, mediante el uso de la matriz del marco lógico, promovidos por el área de RSE del sector banca en Lima Metropolitana en el periodo 2015-2017: estudio de caso del proyecto “Contigo en tus finanzas en aula” del Banco de Crédito del Perú.

<https://bibliotecavirtual.unad.edu.co/login?url=https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=edsbas&AN=edsbas.C521C2B8&lang=es&site=eds-live&scope=site>

Ocampo, O., García, J., Ciro, L & Forero, Y. (2015). Responsabilidad social en pequeñas empresas del sector de Alimentos y Bebidas de Caldas. En: *Entramado*, 11(2). 72-90.

<http://www.scielo.org.co/pdf/entra/v11n2/v11n2a06.pdf>

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>

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>

Rodríguez, Y., Cabrera, J & Frías, B. (2018). Responsabilidad social empresarial.

Camino hacia una gestión organizacional estratégica. *Folletos Gerenciales*, 22(3), 180–189.

Tabra Ochoa, E. P. (2015). Solidaridad y gobierno corporativo de la empresa: una mirada a los organismos internacionales. J.M. BOSCH EDITOR, 10-28. <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/131478?page=10>

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

## Apéndice

### Apéndice A

#### *Diseño de instrumento*

| <b>Materia<br/>Fundamental o<br/>Variables</b> | <b>Indicadores que<br/>demuestran el<br/>cumplimiento de la<br/>materia fundamental</b>       | <b>Preguntas</b>  | <b>Instrumento y<br/>población objeto<br/>de estudio</b> |
|--|---|---|--|
| Gobernanza de la<br>organización               | % de empleados que<br>conocen los procesos<br>con transparencia                               | ¿Se garantiza la<br>transparencia de<br>información a los entes<br>requeridos en todos los<br>procesos que se llevan a<br>cabo en la empresa?   | Entrevista a<br>operarios                                |
| Prácticas Laborales                            | % de garantía de<br>calidad en empleados<br><br>Cantidad de incentivo<br>de desarrollo humano | ¿Son apropiados los<br>elementos de calidad que<br>le dan a los empleados<br>para su labor?<br><br>¿Se realizan prácticas<br>para el desarrollo<br>cognitivo del personal<br>como capacitaciones su<br>otros? | Entrevista a<br>recursos humanos                         |

---

|                                  |   |  |                                    |
|----------------------------------|---|--|------------------------------------|
| Derechos Humanos                 | <p>% de proporción de oportunidades de empleo</p> <p>% de acciones en prevención de discriminación</p>      | <p>¿Hay generación de empleo en la empresa y promoción de cargos?</p> <p>¿Existe igualdad de condiciones en cuanto a todo lo que concierne el clima laboral?</p> | Entrevista al gerente              |
| Medio Ambiente                   | <p>% de labores prevención de contaminación</p> <p>% de implementación de plan sostenible y sustentable</p> | <p>¿Qué ruta de eliminación de desechos utilizan?</p> <p>¿Cómo implementan el pacto de desarrollo sostenible y sustentable?</p>                                  | Entrevista administrador operativo |
| Practicas justas de la operación | <p>% de acciones de manejo de competición equitativa</p>  | <p>¿Se utilizan mecanismos justos para la competencia en el mercado posicionado?</p>   | Entrevista al gerente              |
| Asuntos de Consumidores          | <p>% de prácticas de educación al consumidor</p>  | <p>¿Qué iniciativas de educación implementan para que los clientes sean consumistas equilibrados?</p>  | Entrevista al jefe de marketing    |

---

---

|   |   |   |                                  |
|---|---|---|----------------------------------|
| Participación activa<br>y desarrollo de la<br>comunidad | % de creación de<br>ingresos y riquezas | ¿La comunidad se<br>beneficia de las<br>múltiples actividades<br>económicas de la<br>empresa? | Entrevista a<br>recursos humanos |
|---|---|---|----------------------------------|

---

Fuente: Elaboración propia con herramienta de entrevista