

**DISEÑO DE UNA HERRAMIENTA PARA EL DIAGNÓSTICO DE LA  
RESPONSABILIDAD SOCIAL EN LAS EMPRESAS**

**MARISOL GONZALEZ BAQUERO  
NANCY YORELY AVELLANEDA TRUJILLO**

**UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES  
PROGRAMA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS  
FUSAGASUGÁ  
2020**

**DISEÑO DE UNA HERRAMIENTA PARA EL DIAGNÓSTICO DE LA  
RESPONSABILIDAD SOCIAL EN LAS EMPRESAS**



**MARISOL GONZALEZ BAQUERO  
NANCY YORELY AVELLANEDA TRUJILLO**

**Director (a):  
Esp. María Elvira Mora García**

**UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES  
PROGRAMA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS  
FUSAGASUGÁ  
2020**

Nota de aceptación

---

---

---

---

---

---

---

PRESIDENTE DEL JURADO

---

FIRMA DEL JURADO

---

FIRMA DEL JURADO

Fusagasugá, noviembre 2020

## **DEDICATORIA**

Le agradezco a Dios por bendecirme para lograr este proceso en mi vida, por ser el apoyo y fortaleza en aquellos momentos de dificultad y debilidad.

Gracias a mis padres, por los principios y valores que me han inculcado y por su apoyo y agradezco además a mi esposo Marlon y mi hijo por ser las personas que me han apoyado y confiado en mis expectativas y proyectos .

Este trabajo lo dedico a mi familia por el apoyo incondicional, porque son mi motor para seguir adelante y mi gran compañía en este proceso tan importante para mi vida.

## **AGRADECIMIENTOS**

Se expresan el agradecimiento a:

A la Docente María Elvira Mora García, asesora de proyecto, por su disposición de asesoramiento, amplios conocimientos y apoyo constante e incondicional desde la aceptación de la dirección de este trabajo hasta la culminación del mismo.

## TABLA DE CONTENIDO

1. TITULO.....	9
2. ÁREA, LINEA PROGRAMA Y TEMA .....	10
3. DEFINICIÓN DEL PROBLEMA .....	11
3.1 ANTECEDENTES.....	11
3.2 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA .....	11
3.3 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA .....	12
4. OBJETIVOS.....	13
4.1. OBJETIVO GENERAL.....	13
4.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	13
5. JUSTIFICACIÓN.....	14
6. MARCO DE REFERENCIA .....	15
6.1 MARCO TEORICO .....	15
6.1.1 Según la gtc – responsabilidad social .....	16
7. HERRAMIENTA DE ANÁLISIS PEST .....	18
7.1 FACTORES ECONÓMICOS: .....	18
7.2 FACTORES TECNOLÓGICOS: .....	18
7.3 FACTORES POLÍTICOS: .....	19
7.4 FACTORES SOCIALES Y DEMOGRÁFICOS:.....	19
8. DISEÑO METODOLÓGICO .....	20
8.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN .....	20
8.2 TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN .....	20
8.2.1 Técnicas de procesamiento y análisis de datos. ....	20
9. LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN COLOMBIA .....	21
9.1 PRIMEROS PASOS HACIA LA RSE.....	21
9.2 RESPONSABILIDAD SOCIAL EN COLOMBIA .....	26
9.3 REQUISITOS DE LA ISO 26000 PARA LA IMPLEMENTACION DE RSE EN LAS ORGANIZACIONES .....	29
9.4 CUADRO DE MATERIAS FUNDAMENTALES .....	31
9.5 DIAGNÓSTICO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL.....	32
9.6 REQUISITOS PARA LA CERTIFICACIÓN EN RSE EN COLOMBIA.....	33
9.7 HERRAMIENTA PARA EL DIAGNÓSTICO DE LA RSE EN LAS EMPRESAS.....	36

9.8 DESCRIPCIÓN DEL CUESTIONARIO.....37

9.9 MATERIA FUNDAMENTAL NO. 1. GOBERNANZA DE LA ORGANIZACIÓN.....38

9.10 MATERIA FUNDAMENTAL NO. 2. DERECHOS HUMANOS .....40

9.11 MATERIA FUNDAMENTAL NO. 3. PRACTICAS LABORALES.....43

9.12 MATERIA FUNDAMENTAL .NO. 4. MEDIO AMBIENTE .....45

9.13 MATERIA FUNDAMENTAL NO.5. PRACTICAS JUSTAS DE OPERACIONES .....48

9.14 MATERIA FUNDAMENTAL NO. 6. ASUNTOS DE CONSUMIDORES .50

9.15 MATERIA FUNDAMENTAL NO. 7. PARTICIPACIÓN ACTIVA Y DESARROLLO DE LA COMUNIDAD.....53

9.16 IMPACTO SOCIAL, ECONÓMICO, CULTURAL Y AMBIENTAL DEL PROYECTO .....57

9.17 IMPACTO SOCIAL .....57

9.18 IMPACTO ECONOMICO.....57

9.19 IMPACTO CULTURAL .....57

9.20 IMPACTO AMBIENTAL.....58

  

10. CONCLUSIONES .....59

11. RECOMENDACIONES .....60

12. BIBLIOGRAFIA .....61

## LISTA DE TABLAS

Tabla 1 Cuadro de materias fundamentales.....	31
Tabla 2 Cuadro comparativo requisitos para certificación en RSE .....	35
Tabla 3 Herramienta Materia Gobernanza de la Organización .....	38
Tabla 4 Recomendación de gobernanza de la organización, valoración 1 y 2.....	39
Tabla 5 Recomendación de gobernanza de la organización, valoración 3 .....	39
Tabla 6 Herramienta materia derechos humanos.....	40
Tabla 7 Recomendación derechos humanos, valoración 1 o 2 Fuente: .....	42
Tabla 8 Recomendaciones derechos humanos, valoración 3 .....	42
Tabla 9 Herramienta materia prácticas laborales .....	44
Tabla 10 Recomendaciones prácticas laborales valoración 1 o 2 .....	44
Tabla 11 Recomendaciones de mejora, prácticas laborales valoraciones 3.....	45
Tabla 12 Herramienta materia medio ambiente .....	46
Tabla 13 Recomendaciones medio ambiente valoración 1 o 2 .....	46
Tabla 14 Recomendación de mejora medio ambiente valoración 3 .....	48
Tabla 15 Herramienta materia practicas justas de operación.....	49
Tabla 16 Recomendaciones practicas justas de operación valoración 1 o 2 .....	49
Tabla 17 Recomendaciones practicas justas de operación, valoración 3 .....	50
Tabla 18 Herramienta materia asuntos de consumidores .....	51
Tabla 19 Recomendaciones asuntos de consumidores valoración 1 o 2 .....	52
Tabla 20 Recomendaciones de mejora, asuntos de consumidores valoración 3.....	53
Tabla 21 Herramienta materia de participación activa y desarrollo de la comunidad.....	54
Tabla 22 Recomendaciones participación activa valoración 1 o 2.....	55
Tabla 23 Recomendaciones participación activa valoración 3 .....	56



## **1. TITULO**

**DISEÑO DE UNA HERRAMIENTA PARA EL DIAGNÓSTICO DE LA  
RESPONSABILIDAD SOCIAL EN LAS EMPRESAS**

## **2. ÁREA, LINEA PROGRAMA Y TEMA**

### **ÁREA DE INVESTIGACIÓN**

- Gestión de las organizaciones y sociedad.

### **LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

- Desarrollo organizacional.

### **PROGRAMA**

- Administración de empresas.

### **TEMA**

- Diagnostico de responsabilidad social

### **3. DEFINICIÓN DEL PROBLEMA**

#### **3.1 ANTECEDENTES**

La Responsabilidad Social Empresarial, es un tema que desde hace unos años está siendo percibida por las empresas no solo como un compromiso sino como una oportunidad de crecimiento que beneficia a la empresa y también a toda la población. Según el estudio realizado por el autor Wilcox,<sup>1</sup> la relación que existe entre la RSE y la credibilidad puede llegar a ser una herramienta importante para la confianza de las organizaciones, lo que genera una buena reputación corporativa. Además, en el estudio realizado por este autor se definieron dos aspectos de la RSE, que son la responsabilidad operacional que hace referencia a todo el ámbito ambiental; y la responsabilidad con la comunidad considera todos los temas del ámbito social.

Así mismo se ha generado actualmente un impacto en la sociedad ya sea en tema ambiental, social lo que genera un gran desarrollo tanto a nivel micro es decir en las organizaciones y a nivel macro, a nivel de la economía del país.

#### **3.2 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA**

La RSE genera en las empresas beneficios importantes como una mejor imagen corporativa, un aumento de credibilidad frente a los clientes, mayores ingresos además un apoyo gubernamental ya que actualmente es una tendencia nacional que las empresas aporten al desarrollo sostenible. Se crea la necesidad de conocer los avances en RSE de las empresas para lograr acceder a la certificación según la norma ISO 26000 con el fin de aportar a procesos de mejora empresarial y el desarrollo de actividades sostenibles.

Los procesos de responsabilidad social competen tanto a las grandes empresas, como a todo aquel que realice una actividad productiva que pueda afectar el entorno interno y externo, por tal razón la herramienta se plantea desde la generalidad de la norma hasta los requerimientos más mínimos de las pequeñas empresas; si bien en Colombia no es obligatorio contar con una certificación en el área para poder funcionar, si es cierto que cada día el compromiso es mayor aún mas teniendo en cuenta que la RSE precede a la sostenibilidad empresarial y se busca orientar acciones hacia la producción responsable.

---

<sup>1</sup> Christian Cancino, M. M. (Diciembre de 2008). *Universidad de Chile* . Obtenido de Responsabilidad Social Empresarial

Se plantea una herramienta aplicable a cualquier empresa, es decir, sin importar su tamaño, actividad económica o tiempo de funcionamiento, en la cual se relacionan las actividades cotidianas con los procesos de RSE; cada vez un mayor número de micro y pequeñas empresas implementan actividades conscientes de operación sin saber que se relacionan con la norma ISO 26000, se requiere una alternativa de aplicación que permita conocer el estado de compromiso actual con el fortalecimiento de procesos y la acción organizacional responsable.

Por este motivo se hace necesario la formulación de una herramienta diagnóstica que permita conocer las actividades que las organizaciones desarrollan en sus áreas funcionales y que están relacionadas con acciones de RSE permitiendo identificar sus aciertos y falencias para así recomendar estrategias de mejora con el fin de buscar la obtención de la certificación en este campo.

### **3.3 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

¿Se pueden fortalecer los procesos organizacionales con la realización de una herramienta para el diagnóstico de la RSE en las empresas?

## **4. OBJETIVOS**

### **4.1. OBJETIVO GENERAL**

Diseñar una herramienta diagnóstica de responsabilidad social empresarial para la implementación en las organizaciones según la normatividad vigente.

### **4.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Contextualizar el concepto de Responsabilidad Social Empresarial en Colombia.
- Identificar los requisitos de la norma internacional ISO 26000 para la implementación de procesos de RSE en las organizaciones.
- Determinar los requisitos normativos para la obtención de la certificación en RSE en las diferentes áreas de la empresa.
- Elaborar la herramienta diagnóstica de responsabilidad social empresarial en Excel.

## **5. JUSTIFICACIÓN**

La responsabilidad social empresarial (RSE) es el compromiso que toma cada empresa con respecto a la sociedad y el medio ambiente, de esta manera favorecer el desarrollo sostenible, el crecimiento económico, el bienestar de la sociedad y el aprovechamiento de los recursos naturales, cumpliendo con un reglamento establecido que regula el desempeño de las empresas.

El objetivo de la RSE es impactar de manera positiva en los distintos ámbitos en los que se relacionan las organizaciones, así mismo lograr sostenibilidad y competitividad empresarial. Esto genera un mejoramiento interno como, mayor productividad, credibilidad, mejoramiento de marca, así como un mayor reconocimiento.

Es importante que las organizaciones inicien el compromiso de la RSE y más ahora que el tema de sostenibilidad y de bienestar de la sociedad es significativo, ya que por lo general se buscan beneficios corporativos y no se enfocan en los beneficios sociales

Con el fin de aportar e identificar el estado en que las empresas presentan frente a la RSE, se propone el diseño de una herramienta diagnóstica, que permita identificar que tan preparadas están y que necesitan para obtener certificación de RSE.

## 6. MARCO DE REFERENCIA

### 6.1 MARCO TEORICO

El autor Carroll<sup>2</sup> en el año 1979 presenta un modelo que hace referencia a los aspectos fundamentales que deben tener la empresa respecto a la RSE, estos aspectos abarcan responsabilidades importantes que deben tener para cumplir con la RSE, las responsabilidades que presento el autor fueron las siguientes:

- **Responsabilidades Económicas:** para Carroll, este criterio es considerado el primero en la RSE. Los negocios están en primer lugar y su fin último es obtener utilidades. Asimismo, las empresas tienen la responsabilidad de producir los bienes y los servicios que la sociedad necesite, de modo que pueda lograr maximizar las ganancias para sus dueños y accionistas.
- **Responsabilidades Legales:** el segundo criterio se basa en que las sociedades modernas se desarrollan bajo reglas, leyes y regulaciones en general predisuestas para que sean cumplidas por los diferentes negocios. En sí mismos, los requisitos legales reflejan qué comportamientos son considerados como importantes y válidos Universidad de Chile, Facultad de Economía y Negocios 24 Departamento Control de Gestión y Sistemas de Información para la sociedad, por lo que la empresa debería por definición cumplirlos para poder lograr sus objetivos económicos.
- **Responsabilidades Éticas:** el tercer criterio propone que un comportamiento ético no necesariamente está escrito en la ley y puede que no necesariamente vaya a favor de los intereses económicos de la empresa. En estas responsabilidades se consideran factores como la equidad, justicia, imparcialidad, respeto de los derechos de los individuos y no hacer daño a la comunidad. Bajo esta mirada se expresan una serie de normas sociales que, si bien no están explícitamente destacadas en leyes, son normas tácitas que igualmente deben cumplir las organizaciones.
- **Responsabilidades Discrecionales:** Carroll considera a esta última responsabilidad como aquella puramente voluntaria y guiada por el deseo de la compañía en hacer contribuciones sociales que no están incluidas en los mandatos económicos, ni en las leyes o en la ética. En este nivel se incluyen contribuciones filantrópicas de las cuales no se esperan retribuciones para la compañía y que no son esperadas por la comunidad.

---

<sup>2</sup> Christian Cancino, M. M. (Diciembre de 2008). *Universidad de Chile*. Obtenido de Responsabilidad Social Empresarial :

Para el desarrollo de la investigación, es necesario contemplar temas que son vitales en el diseño de una herramienta diagnóstica de responsabilidad social empresarial, según información como calificación de criterios, fundamentos teóricos de la responsabilidad social, estudios previos, ética y normatividad encontrados sobre el tema.

### **6.1.1. GTC 180 – RESPONSABILIDAD SOCIAL PRIMER CUADRO**

**6.1.1.1 Responsabilidad social:** Compromiso voluntario y explícito que las organizaciones asumen frente a las expectativas y acciones concertadas que se generan con las partes interesadas (*stakeholders*), en materia de desarrollo humano integral; ésta permite a las organizaciones asegurar el crecimiento económico, el desarrollo social y el equilibrio ambiental, partiendo del cumplimiento de las disposiciones legales.<sup>3</sup>

**6.1.1.2 Requisitos para la responsabilidad social:** Se trata de un documento con la consideración de estándar internacional ya que ha sido redactado por la ISO, pero en cuanto a su contenido se trata más bien de una guía. Cumplir los requisitos ISO 26000 es una iniciativa voluntaria, puesto que la norma no pretende servir para propósitos de certificación, uso regulatorio o contractual. Sino más bien, pretende servir para propósitos orientativos.

La norma ISO 26000 contiene indicaciones sobre:

- Principios, prácticas y temas relacionados a la Responsabilidad Social.
- Cómo integrar e implementar la Responsabilidad Social en la organización y su esfera de influencia.
- La identificación y el compromiso con los grupos de interés (clientes, empleados, proveedores, propietarios o accionistas y sociedad).
- La forma de comunicar el compromiso y desempeño de la organización en relación con la Responsabilidad Social.
- La contribución de la organización con el desarrollo sostenible.

¿Cómo integrar esta “guía” sobre Responsabilidad Social en una organización?

En primer lugar, la organización debería tomar en consideración dos prácticas fundamentales en el ámbito de la Responsabilidad Social: el reconocimiento de la RS dentro del área de influencia y la identificación e involucración con los grupos de interés.

---

<sup>3</sup> Internacional, I. (25 de 06 de 2008). Guía técnica colombiana-Responsabilidad Social. *idad Social*. Colombia : ICONTEC . Obtenido de ICONTEC Internacional .



La empresa debería trabajar sobre las **7 materias fundamentales de la Responsabilidad Social**:

- **El gobierno de la organización:** El sistema de toma de decisiones de la organización u órgano de gobierno, se ve especialmente afectado en lo que respecta a transparencia, comportamiento ético, respeto por la ley, respeto por todas las partes interesadas, rendición de cuentas, etc.
- **Los derechos humanos:** De manera complementaria a la legislación existentes en el ámbito nacional de actuación, en materia de derechos humanos las organizaciones han de prestar especial atención a asuntos como: la igualdad de oportunidades y discriminación; empleo de menores; principios fundamentales y derechos laborales; libertad de organización y asociación colectiva, etc.
- **Prácticas laborales:** referencia a asuntos como: las condiciones de trabajo y protección social; salud y seguridad en el trabajo; desarrollo profesional y formación. Todo ello, entendido desde un punto de vista interno y externo ... No sólo desde la perspectiva interna de las empresas, pero también incluyendo el trabajo subcontratado o de proveedores y colaboradores.
- **Medio ambiente:** Toda organización, sea cual sea su tamaño y actividad, genera un impacto sobre el medio ambiente. Las recomendaciones y requisitos ISO 26000 se centran en puntos como la prevención de la contaminación, el uso sostenible de los recursos, la protección de la biodiversidad, el control del cambio climático y el cuidado de hábitats naturales.
- **Prácticas justas de operación:** En el ámbito de la responsabilidad, este apartado se refiere a la forma en que una organización se relaciona con otras organizaciones para generar valor y resultados positivos. Algunos aspectos de esta área harían referencia a prácticas de competencia justa; respeto de los derechos de propiedad; anticorrupción; etc.
- **Asuntos relacionados con los consumidores:** Esta área tiene que ver la responsabilidad que tienen aquellas organizaciones que producen bienes de consumo o proveen de productos y servicios a los consumidores. Los principales elementos a considerar serían: la información y transparencia al consumidor; prácticas justas de marketing y comunicación; la protección de la salud del consumidor; uso de

prácticas justas de contratación; servicios de atención al cliente; protección de datos, etc.<sup>4</sup>

- **Participación activa y desarrollo de la comunidad:** Sistema de valores y creencias que comparten las personas de una misma organización. Identidad y significado colectivo de la organización. Conjunto de principios, valores, presunciones, verdades, normas, costumbres y comportamientos, desarrollados, compartidos y validados por una organización, como respuesta a necesidades de supervivencia y desarrollo, entendida también como la forma de pensar, sentir y actuar de una organización.<sup>5</sup>

## 6.2. HERRAMIENTA DE ANÁLISIS PEST

El análisis Pest es una herramienta de gran utilidad para comprender el crecimiento o declive de un mercado, y, en consecuencia, la posición, potencial y dirección de un negocio; está compuesto por las iniciales de factores políticos, económicos, sociales y tecnológicos, utilizados para evaluar el mercado en el que se encuentra un negocio o unidad.

### - FACTORES ECONÓMICOS:

En este caso es importante saber cuál es el sector a la cual la empresa está enfocada para poder determinar los factores económicos que influyen y los impactos que genera de acuerdo a la actividad. Algunos de los factores económicos que pueden relacionarse sola la demanda, el empleo, la inflación, costes de energía, costo de materias primas, entre otros.

### - FACTORES TECNOLÓGICOS:

Este factor es característico por las innovaciones que se realicen en la empresa ya sea en productos o servicios y que mejoren su canal de distribución para llegar al consumidor final. Los factores que pueden tener en cuenta son las innovaciones tecnológicas, internet y comercio virtual, acciones del gobierno.

---

<sup>4</sup> corporativa, R. s. (s.f.). *REQUISITOS ISO 26000*. Obtenido de Responsabilidad social corporativa

<sup>5</sup> Internacional, I. (25 de 06 de 2008). *Guia tecnica colombiana-Responsabilidad Social.idad Social*. Colombia : ICONTEC . Obtenido de ICONTEC Internacional .

## - FACTORES POLÍTICOS:

El gobierno influencia todas las regulaciones del sector en el que trabaje la empresa, la legislación puede beneficiar o perjudicar de alguna forma los intereses que tengan, pero de igual manera deben cumplirse. Algunos factores políticos que pueden intervenir son: cambios políticos, cambios de legislación laboral, ayudas e incentivos del gobierno, entre otros.

## - FACTORES SOCIALES Y DEMOGRÁFICOS:

Este factor es el más sencillo de comprender ya que son todos aquellos agentes que intervienen con la empresa directa e indirectamente como lo son las personas, allí se evalúa edad, composición étnica, niveles de ingresos distribución geográfica, etc.<sup>6</sup>

El Pest funciona como un marco para analizar una situación, es de utilidad para revisar la estrategia, posición, dirección de la empresa, propuesta de marketing o idea.

Un mercado es definido por lo que se dirige hacia él, sea un producto, una empresa, una marca, una unidad de negocio, una propuesta, una idea, etc. en consecuencia, es importante tener claro cómo se define el mercado que se analiza, especialmente si se realizará el análisis PEST en un taller, en un ejercicio de equipo o como una actividad delegada. El asunto del análisis debe ser una clara definición del mercado al que se dirige.<sup>7</sup>

En la RSE se hace necesario una evaluación de los entornos de la empresa, para determinar los impactos que genera, es por esto que se tienen en cuenta las 7 materias fundamentales de la norma ISO 26000, y además se hace necesario incluir en el estudio el análisis PEST ya que es el más indicado pues dentro de sus 4 factores evaluativos se pueden integrar las 7 materias fundamentales de la norma y lograr una evaluación más profunda de los entornos internos y externos.

---

<sup>6</sup> Daniel MARTINEZ, A. M. (2005). *La elaboracion del plan estrategico y su implantacion a traves del cuadro de mando integral*. España: Altair.

<sup>7</sup> Chapman, A. (s.f.). *Analisis DOFA y analisis PEST*. Obtenido de PDF

## 7. DISEÑO METODOLÓGICO

### 7.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN

**Investigación exploratoria:** Está dirigida a que las personas formulen un problema o hipótesis investigativas, pues es considerado como la etapa inicial de un proceso continuo de investigación.

Es necesario analizar las fuentes de información acerca del tema para lograr un análisis de forma sistemática con la recolección de lo puntos de vista que tiene cada uno de los participantes <sup>8</sup>

### 7.2 TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN

7.2.1 **Técnicas de procesamiento y análisis de datos:** Para el procesamiento de la información y análisis de los datos se utiliza el programa excel en el cual se realiza el listado de los requerimientos según la norma ISO 26000 para la implementación de procesos de RSE en las organizaciones por materias fundamentales, para el análisis de datos se establece una tabla de valoración para cuantificar el acercamiento al desarrollo de procesos responsables en el funcionamiento de las organizaciones, la tabla para dar valor y evaluar es diseño de los investigadores.

---

<sup>8</sup> Jorge Murcia, J. T. (s.f.). *El camino del saber*. Santa fe de Bogota : USTA .

## **8. RESULTADOS DE LA INVESTIGACION**

### **8.1. LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN COLOMBIA**

Para lograr contextualizar en nuestro país el concepto de RSE, es necesario tomar como referencia todas aquellas teorías, avances y evolución que ha tenido la RSE desde su inicio, para entender los cambios que a tenido para llegar a los conceptos que hoy en día conocemos y los que se aplican actualmente en Colombia.

#### **8.1.1. Primeros pasos hacia la RSE**

La Responsabilidad Social tuvo sus inicios en el año 1945 a partir del nacimiento de la Organización de las Naciones Unidas (ONU), aunque para esta época no se denominaba RSE, desde este año se empezó a hablar sobre la seguridad, los derechos humanos, el desarrollo sostenible, entre otros.

Las Naciones Unidas pueden tomar medidas sobre los problemas que enfrenta la humanidad en el siglo 21, como la paz y la seguridad, el cambio climático, el desarrollo sostenible, los derechos humanos, el desarme, el terrorismo, las emergencias humanitarias y de salud, la igualdad de género, la gobernanza, la producción de alimentos y mucho más.<sup>9</sup> En este aspecto las organizaciones como aportantes al desarrollo social y económico de un país, tienen la obligación de enmarcar sus actividades hacia la búsqueda de soluciones que permitan alcanzar las metas proyectadas por la ONU para una mejor convivencia.

La Organización de las Naciones Unidas (ONU) fue creada luego de la segunda guerra mundial para asegurar de cierta manera la paz internacional y la prevención de futuros conflictos buscando generar una mayor conciencia social en las personas; de esta manera países como Colombia, China, Argentina, los cuales hacen parte de la ONU, tienen el compromiso de desarrollar actividades internas que permitan conseguir los objetivos globales.

Aquí se empiezan a notar cambios en el tema de la responsabilidad social pues las personas empiezan a delegar funciones y a generar responsabilidades en las empresas, es decir que no solo recae en el gobierno como al inicio en la creación

---

<sup>9</sup> Unidas, N. (s.f.). *Naciones Unidas* . Obtenido de Naciones Unidas

de la ONU, sino que el gobierno continúa manejando los temas de responsabilidad social a nivel global y la empresa de una manera más propia.

Howard Bowen, investigador y economista en el año 1953 fue la primera persona que definió la responsabilidad social empresarial, luego del nacimiento de la ONU. Howard escribió el libro “Social Responsibilities of the Businessman” que es conocido como la “biblia” de la responsabilidad social empresarial, donde explica todo el tema a detalle y como las empresas deben tomar un rol y actuar ante este tema tan importante.

La definición que dio Howard acerca de la RSE fue “las obligaciones de los empresarios para impulsar políticas corporativas para tomar decisiones o para seguir líneas de acción que son deseables en términos de los objetivos y valores de la sociedad, y creía que la responsabilidad social era una idea voluntaria de los empresarios para intentar contrarrestar los problemas económicos y alcanzar los objetivos de su organización”<sup>10</sup>. Es decir que la responsabilidad social es una herramienta de los empresarios para lograr todas las tareas y objetivos, para que la empresa pueda tener éxito.

Años más tarde en 1970 Milton Friedman, estadístico, economista habla del concepto de *la responsabilidad social en las empresas es aumentar sus ganancias*, donde la empresa no es responsable, ya que es una figura jurídica, la responsabilidad es de todas las personas, ya que trabajan por los objetivos de la empresa. Según la revista New York Times, Milton Friedman dice que solo las personas tienen responsabilidades, una corporación es una persona jurídica y en este sentido puede tener responsabilidades artificiales<sup>11</sup>.

Por lo anterior la empresa es responsable únicamente de maximizar la riqueza para sus accionistas. La responsabilidad social recae en los accionistas, ya que son ellos los que tienen a cargo a los empleados para lograr los objetivos que se tienen propuestos, lo que quiere decir que la empresa genera riqueza, pero las personas que trabajan allí son las encargadas de actuar de una manera socialmente responsable.

Tanto Howard como Milton en este punto están de acuerdo en que los empresarios que tienen alto cargo en las empresas son las personas que tienen la responsabilidad social para llevar a cabo los objetivos de la empresa teniendo en cuenta las demás personas, se puede deducir que la responsabilidad según estos

---

<sup>10</sup>RSE, C. (2 de Septiembre de 2015). *Comunidad RSE*. Obtenido de Howard Bowen padre de RSE.

<sup>11</sup>Friedman, M. (13 de Septiembre de 1970). *Revista New York Times*. Obtenido de The social responsibility of business is to increase its profits.

autores es la forma en la que se logran los objetivos y la responsabilidad social es la herramienta para llegar a ellos.

La RSE reúne temas como el medio ambiente y en el año 1971 se creó una organización ecologista que no solo defiende el medio ambiente, sino que también defiende los derechos humanos. La organización Greenpeace, fundada en 1971 en Vancouver, Canadá, por activistas antinucleares y objetores de conciencia estadounidenses opuestos a la Guerra de Vietnam. Greenpeace defiende en sus estatutos la acción directa y la resistencia pacífica contra todo tipo de acciones que puedan deteriorar el medio ambiente, los recursos naturales y los derechos humanos.

Según la organización, el objetivo es “proteger y defender el medio ambiente y la paz, interviniendo en diferentes puntos del planeta donde se cometen atentados contra la naturaleza.<sup>12</sup>

Con esta organización se puede observar que los temas que conlleva la RSE fueron cada vez más controlados y defendidos para garantizar la los derechos humanos, además de esto la conservación del medio ambiente.

Para el 1985 aparece Peter Drucker, un ecologista social que muestra las que se consideran como las dimensiones que despliega la RSE, presenta tres actores donde cada uno de ellos tiene principios y valores que conllevan a un resultado dentro de la RSE. El primero son los empresarios con unos valores de innovación, responsabilidad, observación y creatividad, el segundo actor son los trabajadores que se le asignan valores de innovación, responsabilidad, lealtad, introspección y capacitación, y el tercer y último actor son los gerentes que tiene valores de responsabilidad en observación.<sup>13</sup>

Esto nos muestra de una forma más avanzada lo que han querido decir autores anteriores Howard y Milton acerca de las personas que se encuentran dentro de una empresa y sus responsabilidades o actuaciones que debe tener en cuenta para garantizar el funcionamiento de la RSE. Los actores que muestra Drucker, tienen una labor muy importante gracias a los valores que posee, las actividades que realizan son en pro al crecimiento de las empresas, pero también teniendo en cuenta los aspectos para relacionarse, ya que todo el trabajo dentro de una empresa es colaborativo, pero también se deben contemplar temas como el ambiente, la sostenibilidad que como empresa debe cumplir.

---

<sup>12</sup> Faircompanies. (15 de mayo de 2008). *Fair*. Obtenido de Greenpeace .

<sup>13</sup> Hoyos, A. T. (07 de JULIO de 2008). *RSE VISION DE PETER DRUCKER*. Obtenido de RSE VISION DE PETER DRUKER

En 1999 se presentó un acontecimiento importante para la historia de la responsabilidad social, donde en el Foro Económico Mundial realizado por la ONU se lanzó la idea de un Pacto Mundial de las Naciones Unidas.

El secretario general de la ONU, Kofi Annan fue quien propuso la idea del Pacto Mundial de las Naciones Unidas enfocado a las empresas. El fundamento del Pacto Global desglosa 10 principios que se encuentran vigentes, que van orientados a derechos humanos, derechos laborales, medio ambiente y lucha contra la corrupción.

Estos 10 principios son un llamamiento a que las empresas los incorporen en las estrategias, políticas y actividades para que tengan como finalidad un resultado en objetivos sociales, aquí se pueden involucrar empresas de todos los sectores y tamaños, esto es para que las empresas tengan una sostenibilidad y generen un beneficio tanto para la comunidad como internamente.

Los siguientes son los 10 principios del Pacto Global:

- **Derechos Humanos:**

- Principio 1: Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los Derechos Humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia.
- Principio 2: Las empresas deben asegurar que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los Derechos Humanos.

- **Derechos laborales:**

- Principio 3: Las empresas deben apoyar la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.
- Principio 4: Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.
- Principio 5: Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.
- Principio 6: Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.

- **Medio ambiente:**

- Principio 7: Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.
- Principio 8: Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.



- Principio 9: Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.

- **Lucha contra la corrupción:**

- Principio 10: Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno.<sup>14</sup>

De acuerdo a los principios anteriormente mencionados, las empresas deben estar comprometidas a cumplir, pues están enfocados a que tengan en cuenta el capital humano que colabora, así como el de velar por los derechos humanos de todas las personas no solo los colaboradores sino también los clientes, socios, proveedores, etc., sin importar el entorno en el campo en el que trabajen deben tener en cuenta siempre el medio ambiente y a su vez los temas de corrupción con los cuales pueda estar involucrado.

Normalmente, la responsabilidad social empresarial (RSE) se aprecia desde cuatro ámbitos definidos: el laboral, el económico, el ambiental y el social, entornos individualmente contemplados en la mayor parte de los regímenes jurídicos modernos; no obstante, una hipótesis eventual podría plantear que las leyes que proclaman y desarrollan las variantes de las generaciones de los derechos humanos y aquellas que regulan la actividad económica comprenden el abanico normativo de la RSE.

Actualmente la discusión sobre lo que debe entenderse como RSE no es pacífica, mucho menos, sobre lo que debe implicar para las empresas ser socialmente responsables. Sin embargo, todas las construcciones teóricas se concentran frente al papel otorgado a los efectos que sobre la realidad se derivan del funcionamiento de las compañías, en un debate generado a raíz de los casos de cuestionables prácticas corporativas, que naturalmente conducen a replantear la necesidad de controlar la actividad de las empresas, lo que se traduce en iniciativas orientadas a disciplinar el ejercicio empresarial; proposiciones que, según su naturaleza, pueden ubicarse o catalogarse como medidas duras (hard) o blandas (soft law) de regulación.<sup>15</sup>

Aunque dependiendo del territorio se pueden ubicar normas ya sea en una u otra franja, vista de conjunto la tendencia imperante en materia de RSE es la de su

---

<sup>14</sup> ONU, C. (s.f.). *El Pacto Mundial de la ONU*. Obtenido de Naciones Unidas

<sup>15</sup> Tuta. (2017). *La RSE Como estrategia Emergente En Las Empresas Colombianas*. Obtenido de El Caso De Dos Organizaciones Del Sector Petrolero :

fijación mediante herramientas de derecho blando, en virtud de la tesis que respalda el compromiso como la fuente de la que emerge esta clase de responsabilidad, que como bien lo explica NÚÑEZ CRUZ:<sup>16</sup> "desde este esquema, la responsabilidad tiende a entenderse como un asunto de decisiones voluntarias sin sanción de organismos estatales" Lo cual, no quiere decir que el cumplimiento de los deberes emanados de otras normas, por ejemplo, de tratados o convenios de carácter internacional debidamente ratificados, de los postulados de la norma fundamental o de las leyes y demás reglamentaciones internas, esté al arbitrio de la propia empresa.

Sumado a esto, la Comisión Europea adoptó el 29 de septiembre de 2013 la "Directiva sobre transparencia de la información en materia de sostenibilidad con la divulgación de la información no financiera relativa a manejos y herramientas de gestión de riesgos sobre temas de derechos humanos, sociales, laborales ambientales, de lucha contra la corrupción y pluralidad en los consejos de administración". La información sobre sostenibilidad se divulga principalmente en la organización Iniciativa de Informe Global a través de sus informes de sostenibilidad.

### **8.2.2. Responsabilidad social en Colombia**

Los primeros precursores de la RSE en Colombia se encuentran a principios del siglo XX cuando se estableció la Fundación Social en 1911 y la constitución de los sindicatos más importantes: EN 1944 la Asociación Nacional de Industriales (ANDI), EN 1945 la Federación Nacional de Comerciantes (Fenalco) y EN 1951 la Federación Colombiana de Pequeñas y Medianas industrias (ACOPI).

Para los años 1960 y 1970, las empresas se involucraron mas en temas sociales, ya que se impulsó la creación de las fundaciones para que las donaciones fuesen una deducción en los impuestos. Surgen las fundaciones sociales Carvajal, Corona, Mario Santo Domingo. En 1987 se inician a mostrar informes en los que se encuentran un balance social, que es una herramienta para medir y evaluar los resultados de la política social en la empresa.

En el año 1991 se estableció el Estado Social de Derecho donde se involucra el valor de la solidaridad y la justicia social, que determinan las responsabilidades sociales para las empresas.<sup>17</sup>

---

<sup>16</sup> Acevedo Javier, Z. R. (2013 de Octubre de 2013). *Dikaion*. Obtenido de ESTATUS JURÍDICO DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL (RSE) EN COLOMBIA

<sup>17</sup>IBARRA, A. (2014). *Revista de derecho* . Obtenido de Principios de la responsabilidad social empresarial en el ordenamiento jurídico colombiano:  
<https://www.redalyc.org/pdf/851/85131029003.pdf>

Se crea en la ANDI el Comité de Responsabilidad Social Empresarial, cuyo interés es el de incentivar a las organizaciones sobre el tema RSE, porque muchas de ellas vienen realizando acciones valiosas e importantes en algunas regiones y en el plano nacional, aunque muchas otras sólo cumplen con los aspectos legales y aun así muestran niveles de satisfacción altos.

En el año 1994 Surge el Centro Colombiano de Responsabilidad Empresarial CCRE, organización no gubernamental sin ánimo de lucro, que germina gracias a la iniciativa y los aportes realizados por la Fundación Social y con el apoyo de la Fundación Interamericana (IAF), cuya razón de ser se fundamenta en los procesos de divulgación, promoción, investigación, asesoría de empresas en temas relacionados con responsabilidad social empresarial y la ética de las organizaciones. En 1995 Nace la Corporación Compartamos con Colombia.

Para el año 2003 surge el Estado del Arte de la Responsabilidad Social, elaborado por la Caja de Compensación Familiar de Antioquia COMFAMA, en convenio con el ICONTEC. Este documento permite el conocimiento en forma más detallada de los instrumentos que en el momento existen para medir y evaluar la RSE, (43 en total), entre los cuales se encuentran normas, estándares, premios, y mejores prácticas, los cuales se convierten en un marco de referencia del trabajo que se está realizando en el ámbito internacional, con respecto a la responsabilidad social empresarial. Es, entonces, un documento en permanente actualización.

En 2004 se crea el Comité Colombiano de Responsabilidad Social Empresarial – CCRSE, el cual se convierte en una herramienta para la gestión empresarial que posibilite, a partir de sus resultados, la construcción y el fortalecimiento de las acciones de responsabilidad social que se desarrollan frente a cada uno de los grupos con los que interactúan las organizaciones.

Colombia inició el envío de los informes de sostenibilidad a GRI (Global Reporting Initiative, organización internacional pionera en informes de sostenibilidad) en 2005. A pesar de que algunas empresas se han unido a la RSE en Colombia, con el compromiso que ello implica, y han entregado los Informes de Sostenibilidad a GRI, empresas como Ecopetrol y Pacifico Rubiales, continúan produciendo daños ambientales y sociales.

Las prácticas de Responsabilidad Social en las empresas del sector petrolero en Colombia, se dan por medio de acciones alternas para responder a los requerimientos del momento y así cumplir con las exigencias de licitación de las organizaciones.<sup>18</sup>

---

<sup>18</sup> Distancia-UNED, U. N. (2014). *CURSO MOOC UNED ABIERTA*. Obtenido de DIMENSIONES DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL :

El conocimiento de las experiencias de responsabilidad social de diversos actores en diferentes entornos, teniendo en cuenta la producción científica y las bases de datos de la GRI, en el periodo de tiempo 2013-2017, es una oportunidad para identificar desde múltiples perspectivas y capacidades, las posibles estrategias que contribuyen a mejorar la RSE en Colombia.

A pesar de que, hasta ahora, el fomento de la responsabilidad social empresarial ha correspondido fundamentalmente a algunas grandes empresas o sociedades multinacionales, ésta es importante en todos los tipos de empresa y todos los sectores económicos, desde las pymes a las empresas multinacionales.

Compromiso con el medio ambiente: diseñar políticas de desarrollo sustentable y moderar el impacto ambiental negativo que genera, a través de programas de reciclaje, tratamiento adecuado de residuos, auditorías ambientales, etc.

Así, entonces, lo han entendido la ANDI y la OIT, al promover que las empresas adopten voluntariamente códigos de conducta como los principios éticos y valores del empresariado nacional, que inspiren su comportamiento en lo que atañe al desarrollo de su talento humano, su gestión ambiental o a su interrelación con los clientes, los gobiernos, los proveedores y las comunidades en las que desarrollan sus actividades.

Teniendo en cuenta la Responsabilidad social empresarial y balance social en Colombia según el Manual de Balance Social de la ANDI, en su versión del año 2001, se pueden tener en cuenta las siguientes especificaciones, la responsabilidad social empresarial, entendida como la respuesta que la organización debe dar a las expectativas en los sectores con los cuales ella tiene relación, en materia de desarrollo integral de sus trabajadores y en el aporte a la comunidad que le permitió crecer y desarrollarse. Esto significa que la responsabilidad social empresarial es al mismo tiempo interna y externa.

El cumplimiento de la responsabilidad social empresarial es fruto de la convicción que la empresa tenga del modo en que su labor influye en los diferentes sectores y en entender que ella misma se desarrolla gracias a la labor de los hombres y al aporte de la comunidad. De la convicción con que la organización asuma su responsabilidad social empresarial, surgirá una política social empresarial sentida, aceptada y aplicada voluntariamente.

Sin embargo, algunas de ellas han considerado los modelos de balance social de la Asociación Nacional de Industriales y del Centro Colombiano de Responsabilidad

---

Empresarial. La información contenida en algunos informes de balance social no tiene un formato estandarizado, lo cual puede responder a intereses particulares de cada organización. Existen diferencias en los enfoques de balance social y de responsabilidad social empresarial entre las organizaciones colombianas, según pertenezcan a los sectores público, privado o social. Estas diferencias son válidas, de acuerdo con la naturaleza social, el tamaño y el compromiso de la alta dirección de cada organización.

Actualmente en Colombia se encuentran dos entidades que brindan la certificación en RSE, que son Fenalco y ISO 26000 con una serie de requisitos que las empresas deben tener y cumplir donde se evalúan los impactos que generan de acuerdo a las actividades y operaciones que desarrollen, para que puedan obtener el certificado.

### **8.2.3. Requisitos de la ISO 26000 para la implementación de RSE en las organizaciones CUADRO 2**

La norma ICONTEC - ISO 26000, es una norma técnica internacional encargada de promover el entendimiento común de la responsabilidad social<sup>19</sup> ya que actualmente las organizaciones ven la necesidad de contribuir al desarrollo sostenible, y de esta manera lograr una mejora en el impacto con el medio ambiente.

El objetivo de esta norma es contribuir al desarrollo sostenible de la sociedad; pues el bienestar y el tema medio ambiental se ha vuelto importante para las organizaciones, las cuales actualmente además de brindar productos y servicios de calidad, busca estrategias que aporten a la solución de los problemas que tiene la comunidad, y que además incluye dentro de sus procesos políticas que generen un aporte al cuidado del medio ambiente.

Esta norma se encuentra planteada para que las empresas aborden todos los ámbitos de la responsabilidad social, dentro de la ISO 26000 encontramos las siguientes materias fundamentales<sup>20</sup>:

- Gobernanza
- Derechos humanos
- Prácticas laborales
- Medio ambiente
- Prácticas justas de operación
- Asuntos de consumidores
- Participación activa y desarrollo de la comunidad

---

<sup>19</sup> 26000, I. (s.f.). *Descubrimiento ISO 26000*. Obtenido de Descubrimiento ISO 26000: iso.org

<sup>20</sup> Ibid, p, 9.

La implementación de las ISO 26000 para las organizaciones las puede beneficiar en diferentes aspectos:

- Ventaja competitiva
- Reputación
- La capacidad de atraer y retener los trabajadores o miembros
- El mantenimiento de la moral, el compromiso y la productividad de los empleados
- La percepción de los inversores, propietarios, donantes, patrocinadores y la comunidad financiera
- Relaciones con empresas, gobiernos, medios de comunicación, proveedores, pares, clientes y la comunidad en la que opera

Cuando las organizaciones reciben estos tipos de beneficios, tienen un comportamiento y un cambio total y además de esto contribuye en todos los aspectos a la RSE.

ISO 26000 proporciona orientación para todos los tipos de organizaciones, independientemente de su tamaño ubicación, sobre:

- Conceptos, términos y beneficios relacionados con responsabilidad social
- Antecedentes, tendencias y características de la responsabilidad social.
- Principios y practicas relativos a la responsabilidad social.
- Temas centrales y temas de responsabilidad social.
- Integral, implementar y promover comportamientos socialmente responsables en toda la organización.
- Identificar y comprometerse con las partes interesadas.
- Comunicar compromiso, desempeño otra información relacionada con la responsabilidad social.

Teniendo en cuenta que la ISO 26000 tiene unos requisitos adicionales donde contiene guías voluntarias, esto quiere decir que no es para utilizar como una norma de certificación como ISO 9001, ISO 14001 entre otras, este requisito adicional está diseñada para ser utilizada voluntariamente por organizaciones de todo tipo, tanto como el sector público y privado. <sup>21</sup>

Esta norma ayudara a cumplir, operar y organizar de una manera responsable y con respeto todos los requerimientos que se exijan en la norma.

---

<sup>21</sup> STD, G. (s.f.). *GLOBALSTD CERTIFICAATION* .

## 8.2.4. Cuadro de materias fundamentales

Tabla 1 Cuadro de materias fundamentales

MATERIA FUNDAMENTAL	DEFINICION	REQUISITOS
GOBERNANZA DE LA ORGANIZACIÓN	Es un sistema mediante el cual la empresa toma decisiones, donde se incluyen aspectos de estructuras y procesos que la empresa realice y también la cultura que se maneje dentro de esta.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Desarrollar estrategias, objetivos y metas que vayan encaminadas a la RS</li> <li>Establecer procesos de comunicación dentro de la organización</li> <li>Promover participación en actividades relacionadas con la RS</li> <li>Mantener registro de la toma de decisiones</li> <li>Crear un sistema de incentivos de acuerdo al desempeño en la RS</li> </ul>
DERECHOS HUMANOS	Son derechos básicos que le corresponden a todas las personas, existen dos categorías que son las de derechos civiles y político y los derechos económicos y sociales	<ul style="list-style-type: none"> <li>Debida diligencia</li> <li>Situaciones de riesgo para los D.H</li> <li>Evitar la complicidad</li> <li>Resolución de reclamaciones</li> <li>Discriminación y grupos vulnerables</li> <li>Derechos civiles y políticos</li> <li>Derechos económicos, sociales y culturales</li> <li>Principios y derechos fundamentales en el trabajo</li> </ul>
POLITICAS LABORALES	Se refieren a todas aquellas prácticas, políticas que realizan todos los colaboradores dentro de la organización	<ul style="list-style-type: none"> <li>Trabajo y relaciones laborales</li> <li>Condiciones de trabajo y protección social</li> <li>Dialogo social</li> <li>Salud y seguridad ocupacional</li> <li>Desarrollo y formación en el lugar de trabajo</li> </ul>
MEDIO AMBIENTE	Los impactos en el medio ambiente están directamente relacionados con las actividades, uso que tiene la organización con los recursos etc.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Prevención de la contaminación</li> <li>Uso sostenible de los recursos</li> <li>Mitigación del cambio climático y adaptación al mismo</li> <li>Protección de medio ambiente, la biodiversidad y restauración de los hábitats naturales</li> </ul>
PRACTICAS JUSTAS DE OPERACIÓN	Es la conducta ética que tiene cada organización con todas	<ul style="list-style-type: none"> <li>Anticorrupción</li> <li>Participación política responsable</li> <li>Competencia justa</li> </ul>

	las transacciones con las demás organizaciones que generen resultados positivos	Promover la responsabilidad social en la cadena de valor Respeto a los derechos de propiedad
ASUNTOS DE CONSUMIDORES	La organización proporciona una información clara y precisa de los productos y servicios que ofrecen siempre teniendo en cuenta el consumo sostenible.	Prácticas justas de marketing Protección de la salud y la seguridad de los consumidores Consumo sostenible Servicios de atención al cliente apoyo y resolución de quejas y controversias Protección y privacidad de los datos de los consumidores Acceso a servicios esenciales Educación y toma de conciencia
PARTICIPACION ACTIVA Y DESARROLLO DE LA COMUNIDAD	Relación que tienen las organizaciones con las comunidades en las que tienen su funcionamiento, de esta manera buscan como mejorar y ayudar de forma positiva a estas comunidades	Participación activa de la comunidad Educación y cultura Creación de empleo y desarrollo de habilidades Desarrollo y acceso a la tecnología Generación de riquezas e ingresos Salud Inversión social

Fuente: Elaboración propia

En el cuadro anterior se puede observar que se deben cumplir ciertos requerimientos en cada una de las materias fundamentales para que de esta manera se logre una certificación de RSE en las organizaciones.

### 8.3. DIAGNÓSTICO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

Para realizar el diagnóstico de la responsabilidad social se encuentran diversos sistemas, como el EMAS (*Eco-Management and Audit Scheme*), es una normativa que reconoce a aquellas organizaciones que han implementado el Sistema de Gestión Ambiental la aplicación de este sistema requiere un compromiso alto por parte de las empresas.

También se encuentra el OHSAS 18001 (sistema de prevención de riesgos laborales) está enfocada al tema de seguridad y salud en el trabajo, esto con el fin de que las empresas brinden un lugar de trabajo óptimo y seguro, manteniendo unas medidas de control de riesgo.



La SA8000 (derechos humanos y laborales) es una norma certificable que facilita la implementación de unas políticas que mejoran las condiciones laborales de los colaboradores y esta basada en la declaración Universal de los Derechos Humanos de la OIT.

La norma SGE 21 Sistema de Gestión Ética y Socialmente Responsable, es la primera norma que establece requisitos que deben cumplir las empresas para integrar en sus estrategias la Responsabilidad Social. para integrar en sus estrategias la Responsabilidad Social.<sup>22</sup>

Se pueden encontrar a nivel mundial muchas entidades y sistemas que están enfocadas a mejorar las prácticas y gestión de las empresas. Todas las herramientas y sistemas tienen la Responsabilidad Social como una base fundamental.

Las herramientas anteriormente mencionadas tienen un enfoque principal, el cual permite fortalecer una parte de la empresa, a diferencia de la norma ISO 26000 esta presenta las 7 materias que involucra todos los entornos y aspectos que la empresa debe fortalecer con compromiso para obtener el certificado en Responsabilidad Social Empresarial.

### **8.3.1. REQUISITOS PARA LA CERTIFICACIÓN EN RSE EN COLOMBIA CUADRO 3**

La entidad que actualmente certifica a las organizaciones en Colombia es Fenalco Solidario.

Fenalco Solidario es una entidad que promueve programas sobre la responsabilidad social, esto para generar un mejoramiento en la sostenibilidad social y ambiental. Esta entidad cuenta con alianzas internacionales como Pacto global que promueve el compromiso en cuatro áreas fundamentales como derechos humanos, estándares laborales, medio ambiente y anticorrupción, la alianza Global Reporting Initiative GRI pionera en el desarrollo de modelos de sostenibilidad a nivel mundial, Forum empresa es otra alianza que promueve la responsabilidad social en las Américas, CEMEFI Centro Mexicano para la Filantropía que reconoce los mejores casos de Responsabilidad social.

Fenalco tiene como visión el fortalecimiento de la sostenibilidad como estrategia y herramienta de gestión de la organización para su respectiva certificación en Responsabilidad social.

---

<sup>22</sup>CEDILLO, C. (2014). *Análisis de la responsabilidad social corporativa de las grandes ciudades en España*. Arear de innovación y desarrollo .

Las razones para acceder al certificado de la Responsabilidad social:  
Estudia el comportamiento de los sectores y tamaños de las empresas en temas importantes de la Responsabilidad social.

Permite la metodología propia y permite identificar el estado de las empresas y su plan de acción. Tiene como trayectoria más de 15 años de experiencia con el capital humano.

La metodología que utiliza la corporación Fenalco Solidario, es determinar el estado de Responsabilidad social que se encuentra la empresa e identificar los riesgos, oportunidades y analizar el impacto obtenido de los grupos de interés.

Las áreas evaluadas por Fenalco son las siguientes:

- Medio ambiente
- Estado
- Comunidad y sociedad
- Clientes y consumidores
- Proveedores
- Competencia
- Empleados
- Gobierno corporativo

Las organizaciones toman estas 8 áreas de interés como diagnóstico para iniciar las etapas de Responsabilidad social y etapa ideal para lograr beneficios y la autoevaluación entre sí.

Para que una organización se certifique en RSE Fenalco sugiere que se realice un comité donde se trabaje continuamente en el mejoramiento de la responsabilidad social, se recomienda que este comité sea de número impar y que además sea de personas que hagan parte de áreas diferentes de la organización para lograr un mejoramiento en diferentes aspectos internos. , por ende siempre se sugiere empoderar los procesos a un directivo de la empresa o entidad, para que este mismo participe en el comité de Responsabilidad social y dirija los procesos de mejoramiento continuo teniendo en cuenta la metodología y las herramientas brindadas.

Para llevar a cabo un comité es necesario tener unas funciones para el cumplimiento de este a saber:

- Se debe elegir ente sus integrantes al líder en Responsabilidad social de la organización.

- Diseñar un plan de mejoramiento continuo en Responsabilidad social en la organización, para llevar a cabo los compromisos consignados en el autodiagnóstico.
- Actualizar el plan de mejoramiento, para saber si los compromisos adquiridos en el año se realizaron adecuadamente durante el proceso de renovación del Certificado.
- Elaborar actas de las reuniones las cuales deben tener fecha, temas, tareas etc.
- Estar dispuestos a recibir de parte del líder en Responsabilidad social los conocimientos obtenidos a través de espacios y herramientas brindados por la empresa.
- Elaborar un informe donde se especifica todos los procesos y acciones en Responsabilidad social dentro de la empresa o organización.<sup>23</sup>

El comité es el encargado de entregar de manera voluntaria un documento en el cual se pone en conocimiento el comportamiento económico, ambiental y social de la organización, esta herramienta puede hacerse de forma anual, semestral, o de acuerdo a lo que cada una de las organizaciones necesiten.

A continuación, se puede observar un cuadro comparativo entre las áreas de ISO 26000 y Fenalco solidario que evalúan para realizar una certificación.

Tabla 2 Cuadro comparativo requisitos para certificación en RSE

<b>CUADRO COMPARATIVO</b>	
<b>ISO 26000</b>	<b>FENALCO SOLIDARIO</b>
- Gobernanza	- Estado
- Derechos humanos	- Gobierno corporativo
- Prácticas laborales	- Empleados
- Medio ambiente	- Medio ambiente
- Practicas justas de operación	- Competencia
- Asuntos de consumidores	- Clientes y consumidores
Participación activa y desarrollo de la comunidad	- Comunidad y sociedad
	- Proveedores

Fuente: Elaboración propia

En el cuadro comparativo se puede evidenciar como estas dos empresas tiene mucho en común en el momento de realizar la certificación en RS dentro de Colombia.

<sup>23</sup>Colombia, C. F. (s.f.). *Corporacion Fenalco Solidario*.

Se tiene en cuenta que también hay empresas internacionales que certifican en RS que se clasifican así:

- Rainforest Alliance: Esta empresa es un símbolo de responsabilidad compartida y acción colectiva, lo que significa este sello tiene elementos de salud del ecosistema, derechos humanos y la mejora de medio de vida rurales.
- Sa 8000: Es una estándar de certificación internacional donde esta fomenta el desarrollo, el mantenimiento y la aplicación de prácticas en el puesto de trabajo.
- GlobalG.A. P: este sello mejora las buenas prácticas agrícolas y proporciona a los consumidores que producen alimentos, medio ambiente y recursos.<sup>24</sup>

Dato importante que maneja los sellos de responsabilidad social en Colombia. En Colombia se invirtieron 745.228 millones en iniciativas<sup>25</sup> de responsabilidad social empresarial. La inversión local en iniciativa de responsabilidad social aumento el 34%. Se estima que 87% de las compañías en Colombia apuesta a la gestión sostenible de los recursos naturales.

#### **8.4. HERRAMIENTA PARA EL DIAGNÓSTICO DE LA RSE EN LAS EMPRESAS**

Esta herramienta fue elaborada con el fin de facilitar a las empresas el conocimiento de sus avances en materia de Responsabilidad social; se realizó una investigación complea de la norma ISO 26000, sus requisitos y las 7 materias orientadoras que permiten evaluar las acciones que deben seguir las organizaciones para alcanza el reconocimiento y el certificado en RSE.

Para la valoración de los aspectos relacionados en la herramienta diagnóstica se utilizó la escala de Likert asignando un grado de estimación de 1 a 4 así:

- 1- No conoce la información
- 2- Conoce muy poco de la información y la empresa no la aplica
- 3- Conoce la información y la empresa lo ha aplicado muy poco
- 4- Conoce la información y la empresa la aplica actualmente

---

<sup>24</sup> republica, L. (19 de julio de 2018). *La republica* . Obtenido de Los 10 sellos de responsabilidad que dan valor agregado a las organizaciones

<sup>25</sup> Ibid.

#### **8.4.1. Instructivo para el diligenciamiento**

Para el desarrollo correcto de la herramienta (**DRESOEM**) se deben tener en cuenta las siguientes instrucciones:

- En las primeras filas encontrará unos datos que se deben llenar con la información de la empresa (nombre, actividad económica y tiempo de funcionamiento).
- Leer la escala de valoración con atención para lograr un correcto desarrollo de la herramienta.
- Responder las preguntas de cada materia fundamental dándoles una valoración de 1 a 4.
- Por cada materia fundamental automáticamente se revela un porcentaje que refleja que número de la escala de valoración está más alto.
- Automáticamente en la sección de resultados encontrará reflejado en que estado se encuentra la empresa de acuerdo a la materia fundamental.

#### **8.4.2. Descripción del cuestionario**

En la parte superior se destina un espacio para recopilar datos básicos de la empresa con el fin de personalizar el desarrollo del cuestionario y tener a la mano información relevante como el nombre de la organización, su actividad económica, el tiempo de funcionamiento, entre otras.

Se inicia el cuestionario teniendo en cuenta las materias fundamentales identificadas en la norma ISO 26000 las cuales se especifican en el capítulo No. 9 de la investigación, tal actividad se desarrolla tomando como referencia la lista de requisitos encontrados en el mismo apartado para la aplicación de la RSE en cualquier organización.

Partiendo de la información mencionada se diseñan interrogantes que permiten identificar el estado de las empresas con relación a los aspectos relacionados, igualmente, se establece según la valoración asignada por el entrevistado, la recomendación más adecuada para el alcance del requisito mínimo establecido de la siguiente manera:

### 8.4.2.1. Materia fundamental #. 1. Gobernanza de la Organización

En este apartado se tienen en cuenta aspectos como: la plataforma estratégica de la empresa, las políticas establecidas, código ético, compromiso de la empresa con procesos relacionados (RSE), en conocimiento de su entorno, entre otros; así se definieron 8 interrogantes en los cuales se conoce información y se aclaran conceptos, es importante resaltar el uso de un lenguaje básico con el fin de buscar la mayor comprensión.

Tabla No. 3. Herramienta Materia Gobernanza de la Organización

<b>MATERIA FUNDAMENTAL</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
<b>1. GOBERNANZA DE LA ORGANIZACIÓN</b>				
¿La empresa cuenta con plataforma estartegica (misión, visión, objetivos, valores corporativos, políticas organizacionales y metas)				
¿Sabe usted que es un código de ética?				
¿La empresa cuenta con con un código de etica y buen gobierno?				
¿Sabe usted que es un sistema de incentivos ?				
¿La empresa cuenta con un sistema de incentivos que esten asociados a la responsabilidad social ?				
¿La empresa promueve la participacion de todos los colaboradores en actividades que permitan mantener el equilibrio en el entorno ambiental, social y economico?				
¿Las desiciones de la empresa se toman teniendo en cuenta el impacto o las afectaciones que puedan generar en el cliente?				
¿La empresa maneja un proceso para la resolucio de conflictos internamente?		X		
<b>TOTAL POR ITEM</b>	0	1	0	0
<b>RESULTADOS GOBERNANZA DE LA ORGANIZACIÓN</b>	0%	100%	0%	0%

Fuente: Elaboración propia

Los resultados encontrados en la materia de gobernanza aportan a las organizaciones la posibilidad de evaluar si es necesario formular, fortalecer o reestructurar los contenidos incluidos, permite valorar los esfuerzos en el área y tener como referencia una posible solución o estrategia de mejora; se plantea la solución según la calificación dada en cada ítem. Según la escala asignada se presentan posibles soluciones así: si la respuesta a cada interrogante esta evaluado en el rango 1 y 2, las actividades que se proponen para la empresa son:

Tabla 4 Recomendación de gobernanza de la organización, valoración 1 y 2

<b>RECOMENDACIÓN</b>
<b>FORTALECIMIENTO DE LA GOBERNANZA</b>
Diseñar la plataforma estratégica (mision, vision, objetivos, valores, metas) para lograr una identificación de la empresa.
Es el instrumento por el cual la empresa regula los comportamientos de los colaboradores dentro de la empresa, para dar una mejora en el clima laboral.
Crear un código de ética donde se establezcan las normas aplicadas a los colaboradores dentro de la empresa
Son los beneficios para los colaboradores con el fin de estimular su desempeño dentro de la empresa
Diseñar un sistema de incentivos de manera clara, donde se especifique de que forma y cuales son los incentivos brindados por la empresa hacia los colaboradores teniendo en cuenta el entorno social, económico y ambiental de la empresa
Realizar actividades enfocadas al mejoramiento y/o cuidado del entorno social, económico y ambiental de la empresa donde participen todos los colaboradores
Crear un buzón de sugerencias, quejas y reclamos para estar pendiente de lo que el cliente busca y así tomar las decisiones correctamente
Establecer las acciones que se deben realizar cuando se presenta algún tipo de conflicto dentro de la empresa y que consecuencia puede generar.

Fuente: Elaboración propia

Si la valoración se encuentra en 3, las recomendaciones a mejorar en la empresa son:

Tabla 5 Recomendación de gobernanza de la organización, valoración 3

<b>RECOMENDACIÓN</b>
<b>FORTALECIMIENTO DE LA GOBERNANZA</b>
Realizar un fortalecimiento en la plataforma estratégica en los aspectos pertinentes.
Reforzar el conocimiento que se tiene acerca del código de ética
Realizar una mejora en el código de ética donde se especifiquen muy bien las normas que la empresa aplica a sus colaboradores
Asesorarse en las clases de incentivos que la empresa puede brindar a los colaboradores
Revisar los incentivos que están brindando a los colaboradores, y dar una mejora a este sistema de incentivos
Verificar si las actividades que se están realizando cumplen con el enfoque social, económico y ambiental, si no cumplen de deben agregar las actividades necesarias
Mejorar las herramientas que utiliza la empresa para tener en cuenta las decisiones de los clientes y que estas sean más eficientes y rápidas
Realizar mejoras al proceso de resolución de conflictos que aplican para que este sea más eficiente

Fuente: Elaboración propia

#### **8.4.2.2. MATERIA FUNDAMENTAL # 2. DERECHOS HUMANOS**

En la norma ISO 26000 encontramos la necesidad de establecer criterios relacionados con el buen relacionamiento de los sectores interesados y el respeto a los derechos básicos que le corresponden a todo ser humano; conociendo esta información se toman 8 requisitos

Por el hecho de serlo, esto se divide en dos categorías la primera es de civiles y políticas y la segunda es derechos económicos, sociales, culturales. Entre otras como derecho de trabajo.

Tabla 6 Herramienta materia derechos humanos



<b>2. DERECHOS HUMANOS</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
<b>2.1 DEBIDA DILIGENCIA</b>				
¿Conoce usted cuales son los derechos humanos que tienen los colaboradores dentro de la empresa?				
¿La empresa cuenta con políticas donde se establezcan como se respetan los derechos humanos de los colaboradores ?				
¿La empresa cuenta con herramientas que evalúe la manera en que las actividades que realizan puedan afectar los derechos humanos de los colaboradores ?				
<b>2.2 SITUACIONES DE RIESGO PARA LOS DERECHOS HUMANOS</b>				
¿Se cuenta con una herramienta que permita evaluar de que manera las funciones de la empresa afectan el entorno y a su vez los derechos humanos de las personas?				
¿Si los resultados de la herramienta arrojan resultados negativos la empresa adopta medidas para un mejoramiento?				
<b>2.3 EVITAR LA COMPLIENCIA</b>				
¿ La empresa cuenta con alguna alianza con otra empresa ?				
¿ La empresa realiza una evaluación de los impactos asociados a los derechos humanos a la empresa con quien realiza la alianza?				
¿ La empresa se informa sobre de los impactos asociados a los derechos humanos que tiene los proveedores ?				
<b>2.4 RESOLUCION DE RECLAMACIONES</b>				
¿ La empresa cuenta con herramienta propia para la resolución de reclamaciones ?				
¿La empresa conoce las características que se deben tener en cuenta al crear los herramientas de resolución propios?				
<b>2.5 DISCRIMINACION Y GRUPOS VULNERABLES</b>				
¿ La empresa examina las actividades internas y de su entorno para verificar si existe o no discriminación ?				
¿Conoce usted cuales son los grupos vulnerables?				
¿La empresa identifica si cuenta con colaboradores que hagan parte de grupos vulnerables?				
¿La empresa maneja de manera positiva el tema de la diversidad?				
<b>2.6 DERECHOS CIVILES Y POLITICOS</b>				
¿La empresa permite a todos los colaboradores la libertad de opinion y expresion?				
¿La empresa brinda la oportunidad a sus colaboradores de compartir nuevas ideas?				
¿Se permite dentro de la empresa que los colaboradores tengan una asociacion o reunion pacifica?				
<b>2.7 DERECHOS ECONOMICOS, SOCIALES Y CULTURALES</b>				
¿La empresa facilita el acceso constante a una educacion y aprendizaje a los colaboradores ?				
¿La empresa cuenta con algun tipo de alianza con otras empresas con el fin de apoyar el respeto de los derechos economicos, sociales y culturales?				
¿Los bienes o servicios que ofrece la empresa esta limitado a un segmento de mercado o puede ser adquirido por cualquier persona?				
<b>2.8 PRINCIPIOS Y DERECHOS FUNDAMENTALES EN EL TRABAJO</b>				
¿La empresa cuenta con políticas donde se especifique que no se realiza de ninguna manera trabajo forzoso?				
¿La empresa adopta medidas para evitar la discriminación en cuanto al empleo o cualquier puesto de trabajo?				
¿Conoce que es y como se aplica el trabajo infantil?				
¿La empresa emplea a menores de edad en la empresa?			x	
<b>TOTAL POR ITEM</b>	0	0	1	0
<b>RESULTADOS DE DERECHOS HUMANOS</b>	0%	0%	100%	0%

Fuente: Elaboración propia

Estos resultados le van a permitir a la empresa si realmente están cumpliendo y aplicando los derechos humanos que están indicados en la norma ISO 26000 y cuáles son los derechos con más fortalezas y a cuáles es necesario formular, o mejorar dependiendo el nivel en que se encuentren. Si las respuestas dadas están evaluadas en un rango de 1 a 2 las recomendaciones son las siguientes:

Tabla 7 Recomendación derechos humanos, valoración 1 o 2

2.1 DEBIDA DILIGENCIA
Realizar una capacitación sobre los derechos humanos que tienen los colaboradores dentro de una empresa y como evitar vulnerar estos derechos
Crear políticas donde se establezca como la empresa desarrolla, cumple, acata acciones y normas para el respeto total de los derechos humanos que tienen los colaboradores
Crear un mecanismo o herramienta como encuestas que permita conocer de que manera las actividades afectan los derechos humanos de los colaboradores
2.2 SITUACIONES DE RIESGO PARA LOS DERECHOS HUMANOS
Crear una herramienta que permita a la empresa identificar si las funciones están afectando el entorno a nivel ambiental, económico y social y a su vez vulnerando los derechos humanos de las personas
Definir acciones para dar una solución óptima a los resultados negativos que la herramienta arroje de acuerdo a la afectación que se presente
2.3 EVITAR LA COMPLIENCIA
Si desea realizar una alianza debe indagar muy bien acerca de las actividades de esta empresa y de que manera impactan en su entorno
Es importante realizar una evaluación de los impactos que genera esta empresa sobre los derechos humanos
Realizar una búsqueda de información sobre los proveedores acerca de como cumplen, o incumplen con sus actividades el respeto de los derechos humanos
2.4 RESOLUCION DE RECLAMACIONES
Crear una herramienta que permita dar soluciones a las reclamaciones que se generen de una manera rápida y efectiva respetando los derechos humanos
Según la norma Iso 26000 las herramientas para la resolución de reclamaciones deben ser legítimas, accesibles, predecibles, equitativos, claros y basados en el diálogo
2.5 DISCRIMINACION Y GRUPOS VULNERABLES
Realizar un estudio tanto de la parte interna como en el entorno en que esta la empresa para no presentar ningún tipo de vulneración de derechos humanos de todas las personas que tienen relación con la empresa
Los grupos vulnerables son; mujeres, personas con discapacidad, niños, pueblos indígenas, migrantes, personas que han sido discriminadas
Identificar los colaboradores que se encuentran en el grupo vulnerables para llevar un control más exhaustivo del respeto de los derechos humanos
Cuando una empresa tiene en cuenta e incluye el tema de la diversidad de la valor a las actividades que desempeñan
2.6 DERECHOS CIVILES Y POLITICOS
Es importante tener en cuenta la opinión y expresión de los colaboradores ya que ellos son el apoyo para tener un mejoramiento continuo dentro de la empresa
La empresa debe escuchar a los colaboradores para saber cuales son los aspectos que necesitan mejorar y cuales son ideas que aportan a un desarrollo dentro de la empresa
Los colaboradores cuentan con la libertad de tener una asociación dentro de la empresa ya que es un derecho humano que la empresa está vulnerando
2.7 DERECHOS ECONOMICOS, SOCIALES Y CULTURALES
La empresa puede considerar la opción de brindar educación y aprendizaje a los colaboradores teniendo en cuenta que es un beneficio para la empresa
Es importante que la empresa logre una alianza con una empresa con el fin de tener un apoyo firme en cuanto a los derechos sociales, económicos y culturales
Adoptar la capacidad para que todas las personas puedan adquirir los productos o servicios ofrecidos por la empresa
2.8 PRINCIPIOS Y DERECHOS FUNDAMENTALES EN EL TRABAJO
Crear las políticas donde la empresa asegure que no está de acuerdo y que a su vez no aplica de ninguna manera el trabajo forzoso
La empresa debe establecer y eliminar de cualquier forma la discriminación en cuanto al empleo o puesto de trabajo
Según la OIT el trabajo infantil tiene una serie de requerimientos que se deben adoptar cuando una empresa decide emplear a un menor de edad dentro de su empresa
Es importante que la empresa acate y adapte la norma de manera correcta al momento de emplear a un menor de edad en la empresa

Fuente: Elaboración propia

Cuando la empresa expresa una valoración de 3 los aspectos a mejorar en cada asunto son los siguientes:

Tabla 8 Recomendaciones derechos humanos, valoración 3

<b>2.1 DEBIDA DILIGENCIA</b>
Tener muy en cuenta cuales son los derechos humanos que tienen los colaboradores teniendo en cuenta el codigo sustantivo del trabajo
Dar un mejoramiento a las politicas que la empresa tenga establecidas para que se puedan respetar todos los derechos establecidos por ley
Revisar si el mecanismo que se esta utilizando en la empresa es efectivo, de lo contrario restablecer un mecanismo mas eficiente
<b>2.2 SITUACIONES DE RIESGO PARA LOS DERECHOS HUMANOS</b>
Mejorar la herramineta que aplica la empresa para que de esta manera no se vean afectados los derechos de la sociedad
Verificar si las soluciones propuestas si logran el objetivo o hay que reformularlas para que den solucion a los resultados negativos
<b>2.3 EVITAR LA COMPLIIDAD</b>
Si la empresa se encuentra en proceso de alianza es importante que obtenga y estudie toda la infomacion de la otra empresa
Actualizar la informacion que se obtiene sobre la otra empresa acerca de el impacto que generan dobre los derechos humanos
Revisar y actualizar la informacion que se tiene frente a los proveedores de tal manera que se cuente con la informacion de los impactos que estos genera
<b>2.4 RESOLUCION DE RECLAMACIONES</b>
Verificar la herramienta propuesta por la empresa para la solucion de reclamaciones y realizar mejoras necesarias
Actualizar la herramienta de resolucio de reclamaciones de acuerdo a la norma ISO 26000
<b>2.5 DISCRIMINACION Y GRUPOS VULNERABLES</b>
Renovar la informacion que se tiene de los entornos de la empresa donde se verifique que no vulnera ningun tipo de derechos humanos
Tener en cuenta los grupos vulnerables que presenta la norma ISO 26000 para no vulnerar derechos fundamentales
Cerciorarse si cuenta o no con colaboradores que pertenezcan a grupos vulnerables
Si la empresa cuenta con personas que pertenecen a grupos favorables la empresa como respeto a los derechos debe incentivar un ambiente positivo en cuanto a la diversidad
<b>2.6 DERECHOS CIVILES Y POLITICOS</b>
Verificar si la empresa de verdad cumple con la libre expresion de los colaboradores
Analizar si la empresa realmente tiene en cuenta la opinion de los colaboradores y de lo contrario mejorar la comunicaci3n con ellos
Acordar con los colaboradores fechas para que realicen estas reuniones dentro de la empresa
<b>2.7 DERECHOS ECONOMICOS, SOCIALES Y CULTURALES</b>
Analizar que opciones de educacion se pueden brindar a los colaboradores de tal manera que se accequible tanto para la empresa como para los mismos colaboradores
Verificar en las posibles alianzas o las alianzas que ya tiene, la informacion acerca del apoyo que cuentan frente a los derechos sociales economicos y culturales
Mejorar el segmento de mercado de los bienes y servicios que ofrende de tal manera que sean accequibles por todas las personas
<b>2.8 PRINCIPIOS Y DERECHOS FUNDAMENTALES EN EL TRABAJO</b>
Verificar que las politicas especifiquen que la empresa no aplica a los colaboradores ningun tipo de trabajo forzoso que vulnere sus derechos humanos
Evaluar las medidas de discriminacion que cuenta la empresa para y conocer si se estan aplicando actualmente, de lo contrario requiere un intervencion inmediata
Revisar si la empresa aplica el trabajo infantil y si se cumplen todos los requisitos de la OIT, de lo contrario realizar un mejoramiento para la aplicabilidad de este trabajo
Cerciorarse de aplicar la normatividad adecuada en caso de emplear a menores de edad en la empresa

Fuente: Elaboraci3n propia

### 8.5. MATERIA FUNDAMENTAL NO. 3. PRACTICAS LABORALES

Esta materia fundamental comprende todas las pol3ticas y pr3cticas relacionadas con el trabajo que se realiza dentro de una organizaci3n y empresa, esto tambi3n incluye reclutamiento y la promoci3n de los trabajadores, procedimientos disciplinarios y reclamaciones, para este caso se han formulado 12 interrogantes.

Tabla 9 Herramienta materia prácticas laborales

<b>3. PRACTICAS LABORALES</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
<b>3.1 TRABAJO Y RELACIONES LABORALES</b>				
¿La empresa incluye el trabajo subcontratado?				
¿La empresa comprende todas las políticas y prácticas relacionadas con el trabajo?				
<b>3.2 CONDICIONES LABORALES Y PROTECCION SOCIAL</b>				
¿Se tienen políticas o prácticas que afectan las condiciones de trabajo?				
¿Son esenciales para la justicia social, la estabilidad y la paz?				
¿Incluye formación y desarrollo de habilidades dentro de la empresa?				
<b>3.3 DIALOGO SOCIAL</b>				
¿Se consulta y se intercambia información entre representantes y colaboradores de la empresa?				
¿Cuando se habla de dialogo social se puede adoptar en formas o niveles dentro de la empresa?				
¿Los representantes deben ser elegidos libremente o deberan ser asignados?				
<b>3.4 SALUD Y SEGURIDAD OCUPACIONAL</b>				
¿Analizan y controla los riesgos, la seguridad de sus colaboradores?				
¿La empresa proporciona protección a los trabajadores?				
<b>3.5 DESARROLLO HUMANO Y FORMACION EN EL LUGAR DE TRABAJO</b>				
¿Tiene como proceso ampliar capacidades y funciones dentro de la empresa?				
¿La empresa puede usar políticas y iniciativas para el desarrollo humano?			x	
<b>TOTAL POR ITEM</b>	0	0	1	0
<b>RESULTADOS PRACTICAS LABORALES</b>	0%	0%	100%	0%

Fuente: Elaboración propia

Los resultados obtenidos en esta materia le permiten a la empresa fortalecer, mejorar o si es necesario formular acciones para tener un resultado óptimo en estos interrogantes y lograr mejorar las prácticas que se manejan con respecto al personal y a los lugares de trabajo dentro de la empresa. Si las respuestas a los interrogantes se sitúan en una valoración de 1 o 2 quiere decir que la empresa necesita, fortalecer, formular o cambiar algún aspecto; las recomendaciones dadas son las siguientes:

Tabla 10 Recomendaciones prácticas laborales valoración 1 o 2

<b>3.1 TRABAJO Y RELACIONES LABORALES</b>
Crear actividades para un desarrollo productivo para los empleados
Diseñar una herramienta de iniciativas con el fin de estimular el desempeño en el trabajo
<b>3.2 CONDICIONES LABORALES Y PROTECCION SOCIAL</b>
Crear un plan de motivacion y productividad para los colaboradores teniendo en cuentas las medidas de seguridad
Hacer participe de las instituciones de justicia, desarrollo economico y social dentro de la empresa
Dar la oportunidad de estudio y aprendizaje a los trabajadores teniendo en cuenta las habilidades y conocimiento de cada uno
<b>3.3 DIALOGO SOCIAL</b>
Se debe realizar un dialogo para que cada miembro de la empresa de sus opiniones , consultas y llegar a una negociacion democratica entre todos
Diseñar una accion formativa según las necesidades de cada colaborador, trabajar
Crear una junta directiva o un comité
<b>3.4 SALUD Y SEGURIDAD OCUPACIONAL</b>
Desarrollar un sistema de seguridad de gestion de la seguridad y salud para los colaboradores
Se debe realizar una planilla de seguridda social teniendo en cuenta los tipos de riesgos de cada trabajar y condiciones de estas mismas
<b>3.5 DESARROLLO HUMANO Y FORMACION EN EL LUGAR DE TRABAJO</b>
Diseñara un plan de capacitaciones a los empleados
Realizar capacitacion y desarrollo de los recursos humanos para que cada colaborador este enteado del tema

Fuente: Elaboración propia

Quando la empresa presenta una valoración de 3, las recomendaciones de mejora son las siguientes:

Tabla 11 Recomendaciones de mejora, prácticas laborales valoraciones 3

<b>3.1 TRABAJO Y RELACIONES LABORALES</b>
Fortalecer las actividades dentro de la organización
Mejorar las herramientas obtenidas por medio del desempeño laboral
<b>3.2 CONDICIONES LABORALES Y PROTECCION SOCIAL</b>
Revisar paso a paso el plan desarrollado en la organización
Impulsar a la organización a buscar aliados para general un buen desarrollo
Fortalecer la iniciativa de estudio y superacion profesional
<b>3.3 DIALOGO SOCIAL</b>
Revisar si el dialogo lo delega una persona preparada
Mejorar en las acciones que lleve la organización
Revisar los posibles candidatos para esta junta
<b>3.4 SALUD Y SEGURIDAD OCUPACIONAL</b>
Garantizar la aplicación de medida de seguridad para los trabajadores
Revisar la afiliacion y el pagos de los aportes ante el sistema de riesgos laborales
<b>3.5 DESARROLLO HUMANO Y FORMACION EN EL LUGAR DE TRABAJO</b>
Fortalecer las capacitaciones con personal calificado
Revisar el desempeño de talento humano y saber si estan cumpliendo con sus funciones

Fuente: Elaboración propia

## 8.6. MATERIA FUNDAMENTAL .NO. 4. MEDIO AMBIENTE

En esta sección se tienen en cuenta aspectos como: los impactos que genera la empresa con sus recursos, si estos tienen un manejo adecuado, de que manera la empresa aporta al medio ambiente entre otros. De esta manera se crearon 16 interrogantes que se dividen en los respectivos asuntos de esta materia, en los cuales se definen conceptos y se conoce información interna de la empresa.

Tabla 12 Herramienta materia medio ambiente

<b>4. MEDIO AMBIENTE</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
<b>3.5 DESARROLLO HUMANO Y FORMACION EN EL LUGAR DE TRABAJO</b>				
¿ La empresa identifica cual es el impacto que generan en el ambiente las actividades que realiza?				
¿Conocen cuales son las fuentes de contaminacion y residuos que genera la empresa?				
¿ La empresa cuenta con registros de cada una de las fuentes de contaminacion?				
¿La empresa cuenta con estrategias que reduzcan la contaminacion?				
¿Implementan estrategias que promuevan el correcto uso de los residuos?				
<b>4.2 USO SOSTENIBLE DE LOS RECURSOS</b>				
¿Identifican todos los recursos que son utilizados por la empresa ?				
¿Cuentan con estrategias para el correcto uso de los recursos que utiliza la empresa?				
¿La empresa utiliza materiales reciclados y/o reutiliza agua ?				
<b>4.3 MITIGACION DEL CAMBIO CLIMATICO Y ADAPTACION AL MISMO</b>				
¿ Sabe usted que son las emisiones de GEI?				
¿La empresa identifica las fuentes directas e indirectas de las emisiones GEI?				
¿ La empresa tiene clara cuales son las responsabilidades que tiene con las emisiones GEI directas e indirectas?				
¿La empresa utiliza algun tipo de combustible?				
¿La empresa revisa la cantidad y tipo de combustibles dentro de la organización?				
<b>4.4 PROTECCION DEL MEDIO AMBIENTE, LA BIODIVERSIDAD Y RESTAURACION DE HABITATS NATURALES</b>				
¿La empresa identifica los impactos negativos sobre la biodiversidad (Variedad de vida en todas sus formas, niveles y combinaciones)?				
¿La empresa considera como prioridad evitar la perdida de ecosistemas naturales ?				
¿La empresa cuenta con medidas para preservar cualquier especie endemica o en peligro de extincion ?			x	
<b>TOTAL POR ITEM</b>	0	0	1	0
<b>RESULTADOS DEL MEDIO AMBIENTE</b>	0%	0%	100%	0%

Fuente: Elaboración propia

En las respuestas y recomendaciones planteadas para esta materia fundamental, se encuentra información que deben crear, conocer, mejorar o fortalecer aspectos para que la empresa cumpla con los requisitos requeridos respecto al impacto ambiental que está generando.

Cuando la empresa genera valores que están dentro de 1 o 2 las recomendaciones que se les sugiere hacer son las siguientes:

Tabla 13 Recomendaciones medio ambiente valoración 1 o 2

4.1 PREVENCIÓN DE LA CONTAMINACIÓN
Tener en cuenta y realizar una investigación de cual es el impacto que están generando todas las actividades en el medio ambiente
Conocer a detalle todos los procesos que realiza la empresa para que de esta manera se logren identificar las fuentes de contaminación
Se recomienda tener registro de las fuentes de contaminación para lograr un mejor manejo de estas
Crear estrategias que permitan a la empresa reducir el impacto que genera en el medio ambiente la contaminación
Diseñar estrategias acerca de el uso correcto de los residuos utilizados en la empresa y sus beneficios
4.2 USO SOSTENIBLE DE LOS RECURSOS
Todo el personal de la empresa debe tener claro cuales son los recursos que utiliza la empresa para su funcionamiento
Crear estrategias donde se especifique el correcto uso de los recursos de la empresa
Es importante que todo el personal de la empresa tenga en cuenta la importancia de un uso correcto de los recursos y que además lo aplique
4.3 MITIGACIÓN DEL CAMBIO CLIMÁTICO Y ADAPTACIÓN AL MISMO
Son las emisiones de Gas Efecto Invernadero, compuestos que están presentes en la atmósfera y que muchas veces son emitidos por actividades humanas e industriales lo que genera un impacto en el medio ambiente
Es importante identificar de que manera afectan a la empresa las emisiones tanto directas e indirectas por que se pueden tomar medidas para reducir el impacto
Realizar capacitación donde se pueda obtener una información clara de todos los impactos, medidas y acciones que se deben tomar frente a las emisiones GEI
El uso de los combustibles genera emisiones de GEI y puede generar un impacto para la empresa, es importante que se haga una buena evaluación de este impacto
Llevar un control de la cantidad de combustible que se utiliza en la empresa ya que de esta manera se pueden establecer acciones para reducir las emisiones de GEI ocasionadas por los combustibles
4.4 PROTECCIÓN DEL MEDIO AMBIENTE, LA BIODIVERSIDAD Y RESTAURACIÓN DE HABITATS NATURALES
Tener en cuenta e identificar que impactos negativos está generando la empresa para buscar soluciones rápidas y eficaces
Establecer estrategias donde se establezca la prioridad y compromiso que tiene la empresa frente a los ecosistemas naturales
Diseñar medidas especificando todos los cuidados y procesos que se debe tener al momento de preservar una especie que está en peligro de extinción

Fuente: Elaboración propia

Cuando la valoración de la empresa sea 3 estas son las recomendaciones de mejora:

Tabla 14 Recomendación de mejora medio ambiente valoración 3

4.1 PREVENCIÓN DE LA CONTAMINACIÓN
Verificar la información que se tenga con respecto al impacto que genera la empresa y validar si es correcta o no de lo contrario actualizar dicha información
Compartir a todo el personal cuales son las fuentes de contaminación y residuos que genera la empresa
Analizar los registros que tiene la empresa sobre las fuentes de contaminación y actualizarlos
Revisar si las estrategias para reducir la contaminación si se están aplicando en la empresa
Promover las estrategias para el correcto uso de los residuos a todos el personal
4.2 USO SOSTENIBLE DE LOS RECURSOS
Compartir la información sobre todos los recursos que se utilizan en la empresa a todo el personal para que estén informados
Revisar y mejorar, si es necesario las estrategias que tiene la empresa respecto al correcto uso de los recursos
Promover en el personal de la empresa el uso de los productos reciclables y reutilizables
4.3 MITIGACIÓN DEL CAMBIO CLIMÁTICO Y ADAPTACIÓN AL MISMO
Capacitarse acerca de las emisiones GEI (Gases Efecto Invernadero) para saber qué impacto genera la empresa
Evaluar el conocimiento de los colaboradores frente al impacto de las emisiones GEI tanto directas como indirectas para la empresa
Identificar cuales son las responsabilidades que tiene la empresa y así mismo empezar a aplicarlas
En el caso de utilizar combustible las empresas deben evaluar que impactos están generando al ambiente
Revisar si se lleva un correcto control del combustible que se utiliza en la empresa
4.4 PROTECCIÓN DEL MEDIO AMBIENTE, LA BIODIVERSIDAD Y RESTAURACIÓN DE HABITATS NATURALES
Promover a todo el personal los impactos que genera la diversidad para la empresa y viceversa
Verificar si las estrategias creadas por la empresa establecen una prioridad y compromiso que tiene la empresa frente a los ecosistemas naturales
Brindar información a todo el personal de las medidas que se deben tener en cuenta para preservar una especie en peligro de extinción

Fuente: Elaboración propia

## 8.7. MATERIA FUNDAMENTAL NO.5. PRACTICAS JUSTAS DE OPERACIONES

En esta materia tiene un comportamiento ético que es fundamental para establecer y mantener relaciones legítimas y productivas para las organizaciones, código ético, compromiso de la empresa con procesos relacionados a la (RSE), en conocimiento de su entorno, entre otros; así se definieron 5 interrogantes en los cuales se conoce información y se aclaran conceptos, donde esta comprende de políticas y prácticas del trabajo.



Tabla 15 Herramienta materia practicas justas de operación

<b>5. PRACTICAS JUSTAS DE OPERACIÓN</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
<b>5.1 ANTICORRUPCION</b>				
¿Apoya y forma a sus colaboradores para erradicar el soborno y la corrupción?				
¿La empresa informa a las autoridades sobre violaciones entre sus colaboradores?				
<b>5.2 PARTICIPACION POLITICA RESPONSABLE</b>				
¿La empresa puede apoyar el proceso de politica publica para el beneficio a la sociedad?				
¿Establecer directrices para gestionar a las personas contratadas?				
<b>5.3 COMPETENCIA JUSTA</b>				
¿La empresa establece procedimientos o mecanismos para cooperar con las autorizaciones?				
¿La empresa mejora el crecimiento y nivel de vida de los colaboradores?				
<b>5.4 PROMOVER LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EN LA CADENA DE VALOR</b>				
¿Participa activamente la toma de conciencia en las empresas?				
¿La empresa promueve un trato justo y práctico?				
<b>5.5 RESPETO A LOS DERECHOS DE LA PROPIEDAD</b>				
¿Lleva a cabo investigaciones apropiadas para asegurar el titulo legal?			x	
¿Se tiene en cuenta pueblos indigenas o la propiedad intelectual?				
<b>TOTAL POR ITEM</b>	0	0	1	0
<b>RESULTADOS PRACTICAS JUSTAS DE OPERACIÓN</b>	0%	0%	100%	0%

Fuente: Elaboración propia

Como se proporciona una lista de opciones de respuestas, esta le brindara estructuras completas para el mejoramiento y construcción de un beneficio.

Las recomendaciones que se generan en la herramienta son para aquellas organizaciones tiene una valoración de 1 o 2 donde encontraran algunas soluciones para así mejorar:

Tabla 16 Recomendaciones practicas justas de operación valoración 1 o 2

<b>5.1 ANTICORRUPCION</b>	
Crear incentivos de cultura ciudadana y confianza dentro y fuera de la empresa	
Se debe crear un sistema de alarma en caso de presentar violencia entre colaboradores y demas personas que hagan parte de la empresa	
<b>5.2 PARTICIPACION POLITICA RESPONSABLE</b>	
Realizar una planeacion donde se defina una vision en la que participe la ciudadnia, la sociedad civil, los gremios e.t.c	
Realizar capacitaciones para verificar el desarrollo profesional y personal de los trabajadores.	
<b>5.3 COMPETENCIA JUSTA</b>	
Implementar un manual de procesos donde favorezca los procedimientos de cada uno de los colaboradores según sus areas	
Crear una herramienta para velar la calidad, crecimiento personal	
<b>5.4 PROMOVER LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EN LA CADENA DE VALOR</b>	
Debe realizar ejercicios sobre gestion de seguridad y salud para todos los niveles de la organización	
Crear un codigo etico donde se planteen todas los derechos de los colaboradores	
<b>5.5 RESPETO A LOS DERECHOS DE LA PROPIEDAD</b>	
Llevar a cabo una investigación para comprender el desarrollo de las acciones de titulos y representantes legales	
Realizar un plan de estudio para conocer los conocimientos tradicionales y expresiones culturales	

Fuente: Elaboración Propia

Cuando la valoración de la empresa sea 3 estas son las recomendaciones de mejora:

Tabla 17 Recomendaciones practicas justas de operación, valoración 3

<b>5.1 ANTICORRUPCION</b>
Fortalecer la creacion de incentivos hacia la comunidad
Revisar el proceso de nuevos sistemas dentro de la organización
<b>5.2 PARTICIPACION POLITICA RESPONSABLE</b>
Fortalecer el plan estrategico de la organización para obtener un resultado positivo
Fortalecer las capacitaciones con personal calificado
<b>5.3 COMPETENCIA JUSTA</b>
Revisar cada area para verificar cada procedimiento de los trabajadores
Fortalecer la herramienta con empresas calificadoras en el servicio
<b>5.4 PROMOVER LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EN LA CADENA DE VALOR</b>
Garantizar la aplicación de medida de seguridad para los trabajadores
Fortalecer cada área con el fin de mejorar la ética en la organización
<b>5.5 RESPETO A LOS DERECHOS DE LA PROPIEDAD</b>
Revisa que campos de investigación se están utilizando para esta actividad
Fortalecer saberes y conocimientos para la formación del plan de estudio

Fuente: Elaboración propia

### **8.8. MATERIA FUNDAMENTAL NO. 6. ASUNTOS DE CONSUMIDORES**

Esta sección nos habla sobre los principios que aplican todas las organizaciones en su tarea de servir a los consumidores, también un nivel de pertinencia muy diferente de acuerdo a cada tipo de organización como privadas, públicas y locales de bienestar. También tiene oportunidades como el consumo y el desarrollo sostenible. El termino consumidor hace referencia a aquellos individuos que hacen uso del resultado de las decisiones y actividades de las organizaciones, sin que impliquen necesariamente que tenga que pagar dinero por los productos y servicios.

Tabla 18 Herramienta materia asuntos de consumidores

<b>6. ASUNTOS DE CONSUMIDORES</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
<b>6.1 PRACTICAS JUSTAS DE MARKETING</b>				
¿Se comparte de manera clara toda la información de los productos o servicios a los consumidores ?				
¿La empresa cuenta con publicidad y actividades de marketing ?				
¿Comparten toda la información relacionada con precios, términos y condiciones de los productos o servicios que ofrecen ?				
¿La empresa utiliza contratos de venta con lenguaje claro donde contengan términos justos y proporcionen información clara ?				
<b>6.2 PROTECCION DE LA SALUD Y LA SEGURIDAD DE LOS CONSUMIDORES</b>				
¿La empresa proporciona productos o servicios que son seguros para los consumidores?				
¿La empresa realiza el proceso adecuado cuando un producto o servicio ya se encuentra en el mercado y se convierte un peligro imprevisto?				
¿La empresa evalúa los riesgos para la salud humana que pueden producir los productos o servicios antes de utilizar nuevos métodos o materiales de producción ?				
<b>6.3 CONSUMO SOSTENIBLE</b>				
¿La empresa ofrece productos o servicios beneficioso con un punto de vista social y ambiental ?				
¿El diseño sus productos y envases se pueden reutilizar, reparar o reciclar ?				
¿Realizan el uso de esquemas de etiquetado fiables y eficaces ?				
<b>6.4 SERVICIOS DE ATENCION AL CLIENTE APOYO Y RESOLUCION DE QUEJAS Y CONTROVERSIAS</b>				
¿La empresa cuenta con una herramienta para la resolución de quejas incluido los que adquieren los productos o servicios por ventas a distancia ?				
¿Cuenta con mecanismos para la revisión y solución de quejas ?				
¿La empresa cuenta con servicios postventa y apoyo ?				
¿La empresa informa de manera clara a todos los consumidores como pueden acceder a servicios postventa y apoyo ?				
<b>6.5 PROTECCION Y PRIVACIDAD DE LOS DATOS DE LOS CONSUMIDORES</b>				
¿Al momento de recolectar datos de los clientes la empresa tienen unas limitaciones ?				
¿La empresa obtiene datos de los consumidores por medios legales y justos?				
¿Se informa previamente a los consumidores el propósito de la recopilación de los datos?				
<b>6.6 ACCESO A SERVICIOS ESENCIALES</b>				
¿La empresa está enfocada a la prestación de algún servicio esencial(energía-agua-gas)?				
¿La empresa cuenta con políticas de pago en caso de retrasos o inconvenientes?				
¿Proporciona a los consumidores una información relacionada con cargos y precios ?				
¿Proporciona la misma calidad y nivel de servicio a todos los consumidores ?				
<b>6.7 EDUCACION Y TOMA DE CONCIENCIA</b>				
¿La empresa realiza algún tipo de educación a los consumidores acerca de los beneficios, seguridad y peligro que pueden ocasionar los productos o servicios?				
¿La información proporcionada en el etiquetado, manual e instrucciones es completa y clara?		X		
<b>TOTAL POR ITEM</b>	0	1	0	0
<b>RESULTADOS DE ASUNTOS DE CONSUMIDORES</b>	0%	100%	0%	0%

Fuente: Elaboración propia

Esta técnica te ayudara a encontrar variedad de estrategias y planes para el desarrollo de estas interrogantes.

Las recomendaciones que se generan en la herramienta son para aquellas organizaciones que tienen una valoración de 1 o 2 donde encontrarán algunas soluciones para así mejorar.

Tabla 19 Recomendaciones asuntos de consumidores valoración 1 o 2

6.1 PRACTICAS JUSTAS DE MARKETING
El cliente debe recibir una información clara y detallada de lo que va a usar o consumir
Realizar actividades donde se promueva el reconocimiento de la marca mediante el marketing
Desarrollar acciones que comuniquen a los clientes toda la información necesaria y básica como precio, términos y condiciones
Diseñar los contratos de venta donde se especifique de manera clara todo lo que proporciona el producto, como se usa, para que etc
6.2 PROTECCION DE LA SALUD Y LA SEGURIDAD DE LOS CONSUMIDORES
La empresa debe tener muy claro lo que le está ofreciendo al cliente y de esta manera generar confianza en la compra del producto o servicio
Establecer un proceso en el cual se mencionen los pasos y las soluciones a seguir cuando un producto o servicio está en el mercado pero genera peligro que la empresa no contemplaba
Es importante que la empresa realice estudios y haga pruebas cuando se va a innovar en la producción ya que está de por medio la salud del cliente
6.3 CONSUMO SOSTENIBLE
Ofrecer productos que generen beneficios e impactos positivos en el entorno ambiental y social de la empresa ya que genera un valor agregado que hace atractivo el producto o servicio
Contemplar la posibilidad de rediseñar el producto o servicio de tal manera que pueda mejorar el impacto en el medio ambiente y tener un consumo sostenible
Implementar etiquetas que sean seguras y brinden confianza al cliente de que es un producto o servicio de calidad
6.4 SERVICIOS DE ATENCION AL CLIENTE APOYO Y RESOLUCION DE QUEJAS Y CONTROVERSIAS
Crear un buzón de sugerencias, quejas y reclamos para estar pendiente de las opiniones del cliente, en el caso de las ventas a distancia crear un chat en línea para dar solución de manera rápida y eficaz
Delegar a un colaborador la función de revisar y dar solución a las quejas, reclamos o sugerencias de los clientes
Crear acciones para brindar un mejor servicio al cliente y de esta manera una venta exitosa
Dar información por los distintos medios que sean accesibles para la empresa como redes sociales, radio, voz a voz como acceder a un apoyo postventa en caso de cualquier inconveniente
6.5 ACCESO A SERVICIOS ESENCIALES
Limitar la recopilación de datos de los clientes respetando la privacidad de los mismos
Crear herramientas legales para la obtención de datos personales de los clientes
Se debe brindar una explicación al cliente al momento de requerir los datos personales
6.6 ACCESO A SERVICIOS ESENCIALES
Continuar diligenciando la herramienta en el punto 6.7 Educación y toma de conciencia
Crear políticas que faciliten a los clientes formas de pago en caso de retrasos pero que también establezcan las consecuencias y normas internas a seguir
Relacionar los cargos y precios en cada una de las facturas, o por medios electrónicos para confirmar que le llegue a los clientes
Proporcionar una igualdad en los servicios para evitar controversias entre empresa y clientes
6.7 EDUCACION Y TOMA DE CONCIENCIA
Crear un video o folleto donde se le brinde una información al cliente del producto o servicio que está adquiriendo
Buscar un nuevo material o forma de etiquetado donde se pueda plasmar la información de manera clara

Fuente: Elaboración Propia

Cuando la valoración que la empresa brinda es un 3, las recomendaciones de mejora son:

Tabla 20 Recomendaciones de mejora, asuntos de consumidores valoración 3

6.1 PRACTICAS JUSTAS DE MARKETING
Se debe brindar y fortalecer la información que se va a presentar a los clientes sobre el producto o servicio
Fortalecer y elegir la mejor opción de publicidad que ayude a la empresa a obtener un reconocimiento
Verificar las acciones que se tienen estipuladas para brindar la información correcta al cliente sobre sus productos o servicios
Verificar si se están aplicando y cumpliendo correctamente los contratos de venta en la empresa
6.2 PROTECCIÓN DE LA SALUD Y LA SEGURIDAD DE LOS CONSUMIDORES
Definir acciones que proporcionen una confiabilidad para los clientes en los productos o servicios que ofrece
Evaluar el proceso que lleva a cabo la empresa cuando un producto sufre un peligro imprevisto y si se requiere de un mejoramiento se debe realizar
Verificar los procesos de producción y mejorar la manera en que se incurre en nuevas innovaciones para no afectar la salud del consumidor
6.3 CONSUMO SOSTENIBLE
Analizar los productos o servicios que ofrecen para los consumidores y verificar el impacto ambiental que este genera en el ambiente
Generar un diseño en la en los productos o servicios de tal manera que se puedan reparar, reciclar o reutilizar
Evaluar el material y la forma de etiquetado para que se brinde un mejor producto o servicio al cliente
6.4 SERVICIOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE APOYO Y RESOLUCIÓN DE QUEJAS Y CONTROVERSIAS
Verificar si las herramientas que está utilizando la empresa para la solución de quejas es efectiva o necesita algunas mejoras
Evaluar la forma en que la empresa está dando solución a las opiniones de los clientes, y ver si es eficiente o si no hay que reestructurarlo o
Evaluar cuál es el mejor medio para transmitir información clara del producto y servicio y realizar una correcta postventa
Definir las acciones correspondientes para que se limite la recopilación de la información de los clientes
Revisar si las herramientas de las cuales se está recibiendo información de los consumidores es legal o justa y realizar los ajustes necesarios
Concientizar a los consumidores el uso que se le va a dar a la información que ellos brindan a la empresa
6.6 ACCESO A SERVICIOS ESENCIALES
Continúa con el diligenciamiento normal de la herramienta
Verificar si se está dando cumplimiento a las políticas de pago que tiene la empresa en caso de retrasos
Revisar y mejorar la forma de comunicación acerca de los cargos, precios en cada factura
Verificar si se está brindando un servicio a todas las personas por igualdad
6.7 EDUCACIÓN Y TOMA DE CONCIENCIA
Evaluar si los métodos utilizados son los correctos o modificar los métodos para lograr que la empresa brinde una información muy completa del producto o servicio
Verificar si se está brindando toda la información necesaria del producto o servicio en el etiquetado

Fuente: Elaboración propia

## 8.9. MATERIA FUNDAMENTAL NO. 7. PARTICIPACIÓN ACTIVA Y DESARROLLO DE LA COMUNIDAD

Esta materia tiene la relación de impactos de las actividades de las organizaciones donde abarca la creación de apoyo y reconocimiento, también se desarrolla la creación del empleo mediante la expansión y diversificación de las actividades económicas dentro de las organizaciones.

Tabla 21 Herramienta materia de participación activa y desarrollo de la comunidad

<b>7. PARTICIPACIÓN ACTIVA Y DESARROLLO DE LA COMUNIDAD</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
<b>7.1 PARTICIPACION ACTIVA DE LA COMUNIDAD</b>				
¿La empresa ayuda a la proactividad y participación de la comunidad?				
¿Es importante la participación de la comunidad para obtener sus propios intereses?				
¿Se tiene la participación de las asociaciones locales para obtener el objetivo de un desarrollo?				
<b>7.2 EDUCACION Y CULTURA</b>				
¿La educación constituye el desarrollo social dentro de la empresa?				
¿Los derechos humanos tiene impacto positivo?				
<b>7.3 CREACION DE EMPLEO Y DESARROLLO DE HABILIDADES</b>				
¿Se crean relaciones de desarrollo económico y social ?				
¿Las empresas consideran los beneficios de crear empleo directo?				
¿Analizan el impacto que tiene el empleo de una tecnología determinada ?				
<b>7.4 DESARROLLO Y ACCESO A LA TECNOLOGIA</b>				
¿Se considera el desarrollo de tecnologías innovadoras para las comunidades?				
<b>7.5 GENERACION DE RIQUEZAS E INGRESOS</b>				
¿Las empresas pueden jugar un rol en la reducción de la pobreza?				
¿Se puede generar ingresos y riquezas a través de los beneficios de la actividad económica?				
¿Considera que el impacto económico y social son básicos en la comunidad?				
¿La empresa cumple con las leyes y regulaciones del desarrollo?				
<b>7.6 SALUD</b>				
¿Se puede reducir la carga del sector público y contribuir un buen entorno?				
¿Es posible la mejora al acceso a los servicios de salud?				
<b>7.7 INVERSION SOCIAL</b>				
¿Se evaluarán acciones en la comunidad ?				
¿Lograr aliarse con otras organizaciones con el fin de minimizar recursos y conocimientos?	X			
<b>TOTAL POR ITEM</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>RESULTADOS DE PARTICIPACION ACTIVA Y DESARROLLO DE LA COMUNIDAD</b>	<b>100%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>

Fuente: Elaboración propia

A su vez podemos encontrar herramientas o diseñar instrumentos para llevar a cabo el cumplimiento de los requerimientos de la empresa.

Las recomendaciones que se generan en la herramienta son para aquellas organizaciones que tienen una valoración de 1 o 2 donde encontrarán algunas soluciones para así mejorar.

Tabla 22 Recomendaciones participación activa valoración 1 o 2

<b>7.1 PARTICIPACION ACTIVA DE LA COMUNIDAD</b>
Realizar una herramienta de recursos humanos teniendo en cuenta el comportamiento organizacional
Realizar actividades para conocer aspectos importantes para la defensa de los propios intereses de la comunidad
Se realiza una investigación para saber que empresas o autoridades locales pueden ofrecer el proceso de desarrollo
<b>7.2 EDUCACION Y CULTURA</b>
Crear un plan de educación y desarrollo en la empresa
Hacer acciones preventivas para maximizar los impactos positivos y minimizar los negativos que lleve la empresa
<b>7.3 CREACION DE EMPLEO Y DESARROLLO DE HABILIDADES</b>
Definir la capacidad de la empresa para mantener la prosperidad o bienestar económico y social para generar un factor positivo en la empresa
Crear postulaciones de empleo para ayudar a la comunidad y hacer sus respectivas entrevistas
Crear un software para ingresar datos importantes de los trabajadores y así ser más prácticos en la empresa
<b>7.4 DESARROLLO Y ACCESO A LA TECNOLOGIA</b>
Se realiza una investigación para medir el impacto que tendría las tecnologías en la comunidad para así generar el rol de gestión y desarrollo
<b>7.5 GENERACION DE RIQUEZAS E INGRESOS</b>
Plan de estrategias para un bien común así las personas teniendo en cuenta estratos, niveles e.t.c
Se tiene que investigar que bancos o entidades financieras dan beneficios económicos para obtener riqueza o un nivel más alto en ingreso
Se realiza una evaluación para determinar el impacto ambiental, económico y social
Crear un sistema para llevar el control interno, bienes y servicios de la empresa
<b>7.6 SALUD</b>
Diseñar normas para llevar a cabo el cumplimiento legal, administrativos y promover un alto grado de interacción en la empresa
Crear una herramienta donde se mida la calidad en los servicios prestados en la salud dentro de la empresa
<b>7.7 INVERSION SOCIAL</b>
Crear una guía o un instrumento para evaluar los impactos que tenga la empresa ante acciones comunitarias
Investigar sobre organizaciones que quieran tener alianza para evaluar las metas y acciones

Fuente: Elaboración propia

En el caso de que la valoración sea 3 las recomendaciones de mejora son:

Tabla 23 Recomendaciones participación activa valoración 3

<b>7.1 PARTICIPACION ACTIVA DE LA COMUNIDAD</b>
Mejorar el área de talento humano de la organización
Revisar el plan que se esta ejecutando para la realización de esta actividad
Fortalecer las fuentes de estudios
<b>7.2 EDUCACION Y CULTURA</b>
Planificar las necesidades de cada trabajador
Fortalecer medidas y actividades para eliminar los riesgos de la organización
<b>7.3 CREACION DE EMPLEO Y DESARROLLO DE HABILIDADES</b>
Fortalecer el plan economico determiando por la organización
Fortalecer esta actividad por medio de redes sociales,tv, radio y periodico
Revisar que empresas ofrecen estos programas garantizados y certificados
<b>7.4 DESARROLLO Y ACCESO A LA TECNOLOGIA</b>
Esforzar la investigación para el desarrollo de gestión
<b>7.5 GENERACION DE RIQUEZAS E INGRESOS</b>
Mejorar con encuestas hacia los trabajadores y familiares
Revisar con que contactos cuenta la organización para obtener los beneficios necesarios
Revisar la base de datos que tiene la organización para desarrollar esta evaluacion
Revisar que propuesta se planteo para crear el sistema dentro de la organización
<b>7.6 SALUD</b>
Establecer una propuesta para llevar a cabo un diseño de normas organizacionales
Reforzar la herramienta para el beneficio de los trabajadores
<b>7.7 INVERSION SOCIAL</b>
Fortalecer la creacion de incentivos hacia la comunidad
Mejorar la investigación para obtener el resultado necesario

Fuente: Elaboración propia



## **8.10. IMPACTO SOCIAL, ECONÓMICO, CULTURAL Y AMBIENTAL DEL PROYECTO**

### **8.11. IMPACTO SOCIAL**

Este impacto implica la responsabilidad social esto quiere decir que es compartida como una subsidiaria para los trabajadores, empleados, directivos, proveedores para el cuidado social, así como fomento de la calidad de vida de cada trabajador, también se cuenta con el desarrollo integral y la realización de actividades llevando a cabo las norma ISO 26000.

Además de esto las empresas la utiliza para llevar a cabo los procesos y así mismo cumplir con los requisitos de la RSE.

La aplicación de la herramienta le permite a la empresa identificar que impacto social esta generando en el momento y de que manera puede tomar acciones para que el impacto sea positivo.

### **8.12. IMPACTO ECONOMICO**

Se enfoca más en la parte interna de una organización o empresa de valor agregado entre los trabajadores y empleados de esta misma, en donde se tiene en cuenta varios aspectos que se tiene en la norma ISO 26000 con las 7 materias fundamentales.

Las empresas deben crear estrategias y políticas que permitan el crecimiento de estas mismas buscando ampliar los beneficios como desarrollo económico y que este genere un impacto positivo en la actividad económica en la que se desarrolle para lograr una mejora a nivel económico nacional.

Este impacto involucra a todo el personal interno de la empresa ya que son los protagonistas de que se pueda lograr un avance en la economía de la empresa lo que es importante tener una buena comunicación desde la dirección a todo el personal.

Con la aplicación de la herramienta se pueden identificar que materias fundamentales de la ISO 26000 se deben aplicar para generar este impacto y que recomendaciones o mejoras deben tener en cuenta para lograrlo.

### **8.13. IMPACTO CULTURAL**

El impacto cultural está muy vinculado a la responsabilidad social, por un lado, las organizaciones promueven una amplia actividad cultural ya sea como parte de una acción social y otras aliadas al desarrollo social.

Este impacto esta relacionado con cambios de conciencia, atención, razonamiento, toma de decisiones y las formas de representación de los empresarios, donde lo principal es la cultura y la gestión de cada empresa,

Esto incluye aspectos como la accesibilidad, la conservación del patrimonio y la participación social creativa que lleve la organización hacia sus empleados, trabajadores E.T.C, también ayuda a la educación para que aquellas personas que quieran superarse puedan seguir creciendo sabiendo que cuentan con estas ayudas.

#### **8.14. IMPACTO AMBIENTAL**

En la responsabilidad social el aspecto medioambiental es la aplicación de cuyas actividades es reducir costes en la eco-eficiencia de la organización para así generar fuentes de ingresos, participar en la cadena de productos y procesos innovadores a través de la calidad de la gestión ambiental que lleve cada organización.

Este impacto es uno de los más significativos para las empresas y organizaciones sobre el tema de la RSE, junto con el impacto ambiental ya que es donde se busca que las personas y empresas inicien un comportamiento donde se tengan unas prácticas y procesos adecuados, dependiendo las actividades que tenga cada empresa u organización generando un resultado positivo donde se beneficien todas las personas que día a día se ven involucradas ya sea directa o indirectamente con la empresa.

Con la aplicación de la herramienta las empresas pueden analizar e identificar todos los aspectos que deben mejorar o aplicar para que se genere una adecuada cultura y un buen impacto tanto para la empresa cómo para la sociedad.

## **9. CONCLUSIONES**

Se concluye que la RSE en Colombia aporta beneficios importantes para las empresas que desean mejorar sus procesos y tener un crecimiento en el mercado, a través de las entidades que certifican que son ISO y Fenalco.

La norma ISO 26000 contempla requisitos mínimos que están al alcance de las empresas y aportan al cambio y a la mejora de la visibilidad logrando que las empresas tengan un crecimiento en el mercado.

Varias organizaciones tanto a nivel nacional como internacional están enfocadas a mejorar sus procesos de RSE y a acceder a una certificación mediante empresas que prestan este servicio, teniendo en cuenta unos requisitos obligatorios que las empresas deben cumplir en todas sus áreas.

Como profesionales elegir el tema de RSE y desarrollar mediante una herramienta tecnológica (excel) una alternativa para que las empresas puedan hacer uso de ella y lograr generar un impacto de cambio en las empresas para mejorar sus procesos y lograr una certificación.

## **10. RECOMENDACIONES**

Leer la norma ISO 26000 para lograr entender la herramienta diseñada de una mejor forma y así lograr una buena aplicación.

Responder de manera correcta la herramienta para lograr el óptimo diagnóstico en las empresas que logren la certificación.

No solo se debe practicar la Responsabilidad Social en las empresas, si no analizar los efectos de las organizaciones y así generar un entorno agradable.

Esta herramienta fue diseñada para ayudar a las empresas que necesitan la certificación de Responsabilidad Social ante una empresa certificadora.

La herramienta ayuda a fortalecer aquellas empresas que requieren la certificación y como aplicarla teniendo en cuenta las 7 materias de las ISO 26000.

Sería bueno que esta herramienta se inicie para el estudio de empresas u organizaciones de esta manera se conocerán las sugerencias y mejoras que se deben realizar dentro de estas mismas.

11.

## 12. BIBLIOGRAFIA

- 26000, D. d. (2014). *Descubrimiento ISO26000*. Obtenido de [https://www.iso.org/files/live/sites/isoorg/files/store/sp/PUB100258\\_sp.pdf](https://www.iso.org/files/live/sites/isoorg/files/store/sp/PUB100258_sp.pdf)
- 26000, I. (s.f.). *Descubrimiento ISO 26000* . Obtenido de Descubrimiento ISO 26000: iso.org
- 26000-2010, N. I. (11 de marzo de 2018). *Guia de responsabilidad social* . Obtenido de <https://es.slideshare.net/efrenjal79/normal-iso-260002010?from=action=save>
- Acevedo Javier, Z. R. (2013 de Octubre de 2013). *Dikaion*. Obtenido de ESTATUS JURÍDICO DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL (RSE) EN COLOMBIA: <https://dikaion.unisabana.edu.co/index.php/dikaion/article/view/3258/3490>
- CEDILLO, C. (2014). *Análisis de la responsabilidad social corporativa de las grandes ciudades en España* . Areat de innovacion y desarrollo .
- Christian Cancino, M. M. (Diciembre de 2008). *Universidad de Chile* . Obtenido de Responsabilidad Social Empresarial : [https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/58856781/Teorias\\_RSE20190410-126261-19pr0zc.pdf?1554941362=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DTeorias\\_RSE.pdf&Expires=1598122006&Signature=KJKqu87bp8nYXx-ehbzADa3E5rnZuNihXk7A~P3dU08~xQ0gteNjvuQbgD~n4t](https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/58856781/Teorias_RSE20190410-126261-19pr0zc.pdf?1554941362=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DTeorias_RSE.pdf&Expires=1598122006&Signature=KJKqu87bp8nYXx-ehbzADa3E5rnZuNihXk7A~P3dU08~xQ0gteNjvuQbgD~n4t)
- Colombia, C. F. (s.f.). *Corporacion Fenalco Solidario*. Obtenido de <https://www.fenalcosolidario.com/servicios/certificado-en-responsabilidad-social>
- Compact, U. G. (5 de MARZO de 2018). *Los Diez Principios del Pacto Mundial de la ONU*. Obtenido de Los Diez Principios del Pacto Mundial de la ONU: <http://www.unglobalcompact.org/what-is-gc/mission/principles>
- Daniel MARTINEZ, A. M. (2005). *La elaboracion del plan estrategico y su implantacion a traves del cuadro de mando integral*. España: Altair.
- Daniel MARTINEZ, A. M. (s.f.). *La elaboracion de un plan estrategico y su implantacion a traves del cuadro de mando integral* .
- Distancia-UNED, U. N. (2014). *CURSO MOOC UNED ABIERTA*. Obtenido de DIMENSIONES DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL : [https://iedra.uned.es/courses/UNED/Dimen\\_RSC\\_001/2016\\_T4/about](https://iedra.uned.es/courses/UNED/Dimen_RSC_001/2016_T4/about)

- Faircompanies. (15 de mayo de 2008). *Fair* . Obtenido de Greenpeace :  
<https://faircompanies.com/articles/greenpeace-sobre-su-origen-valores-vision-de-futuro/>
- Friedman, M. (13 de Septiembre de 1970). *Revista New York Times*. Obtenido de The social responsibility of business is to increase its profits:  
<http://umich.edu/~thecore/doc/Friedman.pdf>
- Hoyos, A. T. (07 de JULIO de 2008). *RSE VISION DE PETER DRUCKER* . Obtenido de RSE VISION DE PETER DRUKER :  
<https://masd.unbosque.edu.co/index.php/cuaderlam/article/view/1517/1123>
- IBARRA, A. (2014). *Revista de derecho* . Obtenido de Principios de la responsabilidad social empresarial en el ordenamiento jurídico colombiano:  
<https://www.redalyc.org/pdf/851/85131029003.pdf>
- ICFES. (1990). *Modulo de la investigacion* .
- Jaramillo, J. G. (10 de octubre de 2010). *EVOLUCIÓN HISTÓRICA DE LOS CONCEPTOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL BALANCE SOCI*. Obtenido de EVOLUCIÓN HISTÓRICA DE LOS CONCEPTOS DE ESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL BALANCE SOCI:  
<http://www.scielo.org.co/pdf/seec/v10n20/v10n20a6.pdf>
- Jorge Murcia, J. T. (s.f.). *El camino del saber* . Santa fe de Bogota : USTA .
- ONU, C. (s.f.). *El Pacto Mundial de la ONU*. Obtenido de Naciones Unidas:  
<https://www.un.org/es/cr%C3%B3nica-onu/el-pacto-mundial-de-la-onu-la-b%C3%BAsqueda-de-soluciones-para-retos-globales#:~:text=El%20Pacto%20Mundial%20de%20las,forma%20que%20avancen%20los%20objetivos>
- republica, L. (19 de julio de 2018). *La republica* . Obtenido de Los 10 sellos de responsabilidad que dan valor agregado a las organizaciones: <https://www.larepublica.co/especiales/especial-responsabilidad-social-empresarial/cuales-son-los-sellos-de-responsabilidad-social-empresarial-2750986>
- RSE, C. (2 de Septiembre de 2015). *Comunidad RSE* . Obtenido de Howard Bowen padre de RSE :  
<http://www.comunidadrse.com.ar/howard-bowen-el-padre-de-la-rse/>
- STD, G. (s.f.). *GLOBALSTD CERTIFICAATION* . Obtenido de  
<https://www.globalstd.com/auditorias/responsabilidad-social/#:~:text=Integrar%2C%20implementar%20y%20promover%20el,compromiso%20con%20la%20responsabilidad%20social.>
- Tuta. (2017). *La RSE Como estrategia Emergente En Las Empresas Colombianas*. Obtenido de El Caso De Dos Organizaciones Del Sector Petrolero :  
<http://bdigital.unal.edu.co/57410/1/80755178.2017.pdf>

Unidas, N. (s.f.). *Naciones Unidas* . Obtenido de Naciones Unidas:  
<https://www.un.org/es/sections/about-un/overview/index.html>



21.1

**FECHA** jueves, 10 de diciembre de 2020

Señores  
**UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA**  
BIBLIOTECA  
Ciudad

<b>UNIDAD REGIONAL</b>	Sede Fusagasugá
<b>TIPO DE DOCUMENTO</b>	Otro
<b>FACULTAD</b>	Ciencias Administrativas Económicas y Contables
<b>NIVEL ACADÉMICO DE FORMACIÓN O PROCESO</b>	Pregrado
<b>PROGRAMA ACADÉMICO</b>	Administración de Empresas

El Autor(Es):

<b>APELLIDOS COMPLETOS</b>	<b>NOMBRES COMPLETOS</b>	<b>No. DOCUMENTO DE IDENTIFICACIÓN</b>
AVELLANEDA TRUJILLO	NANCY YORELY	1069759105
GONZALEZ BAQUERO	MARISOL	1069728812

21.1-51-20





Director(Es) y/o Asesor(Es) del documento:

APELLIDOS COMPLETOS	NOMBRES COMPLETOS
MORA GARCIA	MARIA ELVIRA

**TÍTULO DEL DOCUMENTO**

DISEÑO DE UNA HERRAMIENTA PARA EL DIAGNÓSTICO DE LA  
RESPONSABILIDAD SOCIAL EN LAS EMPRESAS

**SUBTÍTULO**

(Aplica solo para Tesis, Artículos Científicos, Disertaciones, Objetos  
Virtuales de Aprendizaje)

**TRABAJO PARA OPTAR AL TÍTULO DE:**

Aplica para Tesis/Trabajo de Grado/Pasantía

ADMINISTRADOR DE EMPRESAS

**AÑO DE EDICIÓN DEL DOCUMENTO**

10/12/2020

**NÚMERO DE PAGINAS**

62

**DESCRIPTORES O PALABRAS CLAVES EN ESPAÑOL E INGLÉS**  
(Usar 6 descriptores o palabras claves)

ESPAÑOL	INGLÉS
1. Responsabilidad social	Social responsibilities
2. Diagnostico	Diagnosis
3. Herramienta	Tool
4. Evaluación	Evaluation
5. Organización	Organization
6. Normatividad	Regulations



### RESUMEN DEL CONTENIDO EN ESPAÑOL E INGLÉS

(Máximo 250 palabras – 1530 caracteres, aplica para resumen en español):

La responsabilidad social empresarial (RSE) es el compromiso que toma cada empresa con respecto a la sociedad y el medio ambiente, de esta manera favorecer el desarrollo sostenible, el crecimiento económico, el bienestar de la sociedad y el aprovechamiento de los recursos naturales, cumpliendo con un reglamento establecido que regula el desempeño de las empresas. El objetivo de la RSE es impactar de manera positiva en los distintos ámbitos en los que se relacionan las organizaciones, así mismo lograr sostenibilidad y competitividad empresarial. Esto genera un mejoramiento interno como, mayor productividad, credibilidad, mejoramiento de marca, así como un mayor reconocimiento.

Corporate social responsibility (CSR) is the commitment that each company makes with respect to society and the environment, thus promoting sustainable development, economic growth, the well-being of society and the use of natural resources, complying with an established regulation that regulates the performance of companies. The objective of CSR is to have a positive impact on the different areas in which organizations interact, as well as to achieve sustainability and business competitiveness. This generates an internal improvement such as greater productivity, credibility, brand improvement, as well as greater recognition.



### AUTORIZACION DE PUBLICACIÓN

Por medio del presente escrito autorizo (Autorizamos) a la Universidad de Cundinamarca para que, en desarrollo de la presente licencia de uso parcial, pueda ejercer sobre mí (nuestra) obra las atribuciones que se indican a continuación, teniendo en cuenta que, en cualquier caso, la finalidad perseguida será facilitar, difundir y promover el aprendizaje, la enseñanza y la investigación.

En consecuencia, las atribuciones de usos temporales y parciales que por virtud de la presente licencia se autoriza a la Universidad de Cundinamarca, a los usuarios de la Biblioteca de la Universidad, así como a los usuarios de las redes, bases de datos y demás sitios web con los que la Universidad tenga perfeccionado una alianza, son: Marque con una "X":

AUTORIZO (AUTORIZAMOS)		SI	NO
1.	La reproducción por cualquier formato conocido o por conocer.	x	
2.	La comunicación pública por cualquier procedimiento o medio físico o electrónico, así como su puesta a disposición en Internet.	x	
3.	La inclusión en bases de datos y en sitios web sean éstos onerosos o gratuitos, existiendo con ellos previa alianza perfeccionada con la Universidad de Cundinamarca para efectos de satisfacer los fines previstos. En este evento, tales sitios y sus usuarios tendrán las mismas facultades que las aquí concedidas con las mismas limitaciones y condiciones.	x	
4.	La inclusión en el Repositorio Institucional.	x	

De acuerdo con la naturaleza del uso concedido, la presente licencia parcial se otorga a título gratuito por el máximo tiempo legal colombiano, con el propósito de que en dicho lapso mi (nuestra) obra sea explotada en las condiciones aquí estipuladas y para los fines indicados, respetando siempre la titularidad de los derechos patrimoniales y morales correspondientes, de acuerdo con los usos honrados, de manera proporcional y justificada a la finalidad perseguida, sin ánimo de lucro ni de comercialización.

Para el caso de las Tesis, Trabajo de Grado o Pasantía, de manera complementaria, garantizo(garantizamos) en mi(nuestra) calidad de estudiante(s) y por ende autor(es) exclusivo(s), que la Tesis, Trabajo de Grado o Pasantía en cuestión, es producto de mi(nuestra) plena autoría, de mi(nuestro) esfuerzo personal intelectual, como consecuencia de mi(nuestra) creación original particular y, por tanto, soy(somos) el(los) único(s) titular(es) de la misma. Además, aseguro (aseguramos) que no



contiene citas, ni transcripciones de otras obras protegidas, por fuera de los límites autorizados por la ley, según los usos honrados, y en proporción a los fines previstos, ni tampoco contempla declaraciones difamatorias contra terceros, respetando el derecho a la imagen, intimidad, buen nombre y demás derechos constitucionales. Adicionalmente, manifiesto (manifestamos) que no se incluyeron expresiones contrarias al orden público ni a las buenas costumbres. En consecuencia, la responsabilidad directa en la elaboración, presentación, investigación y, en general, contenidos de la Tesis o Trabajo de Grado es de mí (nuestra) competencia exclusiva, eximiendo de toda responsabilidad a la Universidad de Cundinamarca por tales aspectos.

Sin perjuicio de los usos y atribuciones otorgadas en virtud de este documento, continuaré (continuaremos) conservando los correspondientes derechos patrimoniales sin modificación o restricción alguna, puesto que, de acuerdo con la legislación colombiana aplicable, el presente es un acuerdo jurídico que en ningún caso conlleva la enajenación de los derechos patrimoniales derivados del régimen del Derecho de Autor.

De conformidad con lo establecido en el artículo 30 de la Ley 23 de 1982 y el artículo 11 de la Decisión Andina 351 de 1993, "*Los derechos morales sobre el trabajo son propiedad de los autores*", los cuales son irrenunciables, imprescriptibles, inembargables e inalienables. En consecuencia, la Universidad de Cundinamarca está en la obligación de RESPETARLOS Y HACERLOS RESPETAR, para lo cual tomará las medidas correspondientes para garantizar su observancia.

**NOTA:** (Para Tesis, Trabajo de Grado o Pasantía):

**Información Confidencial:**

Esta Tesis, Trabajo de Grado o Pasantía, contiene información privilegiada, estratégica, secreta, confidencial y demás similar, o hace parte de la investigación que se adelanta y cuyos resultados finales no se han publicado.

SI  NO

En caso afirmativo expresamente indicaré (indicaremos), en carta adjunta tal situación con el fin de que se mantenga la restricción de acceso

**LICENCIA DE PUBLICACIÓN**

Como titular(es) del derecho de autor, confiero(erimos) a la Universidad de Cundinamarca una licencia no exclusiva, limitada y gratuita sobre la obra que se integrará en el Repositorio Institucional, que se ajusta a las siguientes características:



- a) Estará vigente a partir de la fecha de inclusión en el repositorio, por un plazo de 5 años, que serán prorrogables indefinidamente por el tiempo que dure el derecho patrimonial del autor. El autor podrá dar por terminada la licencia solicitándolo a la Universidad por escrito. (Para el caso de los Recursos Educativos Digitales, la Licencia de Publicación será permanente)
- b) Autoriza a la Universidad de Cundinamarca a publicar la obra en formato y/o soporte digital, conociendo que, dado que se publica en Internet, por este hecho circula con un alcance mundial.
- c) Los titulares aceptan que la autorización se hace a título gratuito, por lo tanto, renuncian a recibir beneficio alguno por la publicación, distribución, comunicación pública y cualquier otro uso que se haga en los términos de la presente licencia y de la licencia de uso con que se publica.
- d) El(Los) Autor(es), garantizo(amos) que el documento en cuestión, es producto de mi(nuestra) plena autoría, de mi(nuestro) esfuerzo personal intelectual, como consecuencia de mi (nuestra) creación original particular y, por tanto, soy(somos) el(los) único(s) titular(es) de la misma. Además, aseguro(aseguramos) que no contiene citas, ni transcripciones de otras obras protegidas, por fuera de los límites autorizados por la ley, según los usos honrados, y en proporción a los fines previstos; ni tampoco contempla declaraciones difamatorias contra terceros; respetando el derecho a la imagen, intimidad, buen nombre y demás derechos constitucionales. Adicionalmente, manifiesto (manifestamos) que no se incluyeron expresiones contrarias al orden público ni a las buenas costumbres. En consecuencia, la responsabilidad directa en la elaboración, presentación, investigación y, en general, contenidos es de mí (nuestro) competencia exclusiva, eximiendo de toda responsabilidad a la Universidad de Cundinamarca por tales aspectos.
- e) En todo caso la Universidad de Cundinamarca se compromete a indicar siempre la autoría incluyendo el nombre del autor y la fecha de publicación.
- f) Los titulares autorizan a la Universidad para incluir la obra en los índices y buscadores que estimen necesarios para promover su difusión.
- g) Los titulares aceptan que la Universidad de Cundinamarca pueda convertir el documento a cualquier medio o formato para propósitos de preservación digital.
- h) Los titulares autorizan que la obra sea puesta a disposición del público en los términos autorizados en los literales anteriores bajo los límites definidos por la universidad en el "Manual del Repositorio Institucional AAAM003"
- i) Para el caso de los Recursos Educativos Digitales producidos por la Oficina de Educación Virtual, sus contenidos de publicación se rigen bajo la Licencia Creative Commons: Atribución- No comercial- Compartir Igual.



j) Para el caso de los Artículos Científicos y Revistas, sus contenidos se rigen bajo la Licencia Creative Commons Atribución- No comercial- Sin derivar.



**Nota:**  
Si el documento se basa en un trabajo que ha sido patrocinado o apoyado por una entidad, con excepción de Universidad de Cundinamarca, los autores garantizan que se ha cumplido con los derechos y obligaciones requeridos por el respectivo contrato o acuerdo.

La obra que se integrará en el Repositorio Institucional, está en el(los) siguiente(s) archivo(s):

Nombre completo del Archivo Incluida su Extensión (Ej. PerezJuan2017.pdf)	Tipo de documento (ej. Texto, imagen, video, etc.)
1	
2	
3	
4	

En constancia de lo anterior, Firmo (amos) el presente documento:

APELLIDOS Y NOMBRES COMPLETOS	FIRMA (autógrafa)
Avellaneda Trujillo Nancy Gorely Gonzalez baspero ralisol	Rosalva Avellaneda Trujillo Ralisol Gonzalez Baspero

Código Serie Documental (Ver Tabla de Retención Documental)