

**Articulación del Sistema De Gestión De Seguridad Y Salud En El Trabajo De La  
Organización Funeraria Jardines Del Apogeo En Bogotá con Criterios De  
Responsabilidad Social.**

Wilson B Aranguren y Sergio D. Bernal

Especialización en Gerencia en Seguridad y Salud en el Trabajo, Universidad ECCI, Seminario  
de Investigación, Unidad 2

Prof. Gonzalo Yepes

08 de Julio de 2021

## Tabla de contenido

1. Título.....	7
2. Problema de investigación.....	8
2.1. Descripción del problema .....	8
2.2. Formulación del problema .....	9
3. Objetivos.....	10
3.1. Objetivo General .....	10
3.2. Objetivos Específicos .....	10
4. Justificación y delimitación .....	11
4.1. Justificación .....	11
4.2. Delimitación .....	12
4.3. Limitaciones.....	13
5. Marcos referenciales .....	13
5.1. Estado del arte.....	13
5.2. Marco Teórico.....	27
5.2.1. Antecedentes.....	35
5.2.1.1 <i>Antecedentes en el Contexto Mundial.</i> .....	35
5.2.1.2 <i>Antecedentes en el Contexto Latinoamericano.</i> .....	37
5.2.1.3 <i>Antecedentes en Colombia.</i> .....	38
6. Marco metodológico de la investigación .....	43
6.1. Paradigma .....	43
6.2. Tipo de investigación .....	44
6.3. Fases del Estudio .....	45
6.3.1. Evaluación Inicial de cumplimiento sobre la Guía ISO 26001.....	45

6.3.2.	Establecimiento de expectativas y necesidades partes interesadas.....	45
6.3.3.	Definición de la propuesta para el SG-SST.....	46
6.3.4.	Estructuración Mecanismos de evaluación.....	47
6.4.	Fuentes de Información.....	47
6.5.	Población y muestra.....	48
6.6.	Cronograma.....	50
6.7.	Análisis de la Información.....	51
6.8.	Propuesta de Solución.....	54
7.	Resultados y propuesta de solución.....	57
7.1.	Análisis e interpretación de los resultados.....	57
7.1.1.	Evaluación sobre Criterios de Responsabilidad Social.....	58
7.1.2.	Expectativas Y Necesidades De Las Partes Interesadas.....	64
7.2.	Discusión.....	75
7.3.	Propuesta de Solución.....	76
7.3.1.	Propuesta Del Sistema De Gestión de SST articulado con criterios de RS.....	76
7.3.1.1.	Primer Componente.....	79
7.3.1.2.	Segundo Componente.....	87
7.3.1.3.	Tercer Componente.....	93
7.3.1.4.	Mecanismos De Evaluación Y Seguimiento.....	99
8.	Análisis financiero.....	104
9.	Conclusiones y recomendaciones.....	107
10.	REFERENCIAS.....	112
	ANEXOS.....	115

## Tabla de figuras

1 Desarrollo metodológico de la implementación del sistema de gestión textiles base confecciones Yamarex.....	23
2 Estructura de codificación de información .....	52
3 Nivel análisis de información.....	54
4 Componentes del SG (Sistema de gestión).....	77
5 Articulación del Sistema de Gestión de SST basado en Criterios en RS.....	78
6 Componente Estratégico.....	80
7 Análisis de Entorno .....	81
8 Estructura Ética Organizacional .....	82
9 Estrategia corporativa .....	83
10 Componente Estructura del negocio. ....	88
11 Cultura Organizacional.....	94

**Listado de tablas**

<i>Tabla 1 Muestreo Aplicable.....</i>	<i>49</i>
<i>Tabla 2 Cronograma de actividades.....</i>	<i>50</i>
<i>Tabla 3 Matriz De Evaluación Cumplimiento Criterios ISO 26000 .....</i>	<i>58</i>
<i>Tabla 4 Resultados encuesta Necesidades y Expectativas Partes interesadas .....</i>	<i>68</i>
<i>Tabla 5 Indicadores aplicación colaboradores .....</i>	<i>100</i>
<i>Tabla 6 Indicadores aplicación proveedores .....</i>	<i>101</i>
<i>Tabla 7. Indicadores aplicación clientes.....</i>	<i>102</i>
<i>Tabla 8. Indicadores aplicación comunidad .....</i>	<i>102</i>
<i>Tabla 9. Indicadores aplicación comunidad .....</i>	<i>103</i>
<i>Tabla 10. Presupuesto estimado.....</i>	<i>104</i>

## Tabla de anexos

<i>ANEXO 1 Matriz de evaluación cumplimiento criterios ISO 26000 .....</i>	<i>115</i>
<i>ANEXO 2 Conclusiones de Primer Nivel – Entrevista Semiestructurada.....</i>	<i>118</i>
<i>ANEXO 3. Conclusiones de Tercer Nivel.....</i>	<i>121</i>
<i>ANEXO 4. Conclusiones de Tercer Nivel – Triangulación de la Información .....</i>	<i>122</i>

## **1. Título**

Articulación del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo de la organización funeraria jardines del apogeo en Bogotá con criterios de responsabilidad social.

## 2. Problema de investigación

### 2.1. Descripción del problema

Actualmente las organizaciones funerarias se interesan en dar un manejo socialmente responsable de sus actividades, para contribuir al medio ambiente a la sociedad y partes interesadas y así centrar la capacidad interna, para hacerse reconocible por parte de mercados, clientes y usuarios y ser así sostenible a lo largo del tiempo. Inclusive explotando la nueva conciencia en la sociedad que se ha generado con respecto a este tema.

Más allá de una vocación generosa de las iniciativas de responsabilidad social, las empresas del sector funerario se han dado cuenta que proyectos como el de generar ambientes saludables, seguros y ser ambientalmente responsable o generar políticas de apoyo social atrae nuevos clientes.

Actividades de una organización funeraria como el embalsamamiento de cuerpos, la cremación, o la exhumación, por tener un impacto en seguridad de alto riesgo, son reguladas por entes legales como principio de control universal, pero estas organizaciones funerarias no se han centrado en enfocar todos esos esfuerzos de control para minimizar los riesgos de operación hacia una verdadera política de responsabilidad social.

No por el tipo de actividad se puede vetar la idea de mostrar modelos de responsabilidad social, con la implementación de nuevos procesos o tecnologías y áreas del conocimiento, para educar y enseñar a las comunidades y partes interesadas, sobre cómo se puede contribuir a la minimización de riesgos laborales, a través de un sistema de gestión.

Actualmente la organización funeraria **no cuenta con un sistema articulado** para focalizar el direccionamiento estratégico, la estructura del negocio, la cultura organizacional y el sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo de la organización, para lograr

implementar un sistema único, basado en criterios de responsabilidad social, buscando así desarrollar programas de salud y seguridad, proyectos sostenibles y atrayendo el interés de las nuevas generaciones.

## **2.2. Formulación del problema**

¿Cómo se puede articular el sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo de la organización, al direccionamiento estratégico, estructura del negocio y cultura organizacional, partiendo de criterios de responsabilidad social?

### **Sistematización de la pregunta de investigación**

1. ¿Actualmente como es el cumplimiento de la organización en criterios de Responsabilidad Social según lo establecido en la Guía ISO 26000?
2. ¿Qué expectativas y necesidades tienen las partes interesadas ante el tema de responsabilidad social en la organización funeraria Jardines del Apogeo?
3. ¿Cómo la organización funeraria jardines del Apogeo puede adoptar una propuesta de sistema de gestión de Seguridad y salud en el trabajo basado en criterios de responsabilidad social?
4. ¿Qué mecanismos debe establecer la organización funeraria Jardines del Apogeo para evaluar el desempeño del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo, basado en criterios de responsabilidad social, una vez puesto en marcha?

### **3. Objetivos**

#### **3.1. Objetivo General**

Proponer la articulación del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo, con criterios de responsabilidad social según la guía ISO 26000, para la organización funeraria Jardines el Apogeo.

#### **3.2. Objetivos Específicos**

Evaluar el cumplimiento de actividades, iniciativas y prácticas con criterios de Responsabilidad Social en la Organización Jardines del Apogeo, según los aspectos normativos de la Guía ISO 26000 y con enfoque al sistema de Seguridad y Salud en el trabajo.

Establecer expectativas y necesidades de las partes interesadas en la adaptación de una propuesta de sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo basado criterios de responsabilidad social en la organización funeraria Jardines del Apogeo

Definición de la propuesta con la identificación de los cambios en los procesos o actividades del SG-SST y requeridos para articular el sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo actual, en la adopción de un sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo, articulado con criterios de responsabilidad social en la organización funeraria Jardines del Apogeo.

Determinar los mecanismos para evaluar y hacer seguimiento al desempeño del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo propuesto, una vez este sea puesto en marcha.

## **4. Justificación y delimitación**

### **4.1. Justificación**

Actualmente los enfoques sobresalientes de responsabilidad social y sostenibilidad como el crecimiento económico, la cohesión social y la protección del medio ambiente, están aislados muchas veces de los negocios y del direccionamiento estratégico, que opacan muchas de las mejores oportunidades que tienen las organizaciones para beneficiar a la sociedad. Si en lugar de eso estas analizaran muchas de las alternativas de responsabilidad social bajo los mismos marcos que orientan sus decisiones de negocios, descubrirían que la responsabilidad social puede ser mucho más que un costo, una limitación o un acto de beneficencia; puede ser una fuente de oportunidades, innovación y ventaja competitiva.

Articular un sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo con criterios de responsabilidad social en una organización, puede generar decisiones de negocios mejor estructuradas, construir fidelidad y enriquecer la imagen corporativa. En términos generales, los seguidores de la responsabilidad social han recurrido a varios argumentos para enfocar a las organizaciones a crear sistemas de gestión bajo lineamientos de prevención, obligación moral, y ambientes de trabajo seguros.

Una organización funeraria en el desarrollo de sus procesos puede constituir un determinante social para la salud de las partes interesadas ya que, si no se controlan y gestionan correctamente los factores de riesgos tales como físicos, psicosocial, biológicos, químicos, locativos, biomecánicos de sus procesos, puede propiciar una afectación directa tanto de dimensiones externas como internas. El Mundo, la comunidad y las nuevas generaciones necesitan de manera urgente organizaciones capaces de asumir y desarrollar en

sus estrategias, un verdadero compromiso bajo temas de responsabilidad social, con ideas que sean innovadoras y comprometidas con la seguridad y salud de las partes interesadas.

Deducimos la importancia de esta investigación frente a establecer y reconocer que el papel de las organizaciones funerarias que suscribe cara a la familia para facilitarle todos los elementos propios del servicio funerario y teniendo en cuenta los cambios mundiales propios del mercado, van más allá de obtener una rentabilidad económica. Estos tienen que generar una recordación y permanencia en el mercado a través de acciones de responsabilidad social.

Es por esto que se hace evidente la necesidad de proponer un sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo articulado con criterios de responsabilidad para focalizar los componentes de cultura organizacional, estructura del negocio, sistemas de gestión y direccionamiento estratégico, que garantice a la organización funeraria, ser socialmente responsable a través de políticas de SST, cohesión social, y un sistema que permita el control de factores de riesgo tanto para la salud como seguridad de todas las partes interesadas que intervienen o se ven afectadas en el entorno de estas actividades.

#### **4.2. Delimitación**

La implementación de un sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo, se aplicaría a la organización Jardines del Apogeo S.A. en la Ciudad de Bogotá donde se beneficiará a los accionistas, la comunidad, proveedores, clientes y colaboradores que intervienen en el proceso, con resultados para el tercer trimestre del año 2022. que provocarán el mejoramiento organizacional y directamente la definición de políticas direccionadas en objetivos de prevención, seguridad, nivel social y económico.

### **4.3. Limitaciones**

La implementación de un sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo deberá estar alineado al cumplimiento del Decreto 1072 de 2015 emitido por el Ministerio de Trabajo.

## **5. Marcos referenciales**

### **5.1. Estado del arte**

La implementación de sistemas de gestión de seguridad y salud en el trabajo, se ha transformado en los últimos años en un común denominador en todos los tipos de industria nivel nacional, debido a temas normativos de obligatorio cumplimiento para nuestro contexto nacional, adicional a esto, la motivación en términos de costo efectividad que han tenido las organizaciones, al ver como empresas que compiten en el mismo o diferente sector, atraen beneficios económicos a mediano y largo plazo, mejoran sus procesos de calidad y clima laboral entre otros.

La industria funeraria tiene una responsabilidad mayor con los colaboradores que desempeñan su labor este campo, por los altos riesgos de múltiples orígenes a los que son expuestos en sus diferentes actividades. Aunado a esto, la responsabilidad de este sector se extiende al entorno y la comunidad por los efectos secundarios que generan de manera directa o indirecta esta actividad; actualmente en Colombia, se realizan actividades con enfoque de responsabilidad civil que le apuestan a la preservación del medio ambiente y desarrollo social, no obstante, no enfocan la responsabilidad social como parte de la estrategia organizacional y parte de los sistemas de gestión.

- a) Castañeda Vargas, C, Rúa Ramirez, R y Alvarez Gaitan, K. (2016.). Estructura Básica del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST), para la Empresa Funerales e Inversiones Paraíso S.A.S. Villavicencio: Universidad de los Llanos, 2016.

En este trabajo de tesis de grado se desarrolló el cuerpo del sistema de gestión de Seguridad y Salud en el trabajo (SST) en una empresa del sector funerario ubicada en San José del Guaviare/ Colombia, el cual partió de un diagnóstico inicial donde se describió la tipología de la empresa, su estructura física y sus políticas y reglamentos relacionados con higiene, seguridad y salud en el trabajo arrojando un porcentaje de 57% de cumplimiento a pesar de tener una política de SST bien sustentada legamente y con directrices claras.(Castañeda Vargas et al., 2016)

Por otra parte, los riesgos en la escala de vulnerabilidad a los que se vio expuesta esta compañía fueron: incendios internos y externos, robos- hurtos- orden- público, falla de sistemas, lluvias torrenciales y accidentes de tránsito. Amenazas de origen natural, tecnológico y social. No obstante, su probabilidad de ocurrencia es medio- bajo y las intervenciones van enfocadas en el ámbito de la prevención.

En la parte de riesgos individuales, estos varían de acuerdo con si la labor es de tipo administrativa y de atención al cliente u operativa o de producción, siendo el riesgo biológico y biomecánico el más alto en este último grupo y los riesgos de tipo psicosocial y de orden público más probables en el primer grupo. la mayoría de estos riesgos se pueden controlar con medidas específicas. Adicionalmente, llama la atención que esta empresa no tenía bien

clasificados en nivel de riesgo a algunos de sus trabajadores de acuerdo con el decreto 1607 del 2002, ya que clasifica a la TAXIDERMIA como actividad de riesgo 3, cuando esta debería ser de riesgo 4.

Finalmente, se puede concluir que esta empresa contaba con una política de SST bien elaborada que respondía a las diferentes directrices normativas, sin embargo, no había sido bien divulgada, por lo cual, su desconocimiento generaba un importante porcentaje de incumplimiento tanto en el punto de vista normativo como operativo por parte de sus colaboradores.

- b) Herrera Poveda, A. F. (2016). Propuesta técnica para la formulación del sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo, en El Paraíso Parque Cementerio municipio de Cota

En este proyecto de grado se realiza una propuesta de intervención del programa de SST, partiendo de un diagnóstico inicial que contó con una descripción de los aspectos físicos, locativos y a nivel de talento humano de esta organización. Se describieron de manera detallada los principales procesos que correspondieron en la inhumación, exhumación, cremación y grabado de lapidas, en el mismo sentido se hizo una descripción detallada de las actividades de los operarios que realizan estas labores. Posteriormente fue efectuado el análisis de riesgo de las diferentes actividades a través de la metodología propuesta por la Guía Técnica Colombiana (GTC-45), se realizaron mediciones ambientales como: Medición de niveles de luz (uso de luxómetro), medición del ruido (sonómetro), medición del material particulado (equipo Bomba Personal Gyllian), muestreo del aire para determinar riesgo biológico (muestreador de aire MAS-100), medición de estrés térmico (equipo questemp).(Poveda, 2016).

En la descripción de la política de SST se destaca, la implementación y desarrollo de la misma, debido a que en el momento no se contaba con este sistema de gestión integrado, no obstante, se cumplían normas y protocolos que protegían al colaborador, así fuese de manera aislada.

Posteriormente, se realizó la implementación del sistema de SST, incluyendo cada ítem que establece la legislación como la conformación de los comités paritarios de SST, comités de convivencia, definición de participantes y responsabilidades, en el mismo sentido, se establecieron las amenazas que puede producir cada proceso y actividad, a través del análisis de riesgos y vulnerabilidad, así mismo, se dictaron las actividades correctivas enfocadas en la prevención primaria. Lo que se tradujo en la creación de procesos operativos respecto al tipo de riesgo o amenaza, por ejemplo: (protocolo de acción en caso de incendios, evacuación en caso de sismo o terremoto, entre otros).

Finalmente, se establecieron medidas correctivas de los riesgos evaluados, en un sistema articulado de SST, lo cual permitió secuencialidad y orden a la hora de disponer estas acciones, el autor incentivo a su constante revisión y actualización.

- c) Caro Aguirre AM, Sedano Gutiérrez DA. Diagnóstico del servicio funerario de la localidad de Teusaquillo. Tesis de grado. Facultad de medio ambiente y recursos naturales tecnología en gestión ambiental y servicios públicos. universidad distrital francisco José de caldas, Bogotá d.c;2015.

Este trabajo tenía por objetivo recolectar información y hacer un diagnóstico sobre el funcionamiento en términos de medio ambiente, higiene, seguridad, saneamiento y normativa legal en las funerarias de una importante localidad de la ciudad de Bogotá, teniendo en cuenta que Colombia es un país que ha profesionalizado la industria funeraria y que esto ha dado

reconocimiento y demanda internacional. Para esta investigación se realizó un estudio de caso debido a lo poco que se aunado en este tema, utilizaron tabla de análisis que recolectaba información relacionada con las condiciones de higiene, seguridad, práctica ética, disposición de espacios y cumplimiento con la normativa, se obtuvo que un 62,5% de las funerarias presentaron un cumplimiento de componentes mayor al 50% (Caro Aguirre & Sedano Gutiérrez, 2015).

De otra manera, llama la atención que algunas funerarias de esta localidad no cuentan con programas de capacitación para la tanatopraxia, no se establecer protocolos para el manejo sanitario entre otros, en contraste otras funerarias del mismo sector cuentan con certificación ISO 9001, lo que las posiciona con altos estándares de calidad y prestación del servicio.

Para concluir, las funerarias y servicio fúnebres de este sector dan tendencia a la mejoría y tienen unos niveles buenos de calidad, sin embargo, se debe prestar particular interés al incumplimiento de algunas condiciones que pueden perjudicar de manera importante la salud e higiene de sus colaboradores.

- d) Carrión Zamudio, M. T. (2019, February 7). Voluntariado corporativo como una herramienta de Responsabilidad Social y su relación con la Satisfacción Laboral de los colaboradores de una empresa de servicios funerarios: Campo Fe en Lima en el 2018. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, Lima, Perú. <https://doi.org/10.19083/tesis/625387>

Esta investigación tiene un enfoque mixto o cuali- cuantitativo, de tipo correlacional analiza la responsabilidad social y la satisfacción de los colaboradores, donde se utilizó un instrumento que se divide en un cuestionario preestablecido que se aplicó a 54 colaboradores de manera aleatoria y una entrevista a profundidad a 5 colaboradores, estos datos se recolectaron en un solo momento por lo que su alcance es de tipo transversal.

Estos autores encontraron que “se pudo determinar que existe una relación de magnitud fuerte y positiva entre El Voluntariado como herramienta de responsabilidad Social y Satisfacción laboral”(Carrión Zamudio & Ocares Arenas, 2019). Los colaboradores sentían un alto grado de satisfacción al verse incluidos en los procesos de responsabilidad civil de la empresa, tienen un valor agregado a su quehacer diario. Estos autores recomiendan integrar los voluntariados corporativos, dados en un enfoque de responsabilidad social que permita generar un alto grado de satisfacción en el colaborador, no obstante, se deben tener en cuenta sus funciones inherentes al trabajo y el tiempo que esta les demanda.

- e) Eusse Fernández K, Cataño Correa CA. La responsabilidad empresarial en el nuevo sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo (sg-sst). Monografía. Presentada como requisito para optar el título de abogado. Medellín; universidad autónoma latinoamericana- unaula, 2017

Los sistemas de gestión de SST, han ido cambiando de acuerdo a la normatividad vigente y sus respectivas actualizaciones, en el actual sistema de gestión de SST, se busca que las organizaciones implementen por etapas los estándares adecuados para ofrecer bienestar a sus colaboradores, esta responsabilidad de implementar los sistemas de gestión y todas las acciones competentes para su desarrollo debe ir desde la alta gerencia y dependencias de mando y control, sin embargo, la implementación de estos debe incluir a todos los colaboradores.

Los sistemas de SST, se articulan de manera transversal con otros sistemas de gestión, como lo es la calidad y la responsabilidad civil; la normativa vigente que obliga a las empresas a implementar estos sistemas, tiene como objetivo crear una cultura de prevención, que a su

vez busca enmarcar la responsabilidad social en el actuar de los miembros de la empresa y fomentar un clima organizacional positivo. (Arango & Consuelo, 2019).

Esta revisión de la literatura, se hizo desde el enfoque del derecho y su amplia normatividad existente para nuestro contexto, lo que da herramientas y sustento normativo a la hora de implementar o actualizar los sistemas de SST con un enfoque de responsabilidad social y civil.

Fernández García R. La responsabilidad social corporativa y la seguridad y la salud en el trabajo. Diario responsable: portal web especializado. Portal web/ artículo de opinión de experto ; 2014

En este artículo, se enmarca el carácter transversal de la responsabilidad social en las corporaciones, como elemento inherente a todos los procesos de mejora continua, que tienen como objetivo mejorar el bienestar de la organización, o hacer eficientes los procesos ya establecidos.

Esto se da a través de 10 pasos que permiten integrar la responsabilidad social civil con los sistemas de gestión de SST: (Fernández García R; 2014)

- 1.- Construir sobre lo ya existente.
- 2.- Aprender de la experiencia ajena.
- 3.- Definir objetivos estratégicos.
- 4.- Identificar e implicar a los interlocutores relevantes.
- 5.- Equilibrar los factores "personas, planeta y beneficio".
- 6.- Equilibrar la dimensión externa e interna de la RSC.
- 7.- Credibilidad. Es fácil perder la credibilidad
- 8.- Innovar.
- 9.- Aprendizaje y desarrollo organizativo.
- 10.- Informar.

Como se puede apreciar, estos pasos o acciones se encuentran, o son necesarios para la implementación de sistemas de gestión en las organizaciones, incluyendo los sistemas de SST. Fortalecer estos procesos y difundirlos en todos los niveles jerárgicos de la compañía, funciona de manera sinérgica en el éxito de la implementación de dichos sistemas. (Fernández R; 2014)

- f) Mantilla, Andrade & Durán, Granda & Gómez García, Antonio & Bermúdez, Pablo. (2019). Responsabilidad social y gestión de la seguridad y salud en el trabajo: panorama actual de las empresas ecuatorianas Social responsibility and management of occupational safety and health: current panorama of Ecuadorian companies Contenido. Espacios. 40.

En la revisión y análisis de la literatura, se tuvo como finalidad demostrar el bajo nivel de responsabilidad social civil e implementación de SST en las empresas ecuatorianas, a través de un estudio de tipo descriptivo de diseño transversal, con información proporcionada de La Encuesta Nacional Empleo, Desempleo y Subempleo (ENEMDU) para el año 2018, donde se analizaron variables como socio-demográficas (sexo, edad y nivel educativo), de empleo (ocupación, tipo de contrato laboral, antigüedad laboral en la empresa actual y horas de trabajo semanales) satisfacción laboral grado de motivación y perspectivas del trabajador encuestado frente a su trabajo. Así como, el posible motivo del descontento ingresos bajos; exceso de horas de trabajo y horarios inconvenientes, sobrecarga de trabajo y descontento por las actividades que realiza, estabilidad en el empleo, pocas posibilidades de desarrollo y malas relaciones laborales, posibles accidentes. (Bermúdez & Morocho, 2019)

A su vez, se revisaron variables relacionadas con la responsabilidad social empresarial, como las garantías brindadas por la empresa.

Se encontró que la población masculina es mayor en población trabajadora respecto a la femenina, por otra parte, el nivel educativo de mayor prevalencia es la básica secundaria seguida de la formación de pregrado y la básica primaria.

Se destaca que el sector económico productivo predominante fue el sector servicios, seguido de la industria, agricultura y construcción. Llama la atención que un 65% refiere trabajar hasta 40 horas semanales, no obstante, un porcentaje importante 35% aproximadamente, refiere trabajar más de ese horario.

En línea general los trabajadores de estas organizaciones refieren estar satisfechos con las condiciones y modo de trabajo con un 86% y las principales inconformidades manifestadas fueron: ingresos bajos, posibilidades de desarrollo, exceso de horas de trabajo y por horarios inconvenientes.

Respecto a la implementación de la Responsabilidad Social Empresarial, un porcentaje mayor al 70% afirma no haber recibido cursos de capacitación y no contar con un seguro médico aparte del ofrecido por el ministerio de seguridad social ecuatoriano. Con porcentajes menores, pero de igual relevancia, este grupo indica no disponer del servicio de alimentación en su lugar de trabajo y ropa de trabajo ofrecidos por el empleador.

Finalmente, los autores concluyen que los antecedentes de RSE Y SST, en el Ecuador son insuficientes y que la descripción de estas temáticas en la literatura es escasa, a pesar de ser una temática de alto interés en América latina y el mundo.

- g) Silva IP, Moreno Pino MR, Salcedo Fernández Y, Batista Moreno RE. Metodología para la gestión integrada de calidad, ambiente, seguridad y salud en el trabajo enfocada a la responsabilidad social.; Revista de desarrollo sustentable, negocios, emprendimiento y educación rilco ds, n. 1, Cuba (noviembre 2019)

Este artículo propone un modelo metodológico para la implementación de un sistema de gestión total (calidad, seguridad y salud en el trabajo, medio ambiente y control interno), basándose en estándares internacionales como las normas ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 y ISO 45001:2018, entre otras, también teniendo en cuenta la regulación nacional y otras recomendaciones de organizaciones especializadas de cada área.

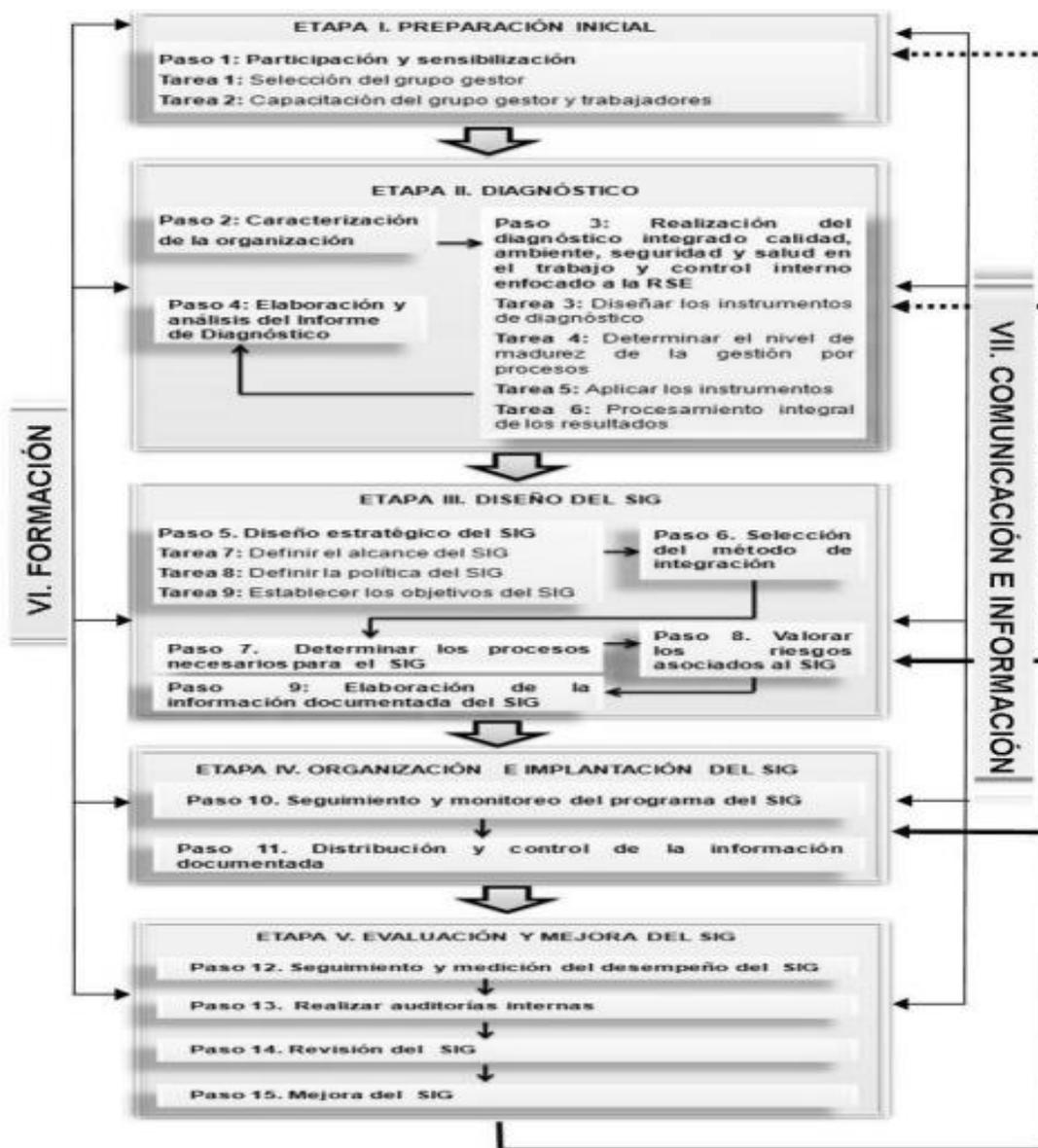
Esta implementación se desarrolló en la empresa del sector de textiles Base Confecciones Yamarex, donde se realizó previamente un autorreconocimiento a través de auditorías, autoevaluaciones y verificación de procesos entre otras herramientas, se logró evidenciar la falta de un sistema articulado de gestión con falencias importantes en cada una de las áreas, y desconocimiento por parte de los colaboradores de esta empresa.

Para desarrollar esta metodología, se partió de un componente teórico, con la pertinente revisión de la literatura, revisión de antecedentes de implementación y documentos de la organización, adicionalmente se recolectó información por medio de entrevistas, sondeos, observación y análisis de esta.

Para el desarrollo metodológico se propusieron 7 etapas, que a su vez se desprenden en tareas y actividades para su cumplimiento, reflejadas en la gráfica 1. Este modelo desarrolla los diferentes pasos desde la secuencialidad y la transversalidad de procesos.

Figura 1.

1 Desarrollo metodológico de la implementación del sistema de gestión textiles base confecciones Yamarex



Fuente: (Paneque Silva et al., 2019)

En conclusión, los autores demuestran que la responsabilidad civil empresarial esta impregnada en todos los sistemas de gestión y que su integración permite que sea más fácil la adopción de esta, por otra parte, esta metodología fue avalada por expertos y propone un modelo interesante de aplicar para su implementación en cualquier organización, independientemente de sus sector productivo o finalidad.

- h) Peña Diaz IJ. La importancia de la seguridad y salud en el trabajo como factor de la responsabilidad social en las empresas. Monografía trabajo de grado. Colombia; Repositorio universidad militar, diplomado en gestión de seguridad y salud en trabajo; 2018

En este artículo se realizó una exhaustiva y comparativa revisión acerca de la relación entre los SST y los de RSE, comenzando por una descripción de los sistemas de SST en Colombia, los cuales están claramente influenciados y regulados por la extensa normativa alrededor de esta, tan así que se vio la necesidad de recopilar está en el decreto único del sector trabajo 1072 de 2015. Por otra parte se describe la importancia los sistemas RSE tal como describe Vergara, 2017 citado por (Díaz & Johana, 2018) “Las prácticas de RSE tienen un efecto sobre la rentabilidad y competitividad de la empresa y se convierten en instrumento de desarrollo, productividad y en especial la diferenciación”.

En este mismo orden de ideas, otros autores recalcan la importancia y ventaja de basar los sistemas de gestión o enfocarlos a la RSE, se llega a la reflexión de si la implementación de SST es una manera de hacer RSE, como parte de un compromiso voluntario de la organización y con un carácter sincero de ayudar socialmente de manera interna.

Estos autores revisan y llegan a la conclusión, de que las empresas que tienen SST mejor implementados, a su vez son reconocidas como los mejores lugares para trabajar de acuerdo con Ranquin internacionales como Great Place to Work. Esto mejora de manera evidente la competitividad, producción, calidad y por consiguiente ingresos para el posterior crecimiento; aunque la implementación de un SST pensado en las necesidades del trabajador puede resultar costoso, mas adelante se puede asociar con múltiples beneficios.

Finalmente, los autores se preguntan si (los SST hacen parte de la RSE o la RSE es un requisito o valor a la hora de implementar un SST). Las opiniones de diferentes autores varias, no obstante, es importante hacer énfasis en que ambas propenden por el bienestar social y las organizaciones independientemente de su finalidad deberían apostarles a estas.

- i) Martínez Barranco, M. P., & Yandun Burbano, E. D. (2017). Seguridad y salud ocupacional en Ecuador: Contribución normativa a la responsabilidad social organizacional. *INNOVA Research Journal*, 2(3), 58-68.

En este Estudio comparativo de tipo observacional, se realizó el análisis de la normativa legal vigente ecuatoriana sobre Seguridad y Salud Ocupacional para su posterior comparación en cada una de las recomendaciones de la Norma ISO 26000; en un primer momento se hizo una revisión comparativa de la literatura entre RSE y SST para definir y entender por qué esas deben ser abordadas de manera conjunta.

Los autores de este estudio mencionan como la Constitución de la República del Ecuador, se enfoca en buscar el bien común en un número considerable de artículos y en concreto con

su política del buen vivir para la construcción de un estado sostenible, esto mediante la creación de organismos específicos para el desarrollo de la Responsabilidad Social tanto de carácter privado en forma de asociaciones y fundaciones, como públicos, cuyo objetivo es motivar y concienciar a la población.

Los autores llegaron a la conclusión de que El objetivo de la norma ISO 26000 sobre prácticas laborales es promover y mantener el más alto grado de bienestar físico, mental y social de los trabajadores y prevenir los daños en la salud provocados por las condiciones laborales; ante esto, Tras la comparación realizada concluyeron que la legislación ecuatoriana mediante los cuerpos legales existentes cumple con lo manifestado por ISO 26000 que es de carácter voluntario. Es decir que todas las organizaciones ecuatorianas que cumplen con la parte legal de la Seguridad y Salud Ocupacional cumplen indirectamente con los principios enmarcados en la norma ISO 26000.

Finalmente, se propone que otros estudios hagan análisis y propuestas de mejora para la modificación de las políticas públicas y legislación entorno a los SST en el marco de una real RSE. Es así como en Ecuador es de cumplimiento obligatorio el gestionar la seguridad y salud laboral por parte del sector empresarial siendo clave su compromiso en la formulación de Políticas encaminadas al cumplimiento del mismo que garanticen recursos y, manifestando el compromiso de cumplir con la legislación técnico legal vigente en el país y el de garantizar las óptimas condiciones de trabajo.

Una de las recomendaciones dadas por los autores es continuar con la investigación del cumplimiento de estas acciones por parte de las organizaciones, así como de las Administraciones Públicas ecuatorianas implicadas en la vigilancia de los procesos.

## 5.2. Marco Teórico

Por todas las influencias culturales que se han tenido en el mundo, es que nacen las empresas que brindan servicios funerarios con el fin de facilitarles los ritos funerarios a las familias que quieren despedir a su ser querido y que año con año se van mejorando las técnicas de preparación y conservación de los difuntos y la prestación de los servicios de una mejor manera, contando con la debida atención a los clientes y brindándoles una experiencia inolvidable con la cual recordarán el funeral de cada uno de sus seres queridos. Dentro de las costumbres modernas de hoy en día, las familias rinden un homenaje a su ser querido con la lectura de poesías u otros textos y se interpretan algunos de los temas preferidos por el fallecido.

Los tradicionales sepelios religiosos, en la actualidad cuentan con un amplio abanico de productos y servicios de las funerarias, unas empresas en las que, como no podía ser de otra manera, ha calado el lema "renovarse o morir".

Hoy en día se trata de ofrecer todos los servicios a las familias sin perder las tradiciones para que los afectados por un duelo puedan olvidarse de los detalles porque la empresa se ocupa de todo. En cuanto al embalsamamiento, este ha tenido su evolución y nuevas técnicas se practican para conservar los cuerpos más tiempo, inicialmente eran retiradas las vísceras excepto los riñones y el corazón, y la cavidad corporal tratada con carbonato sódico, después el cuerpo era completamente cubierto también con carbonato sódico pulverizado. Después de extraerlo del carbonato, el cuerpo era recubierto, tanto por dentro como por fuera, con resina para preservarlo, se envolvía con vendajes de lino, engarzando amuletos y otros talismanes religiosos.

En el siglo XVIII las técnicas de conservación del cuerpo humano experimentaron un importante desarrollo debido principalmente a los siguientes investigadores:

Guillermo Hunter (1718-1783), utiliza el alcohol como medio de fijación y conservación. Pierre Dionis emplea el ácido tánico con el fin de evitar el crecimiento de hongos. Francois Chaussier (1742-1828), se sirve del sublimado o bicloruro de mercurio para evitar la putrefacción y favorecer la momificación. Johann Jacob Ritter (1714-1784), utiliza el arsénico. Karl Wilhelm Scheele (1742-1876), aplica glicerina para la conservación de cadáveres. August Wilhem V. Hoffmann (1818-1892), químico alemán, descubre el formol en el año de 1868.

Posteriormente surge una innovación en las técnicas de fijación de tejidos, tanto que hasta la fecha ha sido la base en el sector funerario para embalsamamiento y conservación temporal de cadáveres. En la actualidad en las salas de preservación y en el proceso de embalsamamiento en el entorno funerario utilizan el formol como medio químico básico de las innumerables fórmulas de conservación de cadáveres, asociada a otras sustancias: glicerina, alcohol, fenol, timol, arsénico y cloruro de sodio.

La noble misión de enterrar a los muertos ha ocupado una posición de privilegio y de respeto en la historia de la humanidad. Todas las culturas y civilizaciones humanas han dedicado un espacio importante a estos sagrados menesteres; las culturas egipcias, griegas, romanas, mexicanas, y agustinianas -Tierra dentro- (Colombia) inmortalizaron el arte funerario y esta noble tarea.

En el mundo, las misiones humanitarias Cruz Roja, Media Luna Roja, Médicos Sin Fronteras, entre otras, tienen la noble misión de cuidar, preservar y asistir a heridos en combates y desastres, como también a la población civil afectada en estas situaciones. Sin embargo, su misión está dirigida especialmente a los sobrevivientes de las mencionadas

situaciones respetando credos religiosos y creencias políticas. La misión de las organizaciones funerarias inicia donde termina la noble y digna labor de los organismos de atención médica y hospitalaria, también con especial respeto y cuidado de las creencias religiosas y de los agentes causales de muerte.

Con la actividad de enterrar a los muertos se desarrolló el arte funerario, el cual logró su mayor esplendor en la cultura grecorromana. En casos de grandes desastres es común ver en los aeropuertos y zonas de desastre personal funerario y tanatoprácticos con su equipamiento, facilitando el transporte y la preservación de cadáveres. Su apoyo en el embarque internacional de los mismos es respetado y reconocido por las autoridades sanitarias internacionales. En desastres masivos es función del funerario cuidar por el bienestar de los duelos, orientar a las familias de las víctimas en el reconocimiento de sus seres queridos; apoyarlos psicológicamente y mitigar el impacto psicológico que ocasiona el recibir un cuerpo con destrozos y desfiguraciones faciales que ocasionan las heridas de guerra.

Las empresas funerarias o empresas mortuorias son establecimientos destinados a atender las necesidades asociadas con la muerte del ser humano en lo que respecta a los servicios de previsión, venta de ataúdes, traslado y arreglo de fallecidos, velación, exequias, inhumación y/o cremación.

Los servicios funerarios, que inicialmente surgieron como empresas netamente familiares y organizaciones que se encargaban meramente de vender el cofre, ofrecer un lote de terreno o una bóveda en un cementerio para el destino final del fallecido, hoy revelan un sector dinámico y de gran crecimiento. En la actualidad los servicios exequiales incluyen, además de la previsión, asesoría jurídica y religiosa, orientación psicológica durante el proceso de muerte y duelo, entre otras posibilidades. Esta nueva filosofía de asesoría y logística integral hacen que

queden atrás los esquemas tradicionales, redundando en el fortalecimiento de áreas de la empresa que se interrelacionan, como son la administrativa y comercial, las cuales sirven de apoyo al área de servicios. Esta última realiza dentro de sus variadas actividades la preparación del fallecido, con técnicas tanato prácticas que tienen como fin dar una apariencia natural y que mengüe en parte el dolor de la familia.

La misma dinámica del sector obligó a crear salas de velación y parques cementerios clasificados por categorías, según la capacidad de pago de quien solicita el servicio, por lo que la tradición de velar al fallecido en las salas de las casas quedó atrás en las ciudades capitales, a excepción de algunos lugares rurales donde la práctica en el domicilio se mantiene con tendencia a desaparecer.

De otro lado, el sector funerario en Colombia demuestra estar a la vanguardia a nivel latinoamericano tanto en la prestación de servicios exequiales, acompañamiento o cortejo fúnebre, como en la realización de técnicas de preservación de cuerpos. Lo anterior basados en que se incursionó en nuevas técnicas para el arreglo de personas fallecidas, al tiempo que se favoreció el cuidado del medio ambiente y de la salud pública y se garantizó una buena presentación por medio de prácticas de tanato estética y restauración.

Para dimensionar el negocio de servicios funerarios se puede describir que tuvo ingresos de \$738.000 millones al año, generó una base de más de 30.000 empleos directos generados y una participación del 0,12% en el Producto Interno Bruto del país, el sector funerario se reinventa de la mano de innovación en productos y servicios.

Uno de los principales motores de esta actividad en la actualidad es la previsión exequial, un producto que pagan las familias de forma mensual para garantizar una serie de servicios

funerarios con anticipación. Entre ellos, destaca la asesoría legal, traslado del cuerpo, el ataúd, las exequias, inhumación, cremación, entre otros. El presidente de la Corporación Nacional de Funerarias (Remanso), Luis Fernando Arango, explicó en una entrevista concedida a Dinero que los orígenes de este servicio se remontan a “los famosos entierros de canasto” en la década del 60, un tipo de colecta que realizaban las personas para poder llevar a cabo la ceremonia.

Así como el paradigma cambió para esa industria que hoy en día se compone por 675 funerarias, 69 parques cementerios, 750 cementerios, así como por 42 compañías de previsión exequial.

Los servicios funerarios que inicialmente surgieron como empresas familiares, que se encargaban meramente de vender el cofre, ofrecer un lote de terreno o una bóveda en un cementerio para el destino final del fallecido, hoy revelan un sector dinámico y de gran crecimiento. En la actualidad los servicios exequiales incluyen, además de la previsión, asesoría jurídica y religiosa, orientación psicológica durante el proceso de muerte y duelo, entre otras posibilidades.

La nueva filosofía de asesoría y logística integral hacen que queden atrás los esquemas tradicionales, redundando en el fortalecimiento de áreas de la empresa que se interrelacionan, tales como la administrativa y comercial, las cuales sirven de apoyo al área de servicios. Dentro de las variadas actividades de servicios, se destaca la preparación del fallecido, con técnicas tanato prácticas que tienen como fin dar una apariencia natural que mengua en parte el dolor de la familia.

Algunos países de la región han intentado desarrollar el sector, sin embargo, han tenido malos resultados ya que no han considerado la relación costos, siniestralidad y demás factores

eventuales. Hoy en día en países como Venezuela, México y Estados Unidos se cuenta con el servicio ofrecido por empresas colombianas. Un servicio importante que se presta es la repatriación de cuerpos.

Aunque el cliente funerario es tradicional en sus preferencias, la cremación se ha convertido en el destino final más frecuente. La base del funeral como tal no ha tenido cambios. Sin embargo, la previsión se ha convertido en un factor tan importante, que las empresas se han volcado en este sentido, es decir, lo que el cliente disfrute y consuma en vida es el aspecto principal para este sector.

En todos los sectores la innovación se ha vuelto factor importante para consolidarse, crecer y competir, el sector funerario no podía ser la excepción. En el mundo se están viendo todo tipo de cambios. Hay nuevos diseños en los elementos básicos de un acto fúnebre, en cofres, lapidas, urnas, ceremonias, etc.

Entonces vemos la importancia del servicio exequial y todos sus componentes, en el negocio funerario al establecer, como actúan dentro de la construcción y cultura social, recordando cómo lo afirma Frazer citado por Morín “Las organizaciones funerarias, podría afirmarse, participan en el deseo de inmortalidad del hombre”, entendiendo que se puede sacar el mejor provecho con políticas y pilares de coherencia social, al entregar beneficios de responsabilidad social a cambio de un beneficio económico y posicionamiento en el mercado.

Como lo afirma la organización Fenalco “La demanda por parte de los hogares colombianos en el mercado exequial, hace que el sector funerario tenga la necesidad de seguir creciendo, mejorar la oferta y establecer nuevas estrategias que respondan a las exigencias del actual consumidor funerario y fidelice la preferencia por dicho servicio u empresa”.

Hace más de veinticinco años las organizaciones funerarias se encargaban únicamente de vender el cofre, ofrecer un lote o una bóveda en un cementerio para el destino final del fallecido. Hoy podemos decir que las organizaciones funerarias en el país han venido evolucionando considerablemente tanto en la estructura organizacional como en el portafolio de servicios que ofrecen, ampliándolo hasta el punto de brindar homenajes personalizados, uso de tecnología, acompañamiento post exequial con servicios de manejo al duelo y asistencia jurídica.

Por lo anterior entendemos que en el mercado hay gran cantidad de oferta y precios, aumentando la competitividad en el sector. Sin embargo, lo que está generando un valor agregado está en el trabajo de responsabilidad social, con políticas de cuidado del medio ambiente, interés de la economía social y actividades para la seguridad y salud de las partes interesadas, que se constituye como un elemento esencial a la hora de comercializar dicho servicio. La acción de adquirir este tipo de servicio o comprar un producto se rige más por sentimientos, emociones, sensaciones y relaciones que por aspectos estrictamente racionales.

Ahora bien, las formas más efectivas de generar un fortalecimiento interno y que han adoptado las organizaciones como herramienta de soporte, es la implementación de varios sistemas de gestión bajo el cumplimiento de requisitos de las normas certificables tales como las ISO. Pero esta decisión de adaptar varios sistemas de gestión se debe realizar de manera organizada y buscando el cumplimiento de los objetivos estratégicos organizacionales. Tal como lo afirma Stanislav “Debido a la proliferación de sistemas de gestión de funciones específicas y normas conexas, ha surgido la necesidad de integrar de alguna manera con el fin de reducir los despilfarros y posiblemente generar efectos de sinergia”.

Si es positivo adaptar mecanismos que ayuden a la organización a generar valor con procesos normalizados, será mucho mejor hacerlo en varios frentes, pero con una integración de los sistemas de gestión.

Posteriormente a la integralidad de los sistemas de gestión, la organización tiene que enfocarse en algo más allá y es enfocar estos esfuerzos de cumplimiento normativo con los objetivos estratégicos, la estructura interna y las políticas de cultura organizacional. Tejada y Peña definen “la organización debe gestionarse integralmente de manera coherente, sistémica y sistemáticamente para responder a estos retos. La ocupación de los cuerpos gerenciales debe estar centrada en entender la integralidad de los componentes de la organización, para focalizar y gestionar su integralidad y no sólo unos pocos componentes de manera desarticulada”. Al adaptar un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, con enfoque de responsabilidad social, definirán actividades de manera articulada con todos los esfuerzos que realice la organización para el mejoramiento y crecimiento de manera sostenible, equilibrado con el crecimiento económico y posicionamiento en el mercado definido en las políticas estratégicas de la organización.

Tal como lo plantean Tejada y Peña “No se puede desconocer que en las empresas de negocios, por ejemplo, la rentabilidad es uno de los aspectos críticos que demandan gran energía y concentración de recursos por parte de la gerencia; pero ella, la rentabilidad, no se logrará hasta que otros componentes críticos hayan sido considerados e involucrados para producir una gestión integral”, afirmación que nos lleva a deducir que la mejor forma de posicionamiento empresarial es buscar ese equilibrio no sólo económico, sino también hacia la implementación de políticas de responsabilidad social y sostenibilidad.

### **5.2.1. Antecedentes.**

Revisada la base de datos de las organizaciones que prestan servicios funerarios a nivel mundial, se encuentran que algunas de estas presentan antecedentes frente a la implementación de SG-SST y practicas específicas que relacionan con sostenibilidad, Responsabilidad Social y apoyo a la sociedad.

De igual forma se encuentran antecedentes frente a la obtención de certificados ISO; pero sobre la articulación del contexto estratégico con los sistemas de gestión y temas de responsabilidad social no se encuentran aún sistemas y planteamientos exactos frente a la prestación de servicios funerarios.

#### ***5.2.1.1 Antecedentes en el Contexto Mundial.***

Los países europeos son los países que lideran el negocio de servicios funerarios y por ende fueron los promotores en la implementación de Sistemas Integrados de Gestión, enfocados principalmente en el cuidado del medio ambiente y proyectos sociales.

Sin embargo, estos países solo se han enfocado en lograr certificaciones para sus sistemas de gestión tales como en España quien es uno de los países con mayores exponentes en la aplicación de la norma OHSAS 18001 en el sector de servicios funerarios, y Japón es uno de los exponentes con mayor antigüedad.

Ejemplos como el de la organización funeraria Ushiku-Ami, quien en 1999 logra la certificación de la norma ISO 14001 al contar con un modelo único y diseño moderno y de buen gusto de sus crematorios. La certificación la otorgo la organización Japón Quality Assurance (JQA), debido al interés mostrado por los usuarios por la preocupación ambiental, la implementación de un diseño limpio de la sala funeral, evitando la imagen de un crematorio sombrío y optimizando el sentimiento de respeto al medio ambiente,

O el grupo Memora (España y Portugal), quien en 2009 además de haber obtenido la Certificación de Calidad ISO 9001, es certificado bajo la norma ambiental ISO 14001 al innovar en sus productos, buscando preservar el medio ambiente. El grupo Memora apoyado por ERGO seguros y Fundación Tierra, declaró tener una política ecológica adecuada para el manejo de los recursos utilizados en la gestión diaria, como reducción de consumo eléctrico, agua y papel, y el apropiado control de las emisiones de los hornos crematorios mediante instalaciones de tratamiento y filtrado de gases.

De igual manera Funerarias como la del Bierzo, León, España, quien el 15 de Mayo de 2010 de acuerdo a sus procesos relacionados con el medio ambiente fueron reconocidos con la certificación ISO 14001:2004, por Bm Trada Certification, para prestar servicios como tanatorio, velatorio, acondicionamiento, traslados nacionales e internacionales, Funeraria Parcesa, Parques de la Paz S.A., de Madrid, España, quien en 2009 logra la certificación ISO 14001 por ENAC Certificación, legalizando que “el sistema de gestión de la compañía estaba apta para la prestación de servicios funerarios y de asistencia familiar, gestión de tanatorios, crematorios, cementerios y cualesquiera actividades relacionadas con las pompas fúnebres, siguiendo principios solidarios y éticos”, Funeraria Albacete, la cual ya contaba con el Sistema de Gestión de Calidad en ISO 9001: 2008 desde el 2004, y en el año 2012 se certifica ambientalmente disponiendo del Sistema de Gestión Ambiental en ISO 14001: 2004, certificado por AENOR (Asociación Española de Normalización y Certificación); para la prestación de servicios funerarios: acondicionamiento, velatorio, traslados nacionales e internacionales; ofreciendo productos ecológicos como ataúdes de madera proveniente de talas controladas, urnas biodegradables y asesorías del manejo de las mismas para su depósito en pro del respeto del medio ambiente.

Otra empresa reconocida a nivel europeo de igual manera El 25 de Julio del 2012, la empresa Parc de l'Auba servicios funerarios, recibe triple certificación del Sistema Integrado de

Gestión bajo las normas ISO 9001: 2008, ISO 14001: 2004 y el Reglamento Europeo 1221/CE EMAS III, por parte de TÜV Rheinland.

#### **5.1.1.2        *Antecedentes en el Contexto Latinoamericano.***

En los países latinoamericanos, aun no se registran Certificaciones Integrales para una empresa funeraria donde se incluya certificaciones bajo la norma OHSAS 18001 O ISO 45001, y basadas en los lineamientos de Responsabilidad Social (GUIA ISO 26000).

Funerarias como Jardines de la Paz de Perú, destaca su compromiso en Responsabilidad Social Empresarial mediante la capacitación y facilitación a la vida laboral de jóvenes de diferentes fundaciones mediante prácticas ambientales.

ALPAR que es la asociación que representa los intereses y avances del sector en diferentes países Latinoamericanos (Argentina, Bolivia, Brasil, Colombia, Costa Rica, Ecuador, El Salvador, Guatemala, México, Nicaragua, Panamá y Venezuela). Y la cual trabaja en conjunto con las organizaciones funerarias como propósito de difundir, comunicar y reunir las necesidades, tecnología y aprendizaje continuo, tanto de las personas como de las entidades vinculadas al sector a nivel global, informa que a la fecha muchas organizaciones funerarias aún están en la búsqueda de la metodología y procesos más adecuados para contribuir con la protección y salud de los colaboradores y responsabilidad social en un entorno de sostenibilidad universal sin tener un sistema articulado y certificado por estas buenas prácticas.

### **5.1.2.3      *Antecedentes en Colombia.***

Colombia hace parte de los países latinoamericanos de mayor evolución en la industria funeraria gracias a los innovadores planes de servicio funerario que ofrece procesos de alta calidad. Ya se registran certificaciones Integrales para empresas funerarias donde se incluye certificaciones bajo la norma OHSAS 18001 o ISO 45001 pero no con una articulación bajo lineamientos en Responsabilidad Social bajo la guía ISO 26000, pensando todo esto en la mitigación de riesgos más significativos de sus organizaciones y en la búsqueda del compromiso que se tiene con la comunidad y partes interesadas con la ejecución de las actividades de los servicios funerarios.

Hoy día el sector funerario ha tomado fuerza como uno de los negocios con mayor rentabilidad a nivel global y es por ello por lo que este mercado se ha vuelto tan competido en ciudades como Bogotá y que se está posicionando como uno de los actores más importantes, buscando la forma incluso de llegar a mercados fuera de del país. Colombia hoy día es líder en América Latina en servicios funerarios, técnicas de preservación de cuerpos, arreglo de personas fallecidas y generación de nuevos procesos.

La funeraria Medellín fue la pionera en Colombia en obtener la certificación ISO 9001, al lograr este reconocimiento el 23 de abril de 2003. posteriormente muchas de las funerarias han obtenido certificación en Calidad ISO 9001, como funeraria los Olivos, Gaviria, La Fe y otras, enfocadas siempre al mejoramiento continuo y prestar así un servicio para la satisfacción del Cliente.

Muchas organizaciones aun no enfocan la responsabilidad social como parte de la estrategia organizacional y parte de los sistemas de gestión y ejecutan actividades puntuales

como Jardines de Paz o Funeraria la Fe, el grupo Prever que divulgan su responsabilidad con el medio ambiente y la comunidad pero solo a través de la implementación de productos ecológicos como cofres y urnas biodegradables, actividades de capacitación, cuidado con la flora, fauna y recursos naturales y no pensando en la implementación de un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, que busque fortalecer una serie de programas sociales y proyectos como herramienta en la minimización de todos los riesgos resultados del cumplimiento de objetivos organizacionales.

### **5.3. Marco Legal**

Los requisitos legales que rigen las organizaciones funerarias, deben estar encaminadas en 3 aspectos importantes: Dar un trato digno y humano tanto a los colaboradores como a los usuarios de los servicios, tener un manejo integral y acorde a la Reglamentación Colombiana con respecto al funcionamiento de una empresa de servicios, y tener énfasis importante en el manejo de los recursos de la organización, por ejemplo en el manejo de los residuos, las emisiones de los hornos crematorios, instalaciones adecuadas con los implementos necesarios para la manipulación de los implementos de trabajo y los desechos. En Colombia, en cuanto al manejo del trato de las personas y el ambiente que los rodea se sigue la siguiente normativa:

**5.3.1 Normas De La Constitución Nacional** Basados en las políticas de responsabilidad social bajo principios de cuidado del medio ambiente la Constitución Nacional de Colombia de 1991 determina en los siguientes artículos:

ARTICULO 78 Habla sobre la atención contra la salud, la seguridad y el adecuado aprovisionamiento a consumidores y usuarios en la producción y en la comercialización de bienes y servicios.

ARTICULO 79 Se establece la conservación de las áreas de especial importancia ecológica y fomentación de la educación para el logro de estos fines.

ARTICULO 80 Se dictamina el principio sobre el manejo y aprovechamiento de los recursos naturales, para garantizar su desarrollo sostenible, su conservación, restauración o sustitución.

ARTICULO 82 Integridad del espacio público y por su destinación al uso común, el cual prevalece sobre el interés particular.

**5.3.2 Normatividad legal** Por otro lado, respecto al manejo de los recursos utilizados por las funerarias, deben regirse igualmente a una normatividad más precisa, dado a que se manejan desde elementos químicos hasta recursos naturales:

Ley 9 de 1979 En esta se dictan medidas sanitarias para tener en cuenta al momento de implementar un SGSST a nivel de una empresa funeraria, la cual esta expuesta a riesgo de todo tipo; principalmente biológicos, físicos y ergonómicos, adicionalmente la emisión de vapores que pueden resultar tóxicos para el ser humano

Ley 373 de 1997 En esta se reglamenta el Programa de Ahorro y Uso eficiente del Agua, la cuales una política que le apunta a un principio de responsabilidad social empresarial el cual, es uno de los objetivos en la implementación de este SGSST.

Ley 430 de 1998 Par esta, se establecen medidas que sancionan la disposición indiscriminada y no conservadora de desechos que pueden resultar contaminantes o tóxicos para el medio ambiente, promoviendo el uso de tecnología limpias y que apuntes a la innovación, lo cual resulta de vital importancia para la implementación de este sistema de gestión, que aparte de cumplir con la normativa vigente apunta a los principios de RSE.

Decreto 1594 de 1984 Establece la exigencia del permiso de vertimientos líquidos otorgado por la Autoridad Ambiental competente, poniendo una lista de líquidos o sustancias de alta peligrosidad y estableciendo términos en esta materia; en el caso de productos de

conservación de cadáveres y desechos de este proceso, productos de interés para el presente sistema de gestión.

Decreto 391/91 de 1991 Se definen y reglamentan los procedimientos en materia de obtención de licencias de carácter sanitario y de habilitación para la prestación de servicios fúnebres y agencias mortuorias.

Decreto 2763 de 2001 Este se encargó de modificar el Decreto 2676 de 2000, donde se establecieron los reglamentos para la gestión eficaz de residuos hospitalarios y similares, haciendo énfasis a las organizaciones que por su finalidad fuesen emisoras de desechos biológicos, como es el caso de las funerarias, de manera importante se establecen las rutas sanitarias para la disposición correcta y segura de estos desechos.

Decreto 1072 de 2015 Por la cual se reglamente la organización, funcionamiento y forma de los programas de salud ocupacional que deben desarrollar los patronos o empleadores en el país. Esto es un precepto fundamental a la hora de implementar un SGSST, este decreto es una guía para su ejecución.

Resolución 619 de 1997 Establece los factores de emisión de productos de desecho a partir de los cuales se requiere permiso para fuentes fijas y establece los criterios y clasificación para industrias.

Resolución 415 de 1998 Se establece los casos en los cuales se permite la combustión de los aceites de desechos y las condiciones técnicas para realizar la misma, exigiendo la medición de niveles de emisión entre otras características que propendan disminuir el riesgo, como es el caso de las calderas y hornos crematorios.

Resolución 058 de 2002 En esta se establecen y delimitan los límites mínimos permisivos para el uso de hornos y calderas crematorias que den como producto final un residuo sólido o líquido, esta norma especifica parámetros técnicos respecto a cada desecho y adecuada medición para posterior manejo.

Resolución 1164 de septiembre 6 de 2002 Se da a luz el Manual de Procedimientos para la Gestión Integral de los residuos hospitalarios y similares en Cementerios, morgues, funerarias y hornos crematorios.

Resolución 1208 de septiembre 5 de 2003 Se dictan normas sobre prevención y control de la contaminación atmosférica por fuentes fijas y protección de la calidad del aire.

Resolución 062 de 2007 Por el cual se plantean los protocolos de muestreo y análisis y caracterización residuos peligrosos.

Resolución 909 de 2008 se establecen las normas y estándares de emisión admisibles de contaminantes a la atmósfera por fuentes fijas

Resolución 5194 de 2010 se reglamenta la prestación de los servicios de cementerios, inhumación, exhumación y cremación de cadáveres. Dando directrices claras sobre estas actividades, que permiten establecer protocolos y planes de trabajo.

## **6. Marco metodológico de la investigación**

### **6.1. Paradigma**

Como base epistemológica de este proyecto, se tuvo como paradigma de investigación el tipo cuantitativo/ cualitativo o mixto a través del método empírico analítico, ya que nos llevara a una medición objetiva y subjetiva de los hechos sociales y opiniones frente a los criterios de responsabilidad social, de igual forma nos ayudara a medir las actitudes individuales de los diferentes grupos para la aceptación de la investigación.

Este método mixto, representa un conjunto de procesos sistemáticos, empíricos y críticos de investigación e implica la recolección y análisis de datos cuantitativos y cualitativos, así como su integración y discusión conjunta, para realizar inferencias sobre toda la información recolectada y así lograr un mayor entendimiento del tema en investigación.

Es decir, la Investigación con enfoque analítico y establecida en este paradigma ayuda a entender de una forma más objetiva y con mayor precisión a la descripción de la sociedad. Este paradigma considera un análisis de lo individual y lo concreto.

En este tipo de estudios se tienen en cuenta herramientas asociadas de tipo transversal, como los son las evaluaciones y entrevistas semiestructuradas, que servirán como instrumento para estimular ideas proporcionando en la investigación una experiencia directa recogida observando y escuchando a las partes interesadas. Además, permitió ver cómo los individuos reaccionan frente a las preguntas y prestar atención a las palabras utilizadas.

Con relación a los criterios de limitación de la investigación y del conocimiento, las bases pragmáticas, ayudan a entender la importancia de enfocar los resultados objetivamente a

través de un modelo de investigación científica de todos aquellos comportamientos y teorías acerca del servicio funerario.

Estos comportamientos y lenguajes son bastantes diferentes de los utilizados o imaginados en la investigación, permitiendo explorar una categoría de servicio o comportamiento relativamente desconocido.

## **6.2. Tipo de investigación**

Esta es una investigación aplicada que propone un Sistema de Gestión, de seguridad y salud en el trabajo basado en criterios de responsabilidad social para la organización funeraria jardines del apogeo en Bogotá, el enfoque de investigación tuvo como factor determinante el tipo descriptivo; ya que la investigación descriptiva se encargará de puntualizar las características y percepciones de la población que está estudiando frente a la importancia de implicar el tema de responsabilidad social en la empresa. Esta metodología se centra más en el “qué”, en lugar del “por qué” del sujeto de investigación.

En otras palabras, el tipo de investigación nos ayudara a describir la naturaleza de los segmentos estudiados, sin centrarse en las razones por las que se produce un determinado fenómeno. Es decir, “describe” el tema de investigación, sin cubrir “por qué” ocurre.

Entonces, la investigación descriptiva nos llevara al diseño de los instrumentos de investigación, esto con la creación de preguntas y análisis de datos que se llevarán a cabo sobre el tema. Se conoce como método de investigación observacional porque ninguna de las variables que forman parte del estudio estará influenciada como corresponde en este caso.

### **6.3. Fases del Estudio**

#### **6.3.1. Evaluación Inicial de cumplimiento sobre la Guía ISO 26001.**

El diagnóstico inicial, se realizó con la entrevista directa a la Gerencia General donde se aplicó en una sesión el instrumento que se desarrolló (**Ver Anexo 1**), con base en el análisis de la Guía Normativa ISO 26000 y donde se definieron los criterios de evaluación de Responsabilidad Social contenidos en la propuesta del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo de la organización jardines del apogeo.

Esta matriz de evaluación que se construyó bajo la ISO 26000 y con 32 ítem de diagnóstico, se aplicó con los conocimientos y liderazgo de la Gerente General, y sirvió para considerar en que aspectos se cumple y se cuenta con soporte de aplicación y que aspectos se deben mejorar para la articulación del SST en cada uno de los aspectos relacionados en la matriz de evaluación.

Los resultados servirán para identificar los aspectos importantes en la articulación del sistema y la aplicación en cada uno de los procesos de la organización.

#### **6.3.2. Establecimiento de expectativas y necesidades partes interesadas.**

Se desarrolló una entrevista semiestructurada de 10 ítem con aspectos relacionados con responsabilidad Social en las organizaciones y se realizó la aplicación de la entrevista a diferentes grupos de partes interesadas y donde se establece un perímetro dentro del cual se va a profundizar en algún aspecto de RS y estableciendo algunas opciones de calificación del asunto tratado.

Al acercamiento con los gerentes y directores de la organización, se realizó la aplicación de la entrevista semiestructurada de forma individual, concediendo amplia libertad sobre la opinión del tema tratado.

En la entrevista se conoció los puntos de vista sobre las necesidades y expectativas en la aplicación y articulación del SG-SST bajo criterios de RS y al mismo tiempo se discutieron todos los temas relevantes, recopilando toda la información necesaria.

También se llevó a cabo la recopilación de datos a partes interesadas como lo fueron Proveedores y cargos de Nivel Táctico de la organización, por medio de una entrevista en **grupos focales** diseñada según los objetivos del proyecto, concediendo amplia libertad sobre la opinión del tema tratado, garantizando al mismo tiempo la discusión sobre todos los temas relevantes y recopilar toda la información necesaria.

### **6.3.3. Definición de la propuesta para el SG-SST.**

Según resultados de los componentes analizados se estableció la utilización de la técnica de Triangulación para la organización y análisis de la información y se llevó a cabo el análisis de datos e Información, utilizando la metodología que consiste en obtener la información de los instrumentos (entrevistas y grupos focales), transcribir, ordenar, codificar y por último Integrar la información para determinar los aspectos significativos.

Se llevó a cabo la selección de la información, donde sólo se tomó en cuenta aquello que efectivamente se relaciona con la investigación, lo que permitió, además, incorporar los elementos emergentes, tan propios de la investigación descriptiva y de igual manera los elementos de relevancia para la investigación.

Por cada variable y dimensión analizada, se buscó obtener información referente al contexto de responsabilidad social y de seguridad y a las necesidades e intereses de las partes interesadas y actores dentro de la zona de influencia. Se ejecutó el análisis y diagnóstico de las expectativas y necesidades de las partes interesadas en la adaptación de la propuesta de sistema de gestión SST, relacionado con la prestación de servicios funerarios. Una vez

obtenidos las conclusiones y analizada la información, esta se clasificó por cada componente del SG-SST y con esta información se procedió a desarrollar la propuesta, identificando los cambios a las actividades y procesos requeridos para articular y mejorar el sistema actual a la adopción de un sistema de gestión de SST basado en criterios de responsabilidad.

#### **6.3.4. Estructuración Mecanismos de evaluación.**

Se identificaron los procesos a controlar y hacer seguimiento y se procedió a construir herramientas de seguimiento y desempeño. Proponiendo indicadores y/o parámetros de medición para el monitoreo por cada dimensión dentro del sistema de gestión de Seguridad y Salud en el trabajo.

### **6.4. Fuentes de Información**

#### **6.4.1. Fuentes primarias.**

El pilar de la investigación será la normatividad que regula todo lo relacionado en Seguridad y Salud en el trabajo en Colombia, como documento más relevante

- Decreto 1072 de 2015
- ISO 26000
- Revistas indexadas
- Planes SGSST referentes
- Normatividad y leyes aplicables Estudios y artículos del ministerio del trabajo

#### **6.4.2. Fuentes Secundarias.**

- Políticas y manuales de la compañía
- Información de la web sobre el tema

- Indicadores de gestión

## **6.5. Población y muestra**

### **6.5.1. Población.**

El proyecto de investigación tomo como un universo único y actual, donde se desarrolla la prestación de servicios funerarios y base para el estudio, diagnóstico y elaboración de la propuesta de Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo articulado con criterios de Responsabilidad Social

y los grupos de partes interesadas relacionadas con la prestación del servicio funerario en las sedes de la organización funeraria Jardines del Apogeo

- Sede Administrativa
- Sede Av. 1 mayo
- Sede Parque Cementerio

### **Grupos Objetivos de investigación**

- Gerentes de Área
- Directores de área
- Colaboradores Nivel Táctico II
- Proveedores Servicios Tercerizados
- Proveedores de Bienes y Servicios
- Contratantes del Servicio: 500 usuarios Promedio/mensual
- Clientes asociados
- Comunidad en General

### **6.5.2. Muestra:**

La muestra para la aplicación del instrumento de recolección de información se llevó a cabo por conveniencia, ya que consistió en seleccionar a los individuos de los diferentes grupos de interés que se determinan por su relación con los procesos.

Lo anterior se llevó a cabo seleccionando un número de personas por cada grupo de interés dada la conveniente accesibilidad y proximidad de los mismos **Ver Tabla 1**. No se

consideraron características de inclusión de las personas entrevistadas y que los hacían representativos de toda la población objetiva de la investigación.

Se decidió tomar este tipo de muestreo ya que en algunos grupos de interés la población es demasiado grande y resulta imposible incluir cada individuo. De igual manera fue muy útil para la detección de acuerdos y diferentes puntos de vista de los individuos en los diferentes aspectos investigados.

**Tabla 1 Muestreo Aplicable**

PARTE INTERESADA	TECNICA RECOLECCION DE INFORMACION	GRUPO OBJETIVO / MUESTRA
COMITÉ DE GERENCIA	MATRIZ EVALUACION ISO 26000	(1) GERENTE GENERAL
COMITÉ DE GERENCIA	ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA	(5) GERENTES DE AREA
DIRECTORES DE AREA	ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA	(6) DIRECTORES DE AREA
COLABORADORES NIVEL TACTICO II	GRUPO FOCAL - ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA	(2) GRUPOS FOCALES / 6 COLABORADORES
PROVEEDORES	GRUPO FOCAL - ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA	(2) GRUPOS FOCALES / 6 PROVEEDORES
USUARIOS	GRUPO FOCAL - ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA	(2) GRUPOS FOCALES / 6 USUARIOS
CLIENTES ASOCIADOS	GRUPO FOCAL - ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA	(2) GRUPOS FOCALES / 8 ASOCIADOS



ARTICULACION PROPUESTA	Interpretación de resultados			
	Estructuración de modelo inicial.			
	Validación del modelo			
	Estructuración de mecanismos de evaluación y seguimiento de desempeño del modelo SG-SST			
	Presentación de Proyecto			

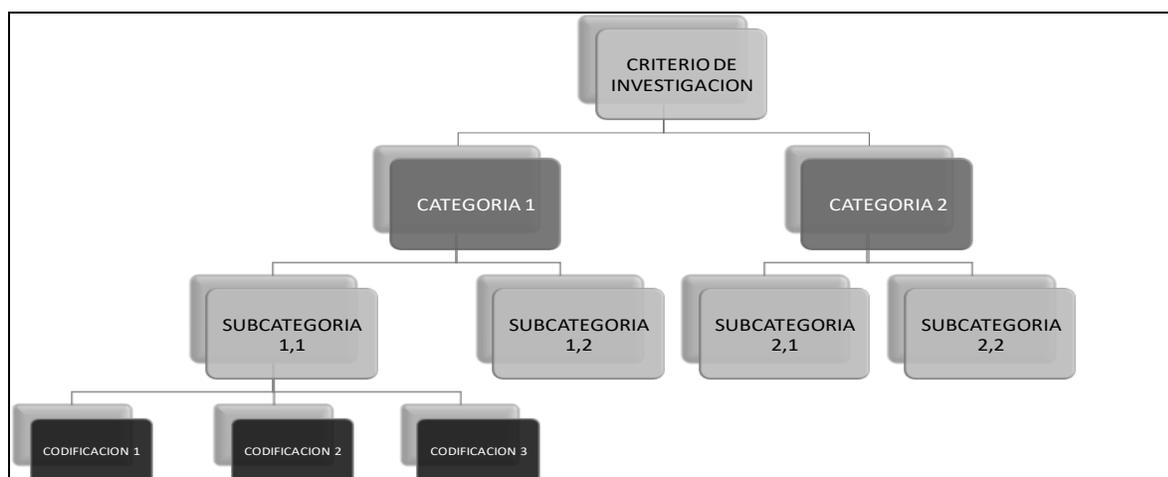
Fuente: Elaborado por el autor; 2021

### 6.7. Análisis de la Información

Se utilizó la metodología que consiste en obtener la información de los instrumentos, capturar, transcribir, ordenar, codificar y por último Integrar la información para determinar los aspectos significativos. Según resultados de los componentes analizados; se debió llegar a la especificidad de cada uno, de acuerdo principalmente a la disposición de este.

Los elementos básicos tenidos en cuenta son la elaboración y distinción de los tópicos a partir de los que se recoge y organiza la información. Para ello se organizarán categorías, que denoten un tópico en sí mismo, y las subcategorías, que detallan dicho tópico en micro aspectos. Estas categorías y subcategorías serán construidas antes del proceso recopilatorio de la información, y otras emergentes. **Ver figura 2.**

**Figura 2.** Estructura de codificación de información



Fuente: Cisterna Cabrera, Francisco. *Categorización y triangulación*

El Procesamiento de la Información se llevó a cabo desde La **triangulación Hermenéutica** que consistió en seleccionar la información obtenida a través de los instrumentos de investigación; triangular la información por cada individuo de la parte interesada; triangular la información entre todos los estamentos investigados y por último triangular la información con los datos obtenidos mediante los otros instrumentos.

**La selección de la información:** Se basó en sólo tomar en cuenta aquello que efectivamente se relaciona con la investigación, lo que permitió, además, incorporar los elementos emergentes, tan propios de la investigación descriptiva.

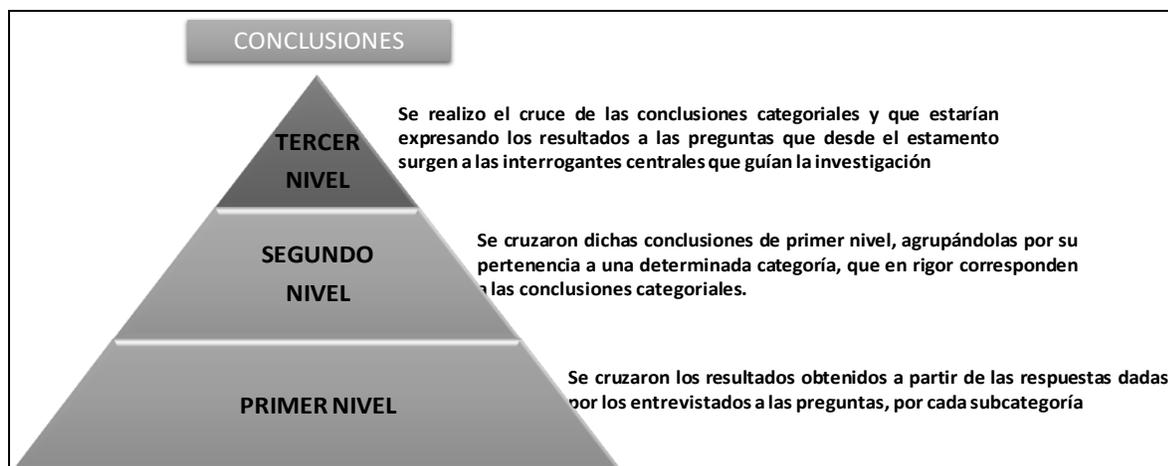
La triangulación de la información resultante en la aplicación del instrumento en cada uno de los grupos entrevistados consistió en ir estableciendo conclusiones ascendentes **Ver figura 4**, agrupando las respuestas relevantes por categorías y que pudieron ser clasificadas en términos de coincidencias o divergencias en cada uno de los instrumentos aplicados de la siguiente manera:

- 1) Se cruzaron los resultados obtenidos a partir de las respuestas dadas por los entrevistados a las preguntas, por cada subcategoría, lo que da origen a las **conclusiones de primer nivel**.
- 2) Se cruzaron dichas conclusiones de **primer nivel**, agrupándolas por su pertenencia a una determinada categoría, y con ello se generaron las conclusiones de **segundo nivel**.
- 3) Procedieron las conclusiones de **tercer nivel**, realizadas a partir del cruce de las conclusiones categoriales y que expresan los resultados a las preguntas que surgen a las interrogantes centrales que guían la investigación.

De igual forma la triangulación de la información entre los diferentes grupos objetivos permitió realizar una comparación significativa desde las conclusiones de tercer nivel, es decir, triangular la opinión de los diferentes grupos de interés a las interrogantes centrales de la investigación, y una de carácter específico, que permitió hilar más fino, y que consistió en establecer estas relaciones de comparación significativa desde las conclusiones de segundo nivel, es decir, entre categorías.

Una vez que se obtuvieron los resultados de los análisis cuantitativos esto a través de la relación estadística descriptiva e inferencial de los resultados de las entrevistas y cualitativos por medio de la codificación y evaluación temática con criterios de RS según los aspectos más relevantes en cada uno de las conclusiones de los niveles expuestos, se procedió a efectuar las inferencias, comentarios y conclusiones en la discusión, para obtener los puntos claves en la implementación del Sistema de Seguridad y Salud en el trabajo bajo criterios de Responsabilidad Social.

**Figura 3.** Nivel análisis de información.



Fuente: Cisterna Cabrera, Francisco. *Categorización y triangulación*

## 6.8. Propuesta de Solución

Con el desarrollo del proyecto para la articulación del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo de la organización funeraria jardines del apogeo en Bogotá con criterios de responsabilidad social, se puede esperar lo siguiente:

En la evaluación del contexto de responsabilidad social se identificará que la alta Gerencia y Directivos siguen teniendo un concepto errado de lo que es la Responsabilidad social, al enfocar está solamente a desarrollar temas altruistas y de entregas puntuales de beneficios a ciertos grupos vulnerables, sin establecer programas concretos, con una planeación previa que genere la resolución de objetivos y permita medir el grado de desarrollo de beneficios a los grupos de interés.

Identificadas las necesidades y expectativas de los grupos de interés se determinará que las estrategias de responsabilidad de la organización se deben centrar en la búsqueda de beneficios de los colaboradores para mejora de su calidad de vida, el crecimiento empresarial a

través de programas con la alianza de los demás grupos de interés, el apoyo a programas sociales y a la participación de todas las partes interesadas.

Se determinará la importancia de seguir evolucionando y fortaleciendo la integración de las actividades de responsabilidad social con la planeación estratégica y todos los componentes organizacionales en la búsqueda del crecimiento y posicionamiento en el mercado de la organización.

La investigación permitirá evidenciar que en la prestación de servicios funerarios y como se observó a través de la historia, se debe mejorar y hacer cambios radicales en la filosofía de asesoría y logística integral, dejando atrás los esquemas tradicionales, redundando en el fortalecimiento de programas de sostenibilidad y apoyo social.

Se podrá evaluar si es necesario hacer parte de la estrategia corporativa todos los componentes críticos que hayan sido considerados e involucrados para producir una gestión integral, lo que conllevará a mejorar la rentabilidad que es uno de los aspectos críticos que demandan gran energía y concentración de recursos por parte de la gerencia.

Al final de la investigación se demostrará la necesidad de articular componentes dentro del servicio funerario como lo es la filosofía de asesoría y logística integral, incluyendo además de la previsión, asesoría jurídica y religiosa, orientación psicológica durante el proceso de muerte y duelo.

La necesidad de fortalecer una cultura organizacional al momento de la implementación del sistema de gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo permitirá determinar la Influencia y determinante de este sistema hacia todas las partes interesadas en pro de la mejora de una imagen corporativa. El establecimiento de mecanismos de comunicación tanto interna como

externa efectiva entre los diferentes niveles de la organización y todas las partes interesadas sin ningún tipo de exclusión, para brindar la información verídica y de todas las actividades posibles del sistema de gestión integral.

La implementación de este sistema de Gestión tendrá como base también la búsqueda principalmente del bienestar de los colaboradores y la mejora de su calidad de vida, reflejada en la buena prestación de servicios y crecimiento personal. La participación de todas las partes interesadas en el planteamiento y desarrollo de todos los programas de responsabilidad social. La Implementación de programas, procesos, tecnología y buenas prácticas en la búsqueda constante de la mejora de los procesos.

La articulación propuesta de los componentes como el Sistema de Gestión SST con sus componentes: el direccionamiento estratégico, la cultura organizacional y la estructura del negocio con los criterios de responsabilidad son elementos esenciales que llevaran a la organización al crecimiento económico, sostenibilidad y posicionamiento en el mercado de la organización, pero es también importante en la gestión constante del mismo sistema articulado, para generar un proceso de cambio e innovación dentro de la organización.

El establecer la articulación del sistema de gestión de SST nos llevara a determinar la importancia que tienen las bases de responsabilidad social en un sistema y que facilitan el entendimiento y participación activa de todas las partes interesadas, siendo así una herramienta fundamental en la construcción y fortalecimiento de valores institucionales, mejora de la imagen corporativa, posicionamiento en el mercado y crecimiento económico, fundamental en las políticas de sostenibilidad de la organización.

Es importante que el sistema de gestión integral propuesto cuente con la participación de la alta dirección, sea analizada y puesta en marcha para determinar: su efectividad y las

mejoras que sean necesarias para ajustarse más a los lineamientos y exigencias del mismo sistema de gestión integral.

El desarrollo de la propuesta del sistema de gestión de SST, debe convertirse en una de las primeras herramientas de trabajo de exclusiva aplicación para el sector funerario, estableciéndose como una oportunidad para las organizaciones que inicien la implementación del sistema de gestión, bajo criterios de responsabilidad social, ya que los documentos y demás información existentes y publicadas hasta el momento por diferentes organismos, solo dan una guía muy general sobre las actividades que deben cumplirse para el cumplimiento normativo que constituye el sistema de gestión tanto de calidad como de gestión ambiental.

## **7. Resultados y propuesta de solución**

### **7.1. Análisis e interpretación de los resultados**

Se constituyó el contenido para la articulación, definiendo las actividades y acciones a desarrollar para cada uno de los objetivos y componentes propuestos para el sistema de gestión de SST y los procesos relacionados que dan soporte y son responsables de la ejecución. Finalmente, con todos los resultados y análisis, se estableció la propuesta de la articulación del Sistema Seguridad y Salud en el Trabajo bajo criterios de responsabilidad social de la GUIA ISO 26000.

### 7.1.1. Evaluación sobre Criterios de Responsabilidad Social.

Una vez aplicado el Instrumento para evaluar el cumplimiento de actividades, iniciativas, prácticas y herramientas con criterios de Responsabilidad Social en la Organización Jardines del Apogeo, según los aspectos normativos de la Guía ISO 26000 y con enfoque al sistema de Seguridad y Salud en el trabajo se obtuvieron los resultados registrados en la **Tabla 3**.

**Tabla 3** Matriz De Evaluación Cumplimiento Criterios ISO 26000

MATRIZ DE EVALUACION CUMPLIMIENTO CRITERIOS ISO 26000					
ítem	Aspecto para evaluar	Normatividad aplicable norma ISO 26000	CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES
1	Cuenta con un mecanismo para identificar y dar cumplimiento a las leyes y regulaciones aplicables, En especial a las referentes en SST.	6.2.1 "Gobernanza de la organización". Visión general sobre la gobernanza de la organización	X		Se tiene establecido una matriz legal de seguimiento y actualización semestral, direccionado por la Dirección Jurídica, incluyendo temas de SST
2	Cuenta con políticas para evitar cualquier tipo de discriminación en la constitución de los órganos de gobierno dentro de su organización.	6.3.8 "Derechos Humanos". Derechos Civiles y políticos.		X	No se tienen establecidas políticas de discriminación en la participación de órganos o sistemas de control dentro de la organización.
3	Los órganos cuentan con mecanismos formales para promover como parte de sus procesos de toma de decisiones el uso regulado y eficiente de los recursos naturales, financieros y humanos.	6.2.3.2. "Gobernanza de la organización". Acciones y expectativas relacionadas	X		Se tiene establecido un Manual de comités, donde se establecen los lineamientos frente a la toma de decisiones de la organización, incluyendo los temas de SST. Estos establecen los registros y soportes para la trazabilidad de la información.
4	La información sobre el impacto de las decisiones y	6.2.3.2. "Gobernanza		X	Actualmente no se cuenta con un tercero independiente, en la

**MATRIZ DE EVALUACION CUMPLIMIENTO CRITERIOS ISO 26000**

	actividades en el medio ambiente y la sociedad son validadas por un tercero independiente.	de la organización".		validación de impacto de las decisiones y actividades en el medio ambiente y la sociedad y que pueden tener influencia en el Sistema de Gestión de SST. Actualmente la regulación solo está realizada por la ARL.
<b>5</b>	Cuenta con una plataforma estratégica formal que incluya misión, visión, políticas y objetivos estratégicos.	6.2.3.2 Acciones y expectativas relacionadas	<b>X</b>	Se cuenta con una Planeación estratégica y que determina objetivos estratégicos, pero estos no están alineados al Sistema de Gestión de SST.
<b>6</b>	Se han creado incentivos económicos y no económicos asociados al desempeño social , de salud y seguridad y ambiental de la organización.	6.2.3.2. "Gobernanza de la organización".	<b>X</b>	Actualmente en la política de premios no se han creado incentivos económicos y no económicos asociados al desempeño social , de salud y seguridad y ambiental de la organización
<b>7</b>	Cuenta con una política de respeto a los derechos humanos con mecanismos de evaluación y control.	6.3.1.2: Derechos Humanos y responsabilidad social.6,3,8: derechos civiles y políticos.	<b>X</b>	Se cuenta con una Política de SST, un Manual de Ética y el reglamento interno de trabajo, pero no se especifica una política de respeto a los derechos humanos con mecanismos de evaluación y control.
<b>8</b>	Se implementan programas de formación para empleados sobre los aspectos de derechos humanos relevantes para sus actividades.	6.3.3.2. "Derechos Humanos". Debita Diligencia. Acciones y expectativas relacionadas.	<b>X</b>	Se cuentan con programas de formación que incluyen temas sobre los aspectos de derechos humanos relevantes para sus actividades.
<b>9</b>	Cuenta con mecanismos que impiden el trabajo forzado en las operaciones de la empresa.	6.3.4.1. "Derechos Humanos". Situaciones de riesgo para los derechos humanos	<b>X</b>	En el Programa de SST y matrices de identificación de riesgos, se establecen los lineamientos para evitar el trabajo forzado en las operaciones de la empresa.
<b>10</b>	Cuenta con herramientas para la Evaluación y reducción de los Riesgos Laborales	6.4.4 Asunto 2: Condiciones de trabajo y de protección social	<b>X</b>	Se cuentan con programas y herramientas de control y evaluación que minimizan al máximo los riesgos identificados en la ejecución de labores.

**MATRIZ DE EVALUACION CUMPLIMIENTO CRITERIOS ISO 26000**

<b>11</b>	Cuenta con herramientas o programas para la Medición niveles de accidentabilidad	6.4.4 Asunto 2: Condiciones de trabajo y de protección social	<b>X</b>	Se establecen programas e indicadores de gestión, para determinar las causas de accidentalidad y los cuales son tratados y evaluados en el copasst.
<b>12</b>	Cuenta con programas de Formación y sensibilización al personal en temas de SST.	6.4.5 Asunto 3: Diálogo social	<b>X</b>	Permanentemente y con acompañamiento de la ARL, se ejecutan formaciones y sensibilizaciones referentes al SST.
<b>13</b>	Establece planes de Mejora para fortalecer las medidas preventivas en SST	6.4.6 Asunto 4: Salud y seguridad en el trabajo	<b>X</b>	Con la Evaluación anual de la implementación del SG-SST se establece los planes de Mejora para fortalecer las medidas preventivas en SST
<b>14</b>	Se establecen Protocolos de Seguridad y Emergencia al interior de la organización	6.4.6 Asunto 4: Salud y seguridad en el trabajo	<b>X</b>	La organización cuenta con Planes de Emergencia y programas, donde se establecen Protocolos de Seguridad y Emergencia al interior de la organización
<b>15</b>	Cuenta con mecanismos de consulta y Participación del personal en temas de SST	6.4.6 Asunto 4: Salud y seguridad en el trabajo	<b>X</b>	Aunque se cuenta con la implementación del SST, se deben fortalecer e implementar herramientas para garantizar la participación de los colaboradores.
<b>16</b>	Se ejecutan acciones de promoción, formación y capacitación de los trabajadores.	6.4.7. "Prácticas Laborales". Desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo.	<b>X</b>	Aunque se cuenta con un plan de formación se debe crear y fortalecer los programas de promoción al interior de la organización, que garantice el crecimiento y bienestar del nivel de vida de los colaboradores.
<b>17</b>	Realiza acciones para mejorar y reducir los materiales utilizados en la fabricación de productos / servicios con base en la legislación y acuerdos internacionales	6.5.3 "Medio Ambiente". Prevención de la contaminación.	<b>X</b>	No se han implementado acciones de fondo o acciones para reducir productos o insumos que puedan llegar a causar una afectación en la salud de los colaboradores.
<b>18</b>	Se ejecutan acciones para el manejo y reducción de energía utilizada con base en	6.5.3 "Medio Ambiente". Prevención	<b>X</b>	Aun no se cuenta con proyectos ambientales que garanticen la generación de espacios laborales

**MATRIZ DE EVALUACION CUMPLIMIENTO CRITERIOS ISO 26000**

	la legislación y acuerdos internacionales	de la contaminación.		seguros y con énfasis en la minimización de impactos.
<b>19</b>	Se ejecutan acciones para el cuidado de las fuentes, manejo, reducción y reciclaje del agua utilizada en los procesos con base a los servicios en la legislación y acuerdos internacionales.	6.5.3 "Medio Ambiente". Prevención de la contaminación	<b>X</b>	Se tienen establecidos programas para el manejo adecuado de residuos, lo que ha permitido generar ambientes de trabajo seguros y con condiciones máximas para garantizar la salud de los colaboradores.
<b>20</b>	Durante el ciclo de vida del producto, se ejecutan acciones para mitigar y manejar su impacto en el medio ambiente.	6.5.3 "Medio Ambiente". Prevención de la contaminación	<b>X</b>	Los programas para el manejo adecuado de residuos, ha permitido generar la minimización de impactos, incluyendo la generación de ambientes seguros con la reducción de residuos.
<b>21</b>	Se llevan a cabo acciones para el manejo y la mitigación del impacto ambiental derivado del transporte de productos y materiales utilizados en las actividades de producción de la organización	6.5.5 "Medio Ambiente". Mitigación del cambio climático y adaptación al mismo.	<b>X</b>	Se cuentan con programas para el adecuado manejo del transporte de productos químicos y otros peligrosos y materiales utilizados en las actividades de producción de la organización. Evitando así cualquier tipo de accidentes o eventos que puedan genera afectación a la salud de los trabajadores,
<b>22</b>	Se ejecutan acciones para controlar y reducir los riesgos asociados al uso y desecho de materiales tóxicos.	6.5.6 "Medio Ambiente". Protección del medio ambiente, la biodiversidad y restauración de las habitas naturales.	<b>X</b>	Se cuentan con programas para el adecuado manejo de residuos tóxicos, químicos y otros peligrosos y materiales utilizados en las actividades de producción de la organización.
<b>23</b>	Se complementan o se reemplazan recursos no renovables con fuentes alternativas y sostenibles de bajo impacto que mejoren los ambientes laborales	6.5.4. "Medio Ambiente". Uso sostenible de los recursos	<b>X</b>	No se han implementado programas o proyectos para reemplazar recursos no renovables que puedan generar impacto en la generación de ambientes de trabajo seguros y saludables.
<b>24</b>	Se da preferencia al uso de productos y servicios de proveedores que demuestran	6.5.6 "Medio Ambiente". Protección del medio ambiente, la	<b>X</b>	No se han determinado políticas para dar preferencia a proveedores que demuestren compromisos o

**MATRIZ DE EVALUACION CUMPLIMIENTO CRITERIOS ISO 26000**

	niveles de seguridad con la salud y compromiso con el medio ambiente.	biodiversidad y restauración de los hábitats naturales		certificados de seguridad y salud o compromiso con el medio ambiente.
<b>25</b>	Se establecen programas para la identificación de acciones de responsabilidad social en el sistema de gestión de SST.	6.6.6 Asunto 4: Promover la responsabilidad social en la cadena de valor	<b>X</b>	No se han establecido programas o lineamientos al interior de la organización, para la identificación de acciones de responsabilidad social en el sistema de gestión de SST.
<b>26</b>	Existen mecanismos que garanticen la oferta de productos seguros para la salud de los clientes, usuarios y consumidores.	6.7.2. Principios y consideraciones. 6.7.4.2. Protección de la salud y la seguridad de los consumidores	<b>X</b>	En la oferta de productos de la organización no se ha considerado el impacto o información que garanticen la oferta de productos seguros para la salud de los clientes. Se deberían evaluar que productos tienen algún tipo de impacto.
<b>27</b>	Se cuenta con programas de mantenimiento para garantizar las instalaciones seguras y libre de riesgos.	6.7.4 Asunto 2: Protección de la salud y seguridad de los consumidores	<b>X</b>	Se cuentan con programas de mantenimiento para garantizar que se cuenta con instalaciones seguras y así evitar cualquier incidente al interior de las instalaciones.
<b>28</b>	Se brindan las condiciones de salud y seguridad para las partes interesadas que permanecen o visitan las instalaciones de la empresa	6.7.4 Asunto 2: Protección de la salud y seguridad de los consumidores	<b>X</b>	Se cuenta con programas de seguridad y Salud en el trabajo que establecen los controles para garantizar las condiciones a todas las partes interesadas
<b>29</b>	Cuenta con mecanismos para el manejo y difusión de información completa, precisa y comprensible respecto a los sellos, etiquetas y comunicación de las principales características de los productos y / o servicios.	6.7.3. Prácticas justas de marketing, información objetiva e imparcial y prácticas justas de contratación.	<b>X</b>	Se cuenta con herramientas de comunicación e información.
<b>30</b>	Realiza acciones que fomentan la generación de relaciones constructivas entre las comunidades del área de	6.8.3. Participación de la comunidad.	<b>X</b>	Se han establecido algunos acercamientos a través de los entes territoriales, pero se deben fortalecer estos espacios de trabajo y

**MATRIZ DE EVALUACION CUMPLIMIENTO CRITERIOS ISO 26000**

	influencia y el impacto de sus operaciones.			comunicación con la comunidad vecina.
<b>31</b>	Se establecen proyectos de inversión que promuevan las tradiciones, cultura y valores sociales de las comunidades.	6.8.4. Educación y cultura	<b>X</b>	Se generan proyectos de mejora al interior de la organización y la naturaleza propia de la organización busca el bienestar propio de la comunidad, pero aún no se establecen proyectos de inversión que promuevan las tradiciones, cultura y valores sociales de las comunidades.
<b>32</b>	Se establecen programas para la promoción y prevención de la salud de los trabajadores y partes interesadas.	6.8.8 Asunto 6: Salud	<b>X</b>	Se establecen programas para la promoción y prevención de la salud de los trabajadores y partes interesadas, pero estos se deben seguir fortaleciendo al interior de la organización.
<b>33</b>	Se generan programas que impliquen la participación de los colaboradores en apoyo a mejorar las condiciones de vida de la comunidad	6.8.9 Asunto 7: Inversión social	<b>X</b>	Aun no se han establecido programas que impliquen la participación de los colaboradores en apoyo a mejorar las condiciones de vida de la comunidad

Fuente: *Elaborado del autor; 2021*

De los 33 Ítem evaluados y basados en la Guía ISO 26000 para determinar el cumplimiento de Criterios de Responsabilidad Social dentro de la Organización Jardines del Apogeo, podemos observar que se obtuvo un cumplimiento de los criterios de RS del **55%**, siendo evidente la necesidad de la articulación para fortalecer nuestro Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo en temas como:

- Generación de políticas de discriminación en la participación de órganos o sistemas de control dentro de la organización.

- Determinar en la Planeación estratégica, objetivos estratégicos alineados al Sistema de Gestión de SST.
- Crear Política de incentivos económicos y no económicos asociados al desempeño social, de salud y seguridad y ambiental de la organización
- Desarrollo de una política de respeto a los derechos humanos con mecanismos de evaluación y control.
- Desarrollo de programas de promoción al interior de la organización, que garantice el crecimiento y bienestar del nivel de vida de los colaboradores.
- Programas y acciones para reducir productos o insumos que puedan llegar a causar una afectación en la salud de los colaboradores.
- Desarrollo de proyectos ambientales que garanticen la generación de espacios laborales seguros y con énfasis en la minimización de impactos.
- Fortalecer espacios de trabajo y comunicación con la comunidad vecina.
- Establecer proyectos de inversión que promuevan las tradiciones, cultura y valores sociales de las comunidades.
- Desarrollo de programas que impliquen la participación de los colaboradores en apoyo a mejorar las condiciones de vida de la comunidad

#### **7.1.2. Expectativas Y Necesidades De Las Partes Interesadas.**

En la investigación para la articulación del Sistema De Gestión De Seguridad Y Salud En El Trabajo De La Organización Funeraria Jardines Del Apogeo En Bogotá con Criterios De Responsabilidad Social, se pudieron identificar aquellas expectativas y necesidades de todas

las partes interesadas objeto de la investigación y las cuales fueron determinadas a través de los mecanismos de recolección de información:

- Entrevista Semiestructurada
- Grupos Focales

Estos resultados obtenidos por cada uno de los individuos y grupos focales de cada uno de los grupos de interés fueron clasificados inicialmente por **Conclusiones de primer nivel**: posteriormente se realizó el análisis y la triangulación por cada una de las categorías, donde se definieron las **Conclusiones de segundo nivel o conclusiones categoriales**. Estableciendo aspectos más relevantes como:

En cuanto al **Contexto De Responsabilidad Social** Se establece como objetivo de la Responsabilidad social principalmente el mejoramiento de la Calidad de vida, tanto de los colaboradores como de las partes interesadas como las comunidades, todo esto desarrollando programas de bienestar que al final se verán reflejados en el cumplimiento de objetivos organizacionales.

Principalmente la **Integración** de la RS con el sistema de Gestión de SST, debe buscar el poder brindar beneficios a la comunidad, la satisfacción de todas las partes interesadas y la conservación del medio ambiente, todo esto bajo políticas internas de crecimiento empresarial y que redundaran en el aumento de la productividad e imagen corporativa."

Dentro de la organización se deben establecer estrategias para el fortalecimiento de la **Cultura y conciencia** y comportamiento y así crear un ambiente de responsabilidad social enfocado siempre a mostrar beneficios para la mejora del nivel de vida de los colaboradores.

Frente al tema de **Partes Interesadas** dentro del sistema de gestión de SST, se debe trabajar principalmente en dos actores, los Usuarios para satisfacer todas sus necesidades y brindar valor agregado al servicio que determinara el aumento de la rentabilidad y en los

colaboradores para generar programas internos de bienestar, educación y mejora de la calidad de vida.

La organización debe determinar dentro de su estrategia corporativa, políticas de sostenibilidad y fortalecer la cultura organizacional con actividades para el cuidado del medio ambiente como uno de los principios de responsabilidad social. De igual forma se deben determinar estrategias para la **participación de todas las partes interesadas**.

Como aspecto fundamental y estrategias de base en la Innovación Y Tecnología, se piensa que se debe establecer en la distribución de recursos y la inversión corporativa, la adquisición de tecnología que sirva para mejorar los canales de comunicación con los clientes y demás partes interesadas, para llegar así a ser líderes en el mercado con la diferenciación de productos y servicios y llegar a ser sostenibles en el tiempo."

La estrategia debe iniciar con **la formación y educación de los colaboradores**, quienes serán partícipes de proyectos y actividades sociales, buscando siempre contar con aliados estratégicos para fortalecer la imagen corporativa y así que sea más masiva la información del logro de resultados a través de los **canales de comunicación** tanto internos como externos."

Por ultimo los programas desarrollados en pro de los colaboradores, deben ir enfocados en su formación y educación, mejora de su ambiente y condiciones de trabajo y mejora de su calidad de vida tanto personal como la de sus familias, todo esto buscando mejorar los procesos y la productividad de la organización.

Estas conclusiones permitieron establecer parámetros de relación con referencia a los lineamientos de responsabilidad social **Ver Anexo 2.** y **Ver Anexo 3.**

De estos resultados pudimos tomar los aspectos relevantes por cada parte interesada y que sirven en la construcción de los procesos para la articulación con los componentes del Sistema de Gestión Integral. **Ver Tabla 4.**

**Tabla 4. Resultados encuesta Necesidades y Expectativas Partes interesadas**

	<b>GERENTES DE AREA</b>	<b>DIRECTORES DE AREA</b>	<b>COORDINADORES Y ANALISTAS (Nivel Táctico II)</b>	<b>PROVEEDORES</b>	<b>USUARIOS</b>	<b>COMUNIDAD VECINA</b>
<b>CONTEXTO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL</b>	Mejoramiento de la Calidad de vida, tanto de los colaboradores como de las partes interesadas como las comunidades, todo esto desarrollando programas de bienestar	Estrategias de participación activa y compromiso organizacional, buscando siempre los beneficios de todas las partes interesadas y la satisfacción de sus necesidades, sin esperar una retribución económica o de otro tipo. programas de cuidado del medio ambiente y buenas prácticas empresariales	Ética empresarial como eje fundamental de la estrategia corporativa, la cual debe incluir objetivos para mejoramiento de la calidad de vida de los colaboradores y brindar beneficios sociales a la comunidad y partes interesadas. Desempeño ambiental como principio para el desarrollo sostenible de la organización.	Compromiso tanto organizacional como individual, para ejecutar buenas prácticas de apoyo social y cuidado del medio ambiente	N.A.	Acceso a la educación y a la formación; la creación de espacios para disfrutar y aprender; la contribución al mejoramiento de la calidad de vida de la gente. El generar programas de la relación de la empresa con las comunidades
<b>INTEGRACION</b>	Brindar beneficios a la comunidad, la satisfacción de todas las partes interesadas y la conservación del medio ambiente, todo esto bajo políticas internas de crecimiento empresarial,	Crecimiento empresarial, con el aumento de su productividad, con estrategias como la preservación del medio ambiente, que fortalecerán la imagen corporativa	Fortalecimiento de la imagen corporativa, para generar proyectos de mejora en la calidad de vida de los colaboradores y comunidad. Generar espacios de formación y educación para el auto sostenimiento de las personas	N.A.	N.A.	N.A.
<b>CULTURA ORGANIZACIONAL</b>	Fortalecimiento de la conciencia y comportamiento y así crear un ambiente de responsabilidad social enfocado siempre a mostrar beneficios para la mejora del nivel de vida de los colaboradores.	Fortalecimiento del comportamiento y participación en las partes interesadas, el fortalecimiento de valores corporativos y formar a las personas para afianzar la vocación del servicio.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.
<b>PARTES INTERESADAS</b>	Los Usuarios para satisfacer todas sus necesidades y brindar valor agregado al servicio que determinara el aumento de la rentabilidad y en los colaboradores para generar programas internos	Los colaboradores, principalmente en mejorar su calidad de vida y la de sus familias, fortaleciendo así la ética organizacional. En la comunidad para dar apoyo a los grupos	Los colaboradores, fortaleciendo su participación, formación y educación. A los usuarios para satisfacer todas sus necesidades. A la comunidad en búsqueda de	N.A.	N.A.	N.A.

	de bienestar, educación y mejora de la calidad de vida.	vulnerables y generar una cultura hacia el servicio y por último a satisfacer las necesidades de los clientes,	la mejora de calidad de vida y por último a los proveedores para brindar un crecimiento empresarial en conjunto.			
INFRAESTRUCTURA	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	Condiciones de accesibilidad y calidad para todos los usuarios. Contar con espacios donde se muestre la responsabilidad con el medio ambiente. La atención en caso de emergencias, la inclusión de todos los usuarios a las instalaciones.	Garantizar que cuenta con edificios y elementos en óptimas condiciones de funcionamiento y que eviten cualquier afectación de la salud de las personas aledañas. De igual forma debe contar con todos los elementos de seguridad
PROCESOS INTERNOS	N.A.	w55555	N.A.	Establecer políticas para definir las exigencias de cumplimiento según la normatividad legal y de igual forma establecer los requerimiento para los proveedores donde se establezca los programas para la formación de sus colaboradores, las buenas prácticas a nivel de seguridad y salud y procesos	N.A.	N.A.
AFECCION EXTERNA	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	Garantizar que no haya alteración de la salud de las comunidades vecinas y medio ambiente con la emisión proveniente de la cremación, la contaminación de los sistemas de alcantarillado y afluentes de agua y manejo adecuado de los residuos. De igual forma se debe respetar el uso de los espacios públicos,
IMPLEMENTACION	Políticas de sostenibilidad y fortalecer la cultura organizacional con actividades para el cuidado del medio ambiente De igual forma se deben determinar estrategias para la participación activa de todas	Fortalecer los temas de sostenibilidad, con políticas para el cuidado del medio ambiente, la misma conciencia de los colaboradores para la buena utilización de los	Compromiso empresarial para con la sociedad, la mejora de calidad de vida de los colaboradores que servirán como multiplicadores de estrategias, el bienestar de los grupos vulnerables de la	N.A.	N.A.	N.A.

	las partes interesadas.	recursos naturales.	comunidad.			
<b>PRACTICAS AMBIENTALES</b>	N.A.	N.A.	N.A.	Enfoque de responsabilidad social y cumplimiento normativo del Sistema de Gestión, para el cuidado ambiental enfocado principalmente en aspectos	Prácticas más comunes y conocidas a través de los medios de comunicación como lo son el ahorro de recursos como el agua, la energía y la generación de actividades como el reciclable.	Participación de las entidades estatales las cuales también deben brindar el apoyo y asesoría requeridos para el desarrollo de programas y mejora en la infraestructura de las comunidades vecinas.
<b>ESTRATEGIA</b>	Programas relacionados especialmente con la seguridad y promoción de la salud y la óptima utilización de recursos naturales, programas de bienestar para la mejora tanto de los colaboradores, sus familias y la comunidad	Educación tanto de los colaboradores como la de las partes interesadas, el implementar programas de bienestar para la mejora de calidad de vida de todos los involucrados y por último el establecimiento de políticas corporativas como procesos de desarrollo empresarial.	Planes y programas bien estructurados para el desarrollo de proyectos sociales, dar a conocer como metas en la buena labor realizada por la organización. Esta comunicación debe ser fortalecida a nivel interno de la organización con las partes interesadas	N.A.	N.A.	N.A.
<b>PERCEPCION AMBIENTES SEGUROS</b>	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	Fortalecer los medios para conocer esta información y tener los canales más adecuados por la naturaleza del servicio, tales como señalización, pantallas informativas, volantes teniendo un centro de información al inicio del servicio sobre el actuar	N.A.
<b>GRUPOS VULNERABLES</b>	N.A.	N.A.	N.A.	Políticas de contratación de personal que se encuentren determinados como grupos vulnerables dentro de la sociedad como madres cabeza de familia, desplazados, discapacitados y personas que estuvieron en grupos al margen de la ley.	N.A.	Contratación de las personas que hacen parte de la comunidad vecina y que presentan un grado de vulnerabilidad más alto que otras,

CALIDAD DE LOS SERVICIOS	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	Fortalecer temas de comunicación efectiva, oportunidad en el manejo de la información y atención de los servicios, acompañamiento durante todo el desarrollo del servicio,	N.A.
COMUNICACION	N.A.	N.A.	Formación y educación de los colaboradores, quienes serán participes de proyectos y actividades sociales, buscando siempre contar con aliados estratégicos para fortalecer la imagen corporativa, la información del logro de resultados a través de los canales de comunicación tanto internos como externos.	N.A.	N.A.	N.A.
PRACTICAS Y BENEFICIOS	Participación de todas las partes interesadas en los programas de SST, crear conciencia y compromiso social, crear los canales de comunicación más efectivos con las partes interesadas,	Fortalecer la cultura organizacional con actividades de compromiso social y ayuda a los grupos más vulnerables. De igual forma se debe buscar el fortalecimiento de los procesos del sistema de gestión actual para hacerlos más eficientes	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.
INNOVACIÓN Y TECNOLOGÍA	Distribución de recursos y la inversión corporativa, la adquisición de tecnología que sirva para mejorar los canales de comunicación con los clientes y demás partes interesadas y la optimización ambiental de recursos;	Adquisición de tecnologías limpias para el cuidado del medio ambiente y en la mejora de Calidad de vida de los colaboradores a través de la optimización de procesos para la mejora de los ambientes de trabajo.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.

PROGRAMAS DE SST	N.A.	N.A.	N.A.	Participación constante y activa en programas de SST, utilización óptima de recursos naturales, evitar impactos negativos y de igual forma se debe garantizar la formación y acompañamiento de todos los involucrados.	N.A.	Hacer partícipes a las comunidades y a sus líderes para determinar la afectación y poder generar programas que traigan beneficios a sus grupos. De igual forma transmitir a las comunidades para un aprendizaje conjunto.
PROGRAMAS DE APOYO	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	Programas de formación a través de los colaboradores. Que se de apoyo a las entidades educativas más vulnerables y se busquen programas para mejora la calidad de vida de las familias. apoyo a las personas con menos recursos para acceder a los servicios funerarios.
BIENESTAR	N.A.	N.A.	Formación y educación, mejora de su ambiente y condiciones de trabajo y mejora de su calidad de vida tanto personal como la de sus familias,	Educación de los empleados y la formación técnica para garantizar la calidad en los procesos. Se debe enfocar de igual forma en los esfuerzos para la mejora de calidad de vida de los empleados y el bienestar de sus familias.	N.A.	N.A.
PRACTICAS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL	N.A.	N.A.	N.A.	Integración de actividades a los objetivos estratégicos y que establezca políticas para el mejoramiento de la imagen empresarial con prácticas para la prestación de un servicio ético y de alta calidad, ayuda a la comunidad.	N.A.	N.A.
INFLUENCIA	N.A.	N.A.	Política estratégica, para que así se realice la implementación y mejora de procesos. Inversión en proyectos enfocados a brindar aportes a largo plazo para la sociedad. Comunicada todas las partes interesadas a través de los diferentes canales,	N.A.	N.A.	N.A.

					tanto internos como externos.	
ATENCIÓN Y ASESORIA	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	Manejo de la información clara de principio a fin de los servicios. Entender todas las necesidades de los usuarios y tratar de brindarlos sin restricciones o exclusión alguna. Más clara y completa.	N.A.
PERCEPCIÓN DE LA ORGANIZACIÓN	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	Se establece y reconoce la marca, como una organización responsable, Que es responsable en el desarrollo de los procesos y cuenta con los controles necesarios para evitar problemas a las demás partes interesadas.
SERVICIO INTEGRAL	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	Servicios integrales y donde se puedan adquirir planes con el ánimo de ser participes en temas de apoyo social y apoyo con el medio ambiente. Que todos los niveles y estratos sociales puedan adquirirlos.	N.A.
INFORMACIÓN DE PRODUCTOS Y SERVICIOS	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	Garantizar al cliente contar con todas las características de los productos y servicios y ofrecidos de una manera clara y concisa. De igual forma se debe garantizar que esta información llegue en tiempo real y a todos los usuarios para poder tomar decisiones claras frente a las expectativas.	N.A.

ESTANDARES DE CALIDAD	N.A.	N.A.	N.A.	Estrategias comunes para la implementación de Sistemas de Gestión, donde se pueda realizar la estandarización de procesos para el cumplimiento de requisitos tanto legales, de los clientes y normativos.	N.A.	N.A.
COMUNICACION	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	Medios más efectivos de comunicación, para que se conozca la información completa de todos los servicios y productos ofrecidos.	N.A.
EXPECTATIVAS Y PARTICIPACIÓN	Apoyo de la alta gerencia, se establezcan como fuente para la determinación de objetivos, los intereses y necesidades reales de las partes interesadas, esto generando planes con políticas de participación activa de todos los colaboradores en programas de apoyo con base en responsabilidad social.	Alineados con la estrategia corporativa y buscando la mejora de la imagen corporativa y los procesos, se debe realizar la inversión y planeación de proyectos sociales bien estructurados, que deben tener como objetivo la mejora de calidad de vida de los colaboradores y la ayuda a la comunidad y sus grupos vulnerables.	La alta gerencia debe estar comprometida y aportar inicialmente a la formación y educación de los colaboradores, evidenciando que esto servirá para la mejora y eficiencia en el desarrollo de procesos y que los mismos se verán motivados para ser partícipes de los proyectos sociales que se inicien en la organización.	Ser partícipes como aliados estratégicos y buscando el mayor aporte social en los programas que ejecute la organización, Que se garantice la participación constante y continua en los proyectos de la organización y que sea un gana gana. Se debe buscar el fortalecimiento de la conciencia de los colaboradores, ofreciendo el mejor trabajo en equipo.	El conocer de primera mano los programas de responsabilidad que desarrolle la organización para poder determinar los beneficios y alcance hacia la comunidad. Y Que la organización controle de manera adecuada todos sus riesgos, para que no existan riesgos tanto en la salud como en el bienestar de los integrantes de los sitios aledaños a las sedes	N.A.

Fuente: Elaborado por los autores; 2021

## 7.2. Discusión

Las necesidades y expectativas de todos los grupos de interés, identificadas a través de los mecanismos de recolección de información y clasificadas en conclusiones de primer nivel por categorías, nos sirve para concluir que la propuesta del sistema involucra todas las relaciones que deberían proporcionar una buena integración y articulación de todos los componentes frente a la importancia de un sistema bajo criterios de Responsabilidad Social.

Para (Palencia, Bracho, & Vargas, 2007) la gestión de proyectos que involucran factores de responsabilidad social debe ser liderado éticamente y su objetivo primordial es elevar la consciencia en todos y cada uno de los integrantes de la empresa, logrando con ello alentarlos a alcanzar niveles de mayor funcionalidad, utilidad. Esto nos lleva a identificar que, para conducir a la organización funeraria a la excelencia y búsqueda de la satisfacción frente al cliente y crecimiento organizacional, se debe buscar la participación y conciencia de todas las partes interesadas en la implementación del proyecto.

Por su parte (Sanin, 2008), asegura que el desarrollo de los planes de acción en la gestión de proyectos debe a consideración factores de responsabilidad social empresarial (sociales, ambientales y organizacionales). Relacionando así no solo al sistema de gestión de seguridad en el trabajo como un elemento único de excelencia, sino la aplicación de los principios de responsabilidad social tales como la cohesión social, el medio ambiente y el crecimiento económico con base en la buena implementación, ejecución y articulación.

Esto nos lleva a determinar que las conclusiones categoriales y analizada, triangulada, y clasificada la información en **Conclusiones de tercer nivel. Ver Anexo 4**, se debe analizar bajo los componentes de direccionamiento estratégico, cultura organizacional y estructura del negocio, obteniendo los resultados para desarrollar la propuesta.

La investigación entonces permitió establecer que la implementación de un sistema de gestión bajo aspectos que involucran a las necesidades de la sociedad y su entorno tendrá un aporte positivo en la mejora de la imagen organizacional y generar un interés de participación más activa de las partes interesadas. (Carvajal y Monsalve, 2013) establecen que la responsabilidad social como pensamiento, filosofía y estrategia de extenderse a todos los proyectos que ejecutan las organizaciones, indistintamente de su naturaleza o ámbito, manteniendo en ello la coherencia en los lineamientos y políticas, conlleva a que la RSE traspase los límites propios de las organizaciones. Entonces la investigación y propuesta de este sistema de gestión permitirá fortalecer una visión encaminada al desarrollo integral de las partes interesadas y prestación del servicio desde lo personal, familiar y profesional.

### **7.3. Propuesta de Solución**

#### **7.3.1. Propuesta Del Sistema De Gestión de SST articulado con criterios de RS.**

Con la Información recolectada de los Instrumentos, Tanto la Evaluación de RS, la Encuesta Semiestructurada y su posterior Triangulación, se procedió a identificar los procesos requeridos para articular y mejorar el sistema de gestión de SST basado en criterios de responsabilidad.

Se desarrolló y analizó la información, que se ejecutó en dos etapas

En la **Primera etapa** se realizó la articulación de los componentes estratégicos con la estructura de del modelo de Seguridad y Salud en el Trabajo. Determinando que cada componente estratégico del sistema de gestión abarca, se relaciona y da cumplimiento a los requisitos de la estructura de alto nivel y los requisitos para la prestación de servicios funerarios:

**Figura 4.** Componentes del SG (Sistema de gestión)

Direccionamiento Estratégico ⇨ Contexto de la Organización

Liderazgo

Planificación

Auditorías Internas

Revisión Por la Dirección

Estructura del Negocio ⇨ Apoyo

Operación (Servicios Funerarios)

Información Documentada

Preparación y Respuesta ante Emergencias

Cultura Organizacional ⇨ Competencias

Toma de Conciencia

Comunicación

Evaluación del desempeño

Mejora

Fuente: Elaborado por los autores; 2021

En la **Figura 6** se presenta el sistema propuesto, con la cual se muestra como los componentes de la Gestión Integral en una organización tiene impactos ambientales, económicos y sociales. La articulación propuesta es la base para el desarrollo del Sistema de Gestión Integral que incorpora, los componentes estratégicos, los sistemas de gestión y los principios de la RSE.

**Figura 5.** *Articulación del Sistema de Gestión de SST basado en Criterios en RS.*



Fuente: Elaborado por autor; 2021

Los componentes estratégicos, se pueden integrar con los sistemas de gestión permitiendo a la organización, tener un enfoque socialmente responsable al interior o hacia dentro de la misma. Al cumplir con ello, entonces le sería mucho más fácil a la organización el poder plasmar las dimensiones de la guía ISO 26000:2010 en RS.

De esta manera, se pretende evidenciar que esta articulación llevará a la organización a tener una gestión sostenible, puesto que no sólo se revisa la responsabilidad de la organización con relación al cumplimiento de sus sistemas de gestión, sino que esta relación se muestra también con las partes interesadas tanto internos como externos que podrían verse afectados por el comportamiento sostenible o no de la organización.

En una segunda etapa, se realiza el análisis que, de acuerdo con la propuesta planteada en esta investigación, se hace con el fin de mostrar la articulación entre los resultados de las necesidades y expectativas de las partes interesadas, plasmadas en las conclusiones categoriales de segundo y tercer nivel, los requerimientos del Sistema de gestión de SST y cada uno de los componentes organizacionales, bajo criterios de responsabilidad social.

De esta manera, se desarrolla el modelo, mostrando las relaciones con cada uno de los procesos del sistema de gestión y las actividades en la organización funeraria, que se manejaron para sugerir la articulación entre estos elementos.

#### **7.3.1.1. Primer Componente**

- **Direccionamiento Estratégico**

Este primer componente permite orientar a la organización funeraria Jardines del Apogeo, hacia la visión organizacional compartida, es decir, encaminarla hacia el futuro y hacia la comunidad (entorno), para garantizar su permanencia y reconocimiento en el largo plazo.

**Figura 6.** *Componente Estratégico.*



Fuente: Elaborado por autor; 2021

**Contexto de la Organización;** La organización debe conocer su entorno, conocer las necesidades de las partes interesadas y determinar el alcance del sistema de gestión. El sistema de gestión debe estar alineado con la dirección estratégica de la organización.

#### **Proceso Responsable: Planeación Estratégica**

- El cumplimiento de los objetivos estratégicos debe buscar implementar estrategias de participación y compromiso organizacional, para el desarrollo social de todas las partes interesadas y la satisfacción de sus necesidades, basados en el estudio y análisis de un entorno general y un entorno específico como se muestra en la **Figura 8**.

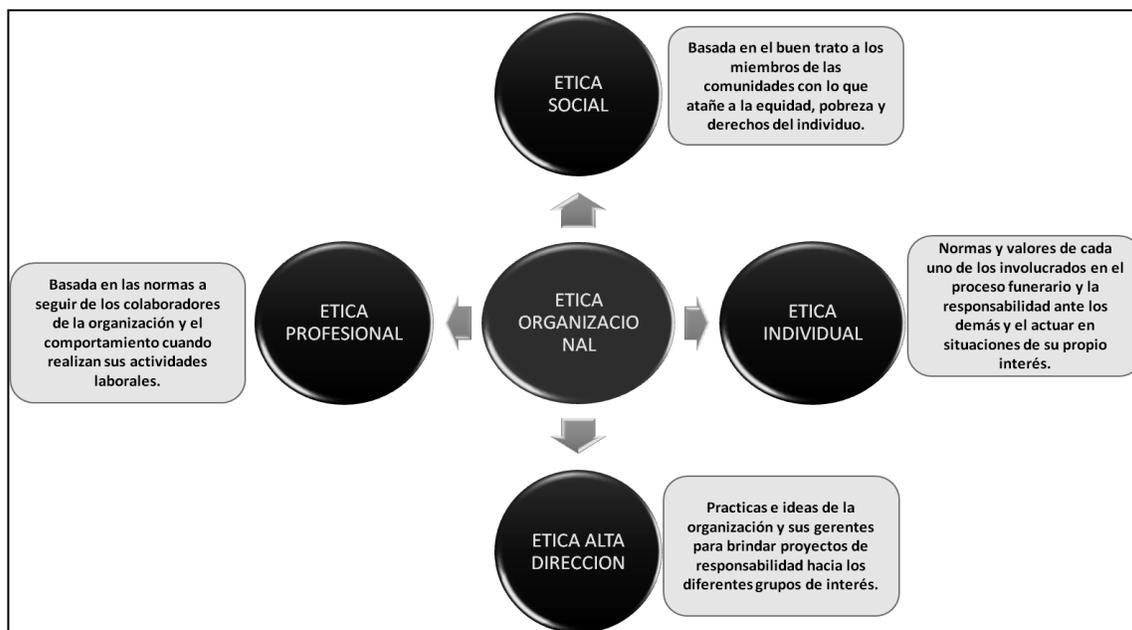
**Figura 7 . Análisis de Entorno**



Fuente: Elaborado por autor; 2021

- El sistema de gestión de SST debe tener como eje de desarrollo la ética organizacional como objetivo fundamental de la estrategia corporativa como se muestra en la **Figura 9**, la cual incluye objetivos, actividades y programas de sensibilización para el mejoramiento las relaciones y de la calidad de vida de los colaboradores, brindando beneficios sociales a la comunidad y partes interesadas.

**Figura 8. Estructura Ética Organizacional**



Fuente: Elaborado por autor; 2021

- Dentro del **contexto** de la organización y el desarrollo de su **visión, misión y políticas organizacionales** se debe establecer bajo lineamientos con el fin de soportar actividades para fortalecer el desempeño del SST como principio para el desarrollo de la organización. Es importante fortificar los programas de SST y buenas prácticas empresariales a través de la optimización de procesos.

**Liderazgo** La alta dirección debe liderar el sistema de gestión de SST y debe establecer la política del sistema, la definición de funciones y responsabilidades y de compromisos concretos con respecto al sistema de gestión.

## Proceso Responsable: Planeación Estratégica

- La estrategia corporativa **Ver Figura 10** debe contar con el apoyo total de la alta gerencia y la participación de todos los colaboradores y así establecer los intereses y necesidades reales de las partes interesadas, esto para generar programas de apoyo con base en responsabilidad social.

**Figura 9.** *Estrategia corporativa*



Fuente: Elaborado por autor; 2021

- Se debe contar con un liderazgo con visión, inspiración e integridad; con líderes de procesos que actúen con valores éticos, capaces de focalizar sus habilidades adaptando, reaccionando y logrando el compromiso de todas las partes interesadas, para asegurar el éxito continuo de la organización. Además, se deben generar relaciones exteriores más allá del cliente y en una mayor exigencia respecto a la motivación y el reconocimiento de las personas.
- Se deben asumir y generar acuerdos de compromisos, que satisfagan a los partes interesados, asumiendo comportamientos que mejoren las relaciones externas.
- Se debe establecer un cambio cultural a través de programas de formación de liderazgo organizacional, que facilite a los colaboradores entender la dimensión social de su trabajo y

las implicaciones que esto tiene con las partes interesadas, y promover los principios de la responsabilidad social.

**Planificación:** implementar acciones para gestionar el riesgo y las oportunidades que surgen cuando se planifica el sistema de gestión de SST.

### **Proceso Responsable: Planeación Estratégica**

- Buscando la mejora de la imagen corporativa, se debe realizar la inversión y planeación de proyectos sociales bien estructurados, que deben tener como objetivo:
  - La mejora de calidad de vida de los colaboradores,
  - Educación incluyendo a las partes interesadas y
  - La ayuda a la comunidad y sus grupos vulnerables.
  
- Se debe desarrollar planes y programas bien estructurados para el desarrollo de proyectos sociales, de los cuales se busca generar resultados positivos y a su vez se podrán dar a conocer a través de canales de comunicación a nivel interno de la organización con las partes interesadas y estas a su vez se darán a conocer externamente por la voz a voz.
  
- Se busca establecer que la organización equilibre las necesidades y expectativas de todas las partes interesadas, de tal manera que garantice la sostenibilidad económica, social y ecológica; y su enfoque en los procesos clave debe ir más allá del proceso de realización del servicio funerario.
  
- Como temas a tratar en la construcción de la planeación estratégica se deben establecer como **entradas de estudio** las:
  - Expectativas de las partes interesadas.

- Valores compartidos de la organización.
- Investigación de la tendencia de futuro que afecta al desarrollo sostenible
- Integración de objetivos de desarrollo sostenible en los planes estratégicos y objetivos.
- Comunicación con las partes interesadas.

**Evaluación del desempeño:** incluye la necesidad de dar seguimiento, medir, analizar y evaluar el desempeño del sistema y sus componentes.

### **Seguimiento, Medición, Análisis Y Evaluación**

#### **Proceso Responsable: Planeación Estratégica**

- Se debe establecer actividades y herramientas para evaluar más allá del simple cumplimiento de los requisitos, para verificar la eficacia de lo que se está logrando y en las acciones que se deban adoptar para lograrlo, buscando siempre el nivel más alto de satisfacción de los clientes.
- Se deben establecer los equipos y herramientas adecuados para la medición y evaluación de las variables de los procesos del servicio funerario que puedan a llegar a generar un impacto negativo sobre la seguridad y Salud de los trabajadores.

### **No Conformidad Y Acción Correctiva**

#### **Proceso Responsable: Mejoramiento Continuo**

- El sistema de gestión de SST y todos los lineamientos tienen que generar la búsqueda de una mejora continua, de carácter gradual, de los respectivos ámbitos o temas de gestión de los que se ocupan, con la participación de todas las partes interesadas.

- La alta dirección debe asegurar a través de políticas y directrices la disponibilidad de recursos humanos capacitados y formados, recursos financieros para la ejecución de programas de responsabilidad social y tecnológicos para garantizar la ejecución de procesos sostenibles; además, de documentar, implementar, mantener y mejorar continuamente el Sistema de Gestión Integral.

## **Auditoría Interna**

### **Proceso Responsable: Mejoramiento Continuo**

- Al implementar y articular lineamientos con enfoque de responsabilidad social en el sistema de gestión de SST basados en los procesos y procedimientos, se debe contar con que el personal no sólo conozca aspectos técnicos de cada sistema de gestión, sino que cuente además con una formación en responsabilidad social, de tal manera que pueda medir y evaluar el enfoque socialmente responsable de forma integral y sistemática. Cuando no se alcancen los planeados, se deben analizar las causas de las desviaciones y determinar y aplicar las acciones correctivas necesarias.
- La auditoría se debe enfocar como herramienta que evalúe más allá el simple cumplimiento de los requisitos, pues se basa más en lo que se está logrando con el sistema de gestión y en las medidas que se deban adoptar para lograrlo. Las auditorías tienen que servir para conocer la percepción que tienen los clientes, los colaboradores de la propia organización y la sociedad acerca de la imagen general de la empresa y los componentes en la prestación de sus servicios.

## **Revisión Por La Dirección**

### **Proceso Responsable: Mejoramiento Continuo**

El proceso de revisión por la dirección aparte de incluir la evaluación de aspectos obligatorios de los requerimientos normativos debe incluir como entradas los resultados de la articulación propuesta:

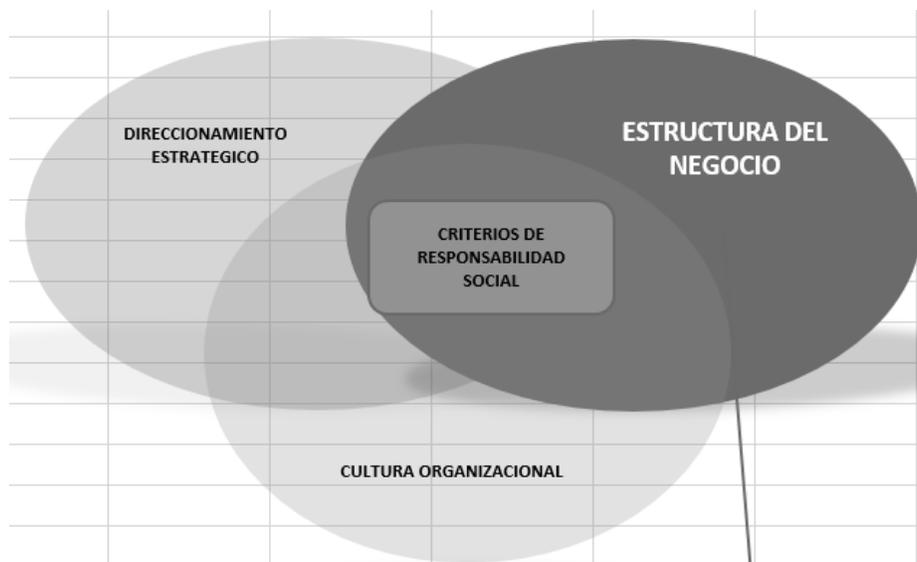
- Avance y cumplimiento de las estrategias del Direccionamiento estratégico.
- Desempeño de los programas de Responsabilidad Social
- Evaluación de la gestión de actividades de competencia y toma de conciencia con el sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Evaluación de la implementación de Cultura Organizacional bajo la responsabilidad social.
- Cambios en la estructura organizacional.
- Satisfacción de las partes interesadas con los programas de responsabilidad social.
- Resultados de auditorías a los programas y actividades.

#### **7.3.1.2. Segundo Componente**

- **Estructura Del Negocio**

Este segundo componente define el plan y el modelo de negocios que la organización define y adopta para llegar al mercado y a los clientes. Conduce a la forma en que la organización genera valor para sus clientes desde la cadena de la realización del producto y el servicio.

**Figura 10.** *Componente Estructura del negocio.*



Fuente: Elaborado por autor; 2021

**Apoyo:** basado en los recursos necesarios para implementar y gestionar el sistema de gestión de SST, se refiere a los recursos (humanos y materiales). También se incluyen requisitos sobre la competencia y toma de conciencia del personal, sobre cómo ha de ser la comunicación y los controles para establecer sobre información documentada.

**Proceso Responsable: Gestión Humana, Mantenimiento, Tecnología**

- Dentro de los programas de responsabilidad social se debe enfocar como actor principal a los usuarios, para satisfacer todas sus necesidades en la prestación de los servicios funerarios tanto en la previsión como en la ejecución de los servicios exequiales. Siempre se debe **brindar valor agregado al servicio** que determinará el aumento de la rentabilidad y el crecimiento económico de la organización.

- El segundo componente tiene que ir determinado hacia los colaboradores para generar programas internos con enfoque de
  - Bienestar propio y el de sus familias
  - Educación a través de escuelas de formación interna y externa.
  - Mejora de la calidad de vida a través de inclusión y participación en programas de desarrollo.

Se deben generar estrategias como:

- Comunicaciones en medios audiovisuales
- Campañas publicitarias
- Conferencias
- Charlas programadas
- Visitas guiadas a las sedes funerarias

Todo esto para mejorar la percepción de la sociedad o comunidad con relación a los programas de seguridad y la prevención que la organización gestione en cuanto a la contaminación y seguridad, resultantes de los procesos productivos del servicio funerario.

- Se debe enfocar la organización en los colaboradores para fortalecer la ética personal a través de sensibilizaciones periódicas para mejorar la atención de los usuarios y hacerlos participes en programas de responsabilidad social.
- Construcción de programas y planes de apoyo a la comunidad con afectación por los procesos del servicio funerario tales como:
  - Capacitación presencial y virtual
  - Mejora de vivienda para mejorar calidad de vida
  - Acompañamientos de formación en centros educativos
  - Campañas de educación en seguridad y salud en el trabajo.

- La inclusión en los procesos productivos de individuos que se encuentran en grupos vulnerables como:
  - Madres y/o padres cabeza de familia
  - Personas en condición de discapacidad física
  - Desplazados por la violencia
  - Reinsertados de grupos insurgentes
  - Personas de estratos bajos (1 y 2)
  
- La organización deberá crear los canales para evaluar constantemente las necesidades reales de los clientes y tomar las acciones inmediatas para la mejora en la prestación y percepción del servicio, ya que son ellos los determinadores de consumo y aumento de la rentabilidad.
  
- Generar acuerdos con los proveedores de servicios tercerizados para el servicio funerario como servicio de cafetería, aseo, transporte de acompañantes, papelería, elementos del servicio funerario, para brindar un crecimiento empresarial en conjunto con políticas de gana y gana y así establecer un control y mejora sobre los productos y servicios adquiridos.
  
- Incluir en los programas de mantenimiento, mejoras preventivas en la infraestructura para fortalecer la satisfacción de las partes interesadas y garantizar así tener instalaciones seguras donde todos los clientes se sientan seguros y con un ambiente adecuado para obtener los servicios o realizar sus labores.

**Operación:** está orientado a como se deben planificar, implementar y controlar los procesos del sistema de gestión de SST.

### **Proceso Responsable: Previsión / Servicios/ Servicios Tercerizados**

- Es importante la adquisición de tecnología que sirva para mejorar los canales de comunicación con los clientes y demás partes interesadas y la optimización ambiental
- Estas prácticas e inversión deben centrarse en la adquisición de tecnologías limpias para el cuidado del medio ambiente y en la mejora de Calidad de vida de los colaboradores.
- Se deben contar con todos los implementos de infraestructura tales como salas de velación, laboratorios, sala de exhumaciones en las condiciones óptimas de operación, contando con un sistema de regulación de condiciones seguras de trabajo y bajo el mantenimiento preventivo requerido.
- La organización debe establecer aquellas operaciones y actividades asociadas con el peligro o peligros identificados, en donde la implementación de los controles es necesaria para gestionar los riesgos de SST. En este aspecto se busca agregar valor para las partes interesadas (clientes, accionistas, proveedores, etc.), gestionando los riesgos en SST desde el diseño, y el desarrollo del servicio, de tal manera que las relaciones con ellos siempre estén revisadas y mejoradas.

### **Información Documentada**

#### **Proceso Responsable: Sistemas de Gestión**

- El Sistema de Gestión de SST cuenta con una base documental cuya gestión se debe controlar. En ella debe quedar registrado todo el proceso de implementación, seguimiento,

evaluaciones y auditorías que se desarrollen, tanto de los sistemas de gestión, como de las prácticas de responsabilidad social que la organización determine. De esta forma, con la utilización de una base documental común, resulta más económico el generar un único documento, común para todos los sistemas, que generar un documento por cada uno de ellos. Este ahorro se verá plasmado tanto en costos como en esfuerzo del personal.

- El manejo de la documentación debe garantizar la utilización de versiones vigentes para poder brindar a los usuarios una comunicación exacta y validez en la prestación de servicios.
- El manejo de la información debe realizarse a través de medios magnéticos para optimizar tanto los recursos administrativos como los recursos naturales y garantizar un flujo de información más eficaz al contar con retroalimentación en línea para todas las partes interesadas.

## **Preparación Y Respuesta Ante Emergencias**

### **Proceso Responsable: Sistemas de Gestión**

- Se debe establecer un plan de control operacional para evitar que sucedan situaciones de emergencia, con lo que se deberá disponer de un plan de emergencia y la capacidad de respuesta cuando a pesar de todas las medidas de control se produce el accidente. Se deben realizar simulacros de los planes de emergencia y revisar el contenido de forma periódica:
  - Simulacros de Incendios
  - Simulacros de Derrames químicos
  - Simulacros de derrame de vertimientos
  - Simulacros de atención de incendios

- Simulacros de atención de desastres naturales.
- Se deben identificar los peligros, valorar los riesgos en cuanto a seguridad y salud se refiere, y en determinar los controles necesarios bien sea para eliminarlos o reducirlos. Igualmente, la alta dirección debe definir y autorizar la política de SST de la organización, incluyendo en ella no sólo un compromiso con la prevención de lesiones y enfermedades y con la mejora continua, sino comprometiéndose a cumplir como mínimo los requisitos normativos.
- Se deben establecer planes de contingencia en caso de presentarse accidentes durante la ejecución de los procesos operacionales, donde se determine la mejor manera de actuar para garantizar la sostenibilidad y continuidad del negocio y la prestación de servicios bajo las mismas condiciones de calidad

#### **7.3.1.3. Tercer Componente**

- **Cultura Organizacional**

Este componente define los principios y valores con que se vive en la organización. La formación como aspecto principal de la cultura de la empresa y el concepto imperante de comunicación en la organización, así como los procesos que se tengan para este efecto y que son de alto impacto en la construcción, desarrollo y fortalecimiento de la cultura.

**Figura 11.** *Cultura Organizacional.*



Fuente: Elaborado por autor; 2021

**Competencia:** Basado en los recursos necesarios para implementar y gestionar el sistema de gestión de SST, se refiere a los recursos (humanos y materiales). También se incluyen requisitos sobre la competencia y toma de conciencia del personal, sobre cómo ha de ser la comunicación

#### **Proceso Responsable: Gestión Humana -Sistemas de Gestión**

- Se deben establecer programas de formación orientados hacia los colaboradores para fortalecer sus valores personales y organizacionales, al mismo tiempo que la orientación de sus comportamientos de manera segura con relación a su trabajo. El que los colaboradores sientan o se apropien de estos procesos de seguridad, hará que los mismos se asuman y se desarrollen de manera natural. De esta forma, la tasa de incidentes y la incidencia de hábitos no saludables tenderán a disminuir.

- Es importante la creación de escuelas internas de formación, para brindar un crecimiento integro de los colaboradores y brindar una herramienta de crecimiento personal, todo esto redundara en la mejora de los procesos, el aumento de eficacia en el desarrollo de las actividades y la optimización de recursos al interior de la organización.
- Se deben crear los controles y programas para evaluar y fortalecer las competencias de las partes interesadas como lo son proveedores y colaboradores.

### **Competencias interpersonales**

- Comunicación
- Trabajo en equipo
- Liderazgo
- Manejo de conflictos

### **Competencias Organizacionales**

- Gestión de la información
- Orientación de servicio al cliente
- Gestión y manejo de recursos
- Responsabilidad ambiental
- Responsabilidad Social
- Usar herramientas informáticas

Estos programas deberán ser desarrollados a través de grupos de colaboradores internos profesionales y con conocimientos específicos que ayudara a mejorar la calidad de vida de estos grupos.

- Se deben establecer estrategias para el fortalecimiento de la conciencia y comportamiento y así crear un ambiente de responsabilidad social enfocado siempre a mostrar beneficios para la mejora del nivel de vida de los colaboradores.

- La alta gerencia debe estar comprometida y aportar inicialmente a la formación y educación de los colaboradores, evidenciando que esto servirá para la mejora y eficiencia en el desarrollo de procesos y que los mismos se verán motivados para ser partícipes de los proyectos sociales que se inicien en la organización.
- En la evaluación periódica de desempeño, se deberá generar una calificación especial como motivación a los colaboradores partícipes en programas de responsabilidad social establecidos por la organización. Esto con el fin de incentivar la participación y toma de conciencia con el sistema.

### **Toma De Conciencia**

#### **Proceso Responsable: Gestión Humana -Sistemas de Gestión**

- Es importante mencionar aquí que las organizaciones deben hacer una revisión sobre los programas o actividades que emprenden bajo la bandera de la responsabilidad social, pues cada vez aumenta más la atención de los grupos de interés sobre los mismos. Es decir, ya no se considera suficiente dar ayudas económicas a una comunidad, si la organización genera algún tipo de contaminación en el entorno. La comunidad espera que la organización mejore su proceso productivo de tal manera que no contamine el entorno y que contribuya al desarrollo de la misma.
- Se debe fortalecer el liderazgo que debe ejercer la alta dirección en definir, revisar e impulsar la mejora del sistema gestión integral de la organización y su funcionamiento; deben motivar, apoyar y reconocer las personas para que participen de la implementación y funcionamiento de estos sistemas de gestión en la organización.
- La organización debe reconocer, atender y recompensar las capacidades de los colaboradores, pues son ellas quienes soportan los planes de apoyo a la estrategia de la

organización; sus conocimientos y capacidades deben ser tenidos en cuenta en el momento de implementar los programas; e igualmente, las personas se involucran, se comprometen y se hacen partícipes. En este punto es muy importante la comunicación efectiva que la organización establezca con todas las partes interesadas, para llevar a feliz término la implementación de los programas de responsabilidad social.

- En el sistema propuesto se establece que se debe conocer también el nivel de satisfacción de los colaboradores a través de la tasa de rotación del personal, el porcentaje de permisos y de incapacidades, que determinan los indicadores de ausentismo.

## **Comunicación**

### **Proceso Responsable: Gestión Humana / Mercadeo y Publicidad**

- La organización debe comunicar a todos los niveles y funciones de la misma, la información que ella considera pertinente con relación al sistema de gestión de SST y a las prácticas de responsabilidad social que pretende implementar. En cuanto a la comunicación externa, ésta se debe hacer de tal manera que proporcione información veraz y transparente a sus partes interesadas. Para ello la organización debe utilizar diferentes medios para dar a conocer la información **interna** como la declaración y difusión de su planeación estratégica, resultados de indicadores o la publicación de documentos marco, e información **externa** como reportes de sostenibilidad, videos de sus gestiones en seguridad y salud en el trabajo y desarrollo de los programas de responsabilidad social.
- Se deben garantizar los canales para una excelente comunicación con los clientes para cumplir con sus requisitos y poder planificar y controlar los elementos en la prestación del servicio. En este punto la organización no sólo debe estar pendiente de cumplir a satisfacción los requerimientos del cliente, sino que se debe preocupar por conocer y eliminar las no conformidades.

## Mejora

### Proceso Responsable: Mejoramiento Continuo

- Esta cultura se debe basar principalmente en el fortalecimiento del comportamiento y participación en las partes interesadas, el fortalecimiento de valores corporativos y formación a las personas para afianzar la vocación del servicio.
- Los colaboradores deben ser conscientes de los niveles de confianza con los que cuenta la organización, y saber qué asuntos perturban la capacidad de la organización de generar confianza o de relacionarse positivamente con los grupos de interés.
- Es necesario introducir planes y programas relacionados con la responsabilidad social en la estructura de incentivos de la organización; así, se consigue integrar la responsabilidad social como parte de los procesos y estructuras de un modo efectivo. los incentivos deben estar alineados con los valores definidos por la organización: (Compromiso, Actitud De Cambio, Honestidad, Justicia, Sentido Humano, Solidaridad, Trabajo En Equipo) para promover relaciones de confianza tanto en su interior como con los grupos de interés.
- Debe asegurarse una gestión adecuada de los proveedores en la cadena de aprovisionamiento de productos y servicios. Esto servirá como medida clave para controlar una parte significativa de los riesgos reputacionales de la organización. Una mala gestión de los proveedores puede dañar gravemente la percepción social, así como desacreditarla. Es necesario integrar la gestión de proveedores y contratistas bajo los lineamientos de responsabilidad social. Los proveedores y contratistas y sus empleados se deben comprometer a dar cumplimiento a la normatividad social vigente a nivel nacional, así como

cumplimiento de las directrices, políticas, instructivo, manual y programas establecidos por la organización funeraria en el marco de su sistema de gestión bajo lineamientos de Responsabilidad Social y su estrategia de ayuda a las comunidades.

- A través de estudios de mercado se debe evaluar constantemente el entorno cambiante, a la vez que cuidar la calidad de las relaciones con los grupos de interés. Hay que hacer proyecciones de futuro: las preocupaciones a las que se enfrenta la organización están a medio y largo plazo, y se han desarrollado con independencia de la crisis económica.
- Se tienen que generar informes periódicos que contengan los objetivos, actividades, responsables, presupuesto, involucrados, beneficiarios, para publicación a todos los grupos de interés pero que garanticen una calidad informativa antes que cantidad. Se debe generar la publicación de informes de sostenibilidad y efectividad en los programas desarrollados por la organización.

#### **7.3.1.4. Mecanismos De Evaluación Y Seguimiento**

Para realizar una evaluación del Sistema de Gestión de SST, se determinaron los mecanismos para evaluar y hacer seguimiento al desempeño del sistema de gestión integral propuesto, una vez este sea puesto en marcha.

Los Indicadores de Responsabilidad Social Empresarial, son una herramienta que ayuda la organización en el sentido de permitir que incorporen en su gestión los conceptos y sus compromisos con el desarrollo sostenible.

El sistema de los Indicadores permitirá a la organización tener control sobre la gestión de responsabilidad social de todas sus partes interesadas como lo son sus proveedores y clientes, con acceso a esas informaciones, siempre y cuando obtengan autorización para ello.

## Indicadores Propuestos

- **Colaboradores;** Apoyar a los colaboradores para que se desarrollen profesional y socialmente a través de:

**Tabla 5** *Indicadores aplicación colaboradores*

<b>PRACTICAS REALIZADAS EN RESPONSABILIDAD SOCIAL</b>	<b>INDICADOR</b>
<b>Brindar a los colaboradores, horarios laborales flexibles, para que puedan iniciar o dar continuidad a sus estudios.</b>	% de horas establecidas y utilizadas por los empleados para temas de formación.
<b>Ante vacantes en la organización, pensar primero en los colaboradores que se encuentren actualmente vinculados, los cuales podrían contar con las competencias requeridas y por ende, ser ascendidos o trasladados.</b>	Numero de colaboradores ascendidos y trasladados durante el año por vacantes presentadas al interior.
<b>Definir políticas que permitan lograr un equilibrio para los colaboradores, tanto a nivel laboral como nivel familiar.</b>	Número de programas establecidos para la mejora de nivel de vida de los colaboradores y sus familias.
<b>Participación de socios y accionistas en eventos sociales, académicos, comerciales y demás en los cuales actúe la organización.</b>	Número de programas con participación de socios y accionistas.
<b>Brindar a todos los colaboradores los mismos beneficios en materia de: Salud, Educación, representativa.</b>	Numero de beneficios aplicados a todos los colaboradores sin excepción.
<b>Establecer programas de formación y capacitación para los colaboradores de la organización para su crecimiento personal y profesional.</b>	% de programas de formación y capacitación efectivos para los colaboradores.

Fuente: Elaborado por autor; 2021

- **Proveedores:** Contar con criterios de responsabilidad social, para la selección y apoyo a los proveedores a través de:

**Tabla 6.** *Indicadores aplicación proveedores*

PRACTICAS REALIZADAS EN RESPONSABILIDAD SOCIAL	INDICADOR
<b>Cumplimiento de criterios de responsabilidad social para hacer parte del proceso de compras de la organización.</b>	% de proveedores cumpliendo los criterios de responsabilidad social
<b>Realizar visitas de seguimiento a los proveedores, para evidenciar: la no contratación de mano de obra infantil, la aplicación de políticas de medios ambientales, laborales y demás.</b>	% proveedores evaluados bajo criterios de responsabilidad social.
<b>Programas y acuerdo de participación con proveedores para ejecución de actividades de responsabilidad social</b>	Numero de acuerdos y programas efectivos con participación de proveedores.

Fuente: Elaborado por autor; 2021

- **Clientes:** Lograr el nivel de satisfacción más alto de los clientes con los productos y/o servicios de la organización así:

**Tabla 7.** *Indicadores aplicación clientes*

<b>PRACTICAS REALIZADAS EN RESPONSABILIDAD SOCIAL</b>	<b>INDICADOR</b>
<b>Búsqueda de actividades y acciones con enfoque de responsabilidad social para los clientes.</b>	% Clientes satisfechos con los productos y/o servicios de la organización
<b>Clientes que adquieren los productos y/o servicios una (1) sola vez VS los clientes que adquieren los productos y/o servicios dos veces.</b>	% de clientes con adquisición más de una vez de productos de la organización.
<b>Creación de productos y servicios con enfoque de responsabilidad social.</b>	% de productos y servicios desarrollados con enfoque de responsabilidad social
<b>Dar solución inmediata a las quejas de los clientes, a través de diferentes canales de comunicación respecto a los productos y/o servicios ofrecidos por la organización.</b>	% de efectividad en las respuestas brindadas a los clientes.

Fuente: Elaborado por autor; 2021

- **Comunidad:** Promover en los colaboradores de la organización el desarrollo del voluntariado y participación de programas de desarrollo a través de:

**Tabla 8.** *Indicadores aplicación comunidad*

<b>PRACTICAS REALIZADAS EN RESPONSABILIDAD SOCIAL</b>	<b>INDICADOR</b>
<b>Elegir un programa, población vulnerable o fundación que se desee apoyar.</b>	%Colaboradores que practican el voluntariado
<b>Capacitar a los colaboradores en la práctica del voluntariado.</b>	% de colaboradores capacitados que practican el voluntariado.
<b>Programas de apoyo a la comunidad y grupos vulnerables en temas de educación, calidad de vida e inclusión social.</b>	% de programas eficaces de apoyo a la comunidad.

Fuente: Elaborado por autor; 2021

- **Cultura Organizacional:** Generar actividades de compromiso y cultura organizacional así:

**Tabla 9.** *Indicadores aplicación comunidad*

PRACTICAS REALIZADAS EN RESPONSABILIDAD SOCIAL	INDICADOR
<b>Apoyo a entidades educativas públicas o privadas para brindar formación con énfasis de responsabilidad social.</b>	% de entidades educativas apoyadas con temas de formación.
<b>Programas de formación en responsabilidad social en las comunidades vecinas,</b>	% de personas capacitadas y formadas en temas de responsabilidad social
<b>Medición de evaluación de desempeño por prácticas de responsabilidad social y el sistema de gestión integral.</b>	% de colaboradores con desempeño alto por prácticas de responsabilidad social en la organización.

Fuente: Elaborado por autor; 2021

## 8. Análisis financiero

La articulación del Sistema De Gestión De Seguridad Y Salud En El Trabajo De La Organización Funeraria Jardines Del Apogeo En Bogotá con Criterios De Responsabilidad Social representara beneficios no solo sociales y culturales sino también económicos, esto debido a su naturaleza de servicio, representada en varios procesos con actividades de alto riesgo, lo que significa que debe dar mayor prioridad al control de estos. Para lo anterior la organización debe disponer un presupuesto el cual debe ser controlado por el proceso contable y financiero, los cuales deben hacer seguimiento para que los recursos destinados a esta implementación sean utilizados y cumplan con el plan de trabajo y presupuesto.

**Tabla 10.** *Presupuesto estimado*

PRESUPUESTO ANUAL PROPUESTO PARA IMPLEMENTACION DEL PROYECTO		
COMPONENTES	ACTIVIDAD	PRESUPUESTO
<b>Direccionamiento Estratégico</b>	Implementación mecanismos de Participación a las partes interesadas	\$ 10.000.000
	Ajuste y construcción de Estrategia corporativa	\$ 20.000.000
	Implementación de proyectos sociales	\$ 30.000.000
	Implementación de herramientas de evaluación de desempeño	\$ 5.000.000
	Estructuración de los programas de Responsabilidad Social	\$ 10.000.000
<b>Estructura del Negocio</b>	Comunicaciones en medios audiovisuales	\$ 10.000.000
	Campañas publicitarias	\$ 50.000.000
	Conferencias	\$ 20.000.000
	Charlas programadas	\$ 10.000.000
	programas y planes de apoyo a la comunidad	\$ 100.000.000

<b>PRESUPUESTO ANUAL PROPUESTO PARA IMPLEMENTACION DEL PROYECTO</b>		
<b>COMPONENTES</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>PRESUPUESTO</b>
	Capacitación presencial y virtual	\$ 20.000.000
	Planes de Mejora de vivienda para mejorar calidad de vida	\$ 100.000.000
	Acompañamientos de formación en centros educativos	\$ 50.000.000
	Campañas de educación en seguridad y salud en el trabajo	\$ 10.000.000
	Programas de mantenimiento, mejoras preventivas en la infraestructura	\$ 50.000.000
	Fortalecimiento programa de atención de emergencias	\$ 25.000.000
<b>Cultura Organizacional</b>	Programas de formación en RS	\$ 15.000.000
	Formación a las partes interesadas en: <ul style="list-style-type: none"> <li>• en Comunicación</li> <li>• Trabajo en equipo</li> <li>• Liderazgo</li> <li>• Manejo de conflictos</li> </ul>	\$ 15.000.000
	Implementación de Mecanismos de evaluación y seguimiento	\$ 15.000.000
	<b>TOTAL, PRESUPUESTO</b>	<b>\$ 545.000.000</b>

Fuente: Elaborado por autor; 2021

Uno de los beneficios para la organización en contar con una adecuada implementación de este proyecto es inferir, en que representa disminución de gastos administrativos y costos de operación por conceptos tales como: incapacidades, indemnizaciones, ausentismos y retiros entre otros que actualmente está sobre el orden de los Quince millones de pesos (\$15.000.000) mensuales.

Aunque la empresa ha invertido un presupuesto anual en aspectos de seguridad y salud laboral el cual está sobre el orden de los cuarenta y cinco millones de pesos (\$45.000.000), no lo está ejecutando y aplicando de manera efectiva y en la condición de mayor incidencia que es el aspecto de bienestar laboral y responsabilidad con la calidad de vida del trabajador, en consecuencia, la rentabilidad de la empresa, puede verse afectada debido a que como los accidentes e incidentes crecen y la productividad disminuye al no tener ambientes de trabajo agradables y seguros, la organización pierde en horas hombre de trabajo y además deben incurrir en costo o gastos no previstos.

Desde el punto de vista financiero, en cuanto al rubro de costos en SST versus el gasto total de empresa, éstos representan un promedio porcentual considerable, evidenciándose una falta de prioridad, más aún, considerándose los posibles incumplimientos en las normativa legal y que puede incurrir en grandes pérdidas, para lo cual es necesario que la empresa asuma e implemente esta articulación para fortalecer sus procesos y tener ganancias al mejorar su imagen corporativa con un enfoque de responsabilidad social ante todas las partes interesadas.

## **9. Conclusiones y recomendaciones**

### **9.1. Conclusiones**

La articulación de los componentes que hacen parte del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo como lo son el direccionamiento estratégico, la cultura organizacional y la estructura del negocio bajo criterios de responsabilidad permiten generar un proceso de cambio e innovación dentro de la organización.

En la investigación se identificaron las necesidades y expectativas en la adaptación de un sistema de gestión de Seguridad y salud en el trabajo articulado con criterios de responsabilidad social de las diferentes partes interesadas y que influye, participa o se ve afectada en la prestación del servicio funerario. Estas necesidades y expectativas están enfocadas en centrar las estrategias de responsabilidad de la organización a la búsqueda de beneficios de los colaboradores, el crecimiento empresarial, el cuidado del medio ambiente, el apoyo a programas sociales y a la participación de todas las partes interesadas.

La importancia de la articulación de las actividades de responsabilidad social con componentes organizacionales generaran: el crecimiento y posicionamiento en el mercado de la organización, fortalecer una Cultura organizacional al momento de la implementación del sistema de gestión de SST, tener la Influencia y determinante de este sistema hacia todas las partes interesadas en pro de la mejora de una imagen corporativa, el establecimiento de mecanismos de comunicación tanto interna como externa efectiva entre los diferentes niveles de la organización y todas las partes interesadas sin ningún tipo de exclusión, para brindar la información verídica y de todas las actividades posibles del sistema de gestión integral.

De igual forma generara la búsqueda principalmente del bienestar de los colaboradores y la mejora de su calidad de vida, reflejada en la buena prestación de servicios y crecimiento personal, La participación de todas las partes interesadas en el planteamiento y desarrollo de

todos los programas de responsabilidad social y la Implementación de programas, procesos, tecnología y buenas prácticas en la búsqueda constante de la mejora de los procesos.

El establecer la articulación del sistema de gestión de SST, nos lleva a determinar la importancia que tienen las bases de responsabilidad social en un sistema y que facilitan el entendimiento y participación activa de todas las partes interesadas, siendo así una herramienta fundamental en la construcción y fortalecimiento de valores institucionales, mejora de la imagen corporativa, posicionamiento en el mercado y crecimiento económico, fundamental en las políticas de sostenibilidad de la organización.

Los resultados permitieron definir de igual manera los mecanismos para evaluar y hacer seguimiento al desempeño de la articulación y el sistema de gestión propuesto. Estos se basan en Indicadores de Responsabilidad Social Empresarial, que medirán la implementación de las actividades y son una herramienta definida en el sistema de gestión y para la organización en el sentido que incorpora en su gestión los conceptos y sus compromisos con el desarrollo sostenible.

La propuesta de la articulación del sistema de gestión de SST con criterios de responsabilidad social llevará a entender cuáles son los aspectos más relevantes en los diferentes procesos que se desarrollan en la prestación de servicios funerarios.

## 9.2. Recomendaciones

En este proyecto se evidencio una necesidad inmediata de implementar y articular, criterios de responsabilidad social al sistema de gestión de SST y la generación de un servicio funerario con el objetivo de brindar y satisfacer necesidades de todas las partes interesadas.

Sin embargo, es importante hacer algunas recomendaciones para seguir con el proceso de implementación y articulación del sistema de gestión, para que de esta manera se desarrollen los procesos de forma precisa y así la organización mejore y cumpla sus objetivos estratégicos planteados.

Se recomienda previa a la decisión inicial de la implantación del sistema de gestión se consideren los siguientes aspectos:

Desarrollar un nuevo proyecto de investigación para la continuidad del estudio donde se evalué la implementación del sistema de gestión integral propuesto y todos los beneficios que se traiga a la organización.

Dar continuidad a la implementación en la estrategia corporativa del tema estratégico con la integración de un sistema de gestión articulado bajo temas de responsabilidad social.

Se proporcionen los recursos económicos, físicos y humanos necesarios para garantizar la continuidad de los programas propuestos de responsabilidad social.

Se establezca una estructura organizacional clara, con funciones e indicadores estratégicos claros para facilitar la metodología de trabajo durante la implementación del sistema.

Que se le brinde al personal involucrado responsable del sistema, formación y capacitación en las actividades y temas propuestos.

Generar políticas para crear convenios con otras instituciones y aliados estratégicos para así posibilitar el desarrollo de los diferentes programas bajo lineamientos de responsabilidad social.

Crear una Dirección en la estructura organizacional que se encargue del seguimiento del sistema planteado, para verificar los resultados de los mecanismos de evaluación y gestiones todas las actividades del sistema.

Efectuar un proceso de auditoría interna, cuando este sea puesto en marcha con la finalidad de observar en una manera objetiva su aplicabilidad en los diferentes procesos visionales, misionales y de procesos

Documentar dentro del sistema de gestión de SST actual los criterios de responsabilidad agregados, lo que permite su actualización constante y aplicabilidad dentro del funcionamiento del SGSST previamente establecido para la organización

Compartir los resultados exitosos para ser referente frente a otras organizaciones del mismo y otros sectores productos, con el fin de incentivar la importancia de la responsabilidad social empresarial como proceso transversal en los diferentes sistemas de gestión, en este caso la de seguridad y salud en el trabajo

Realizar posteriores estudios de medición de la efectividad de un SGSST basada en criterios de responsabilidad social empresarial, utilizando referentes guías y normativos como la ISO 26001, estos se pueden llevar a cabo en mediciones cualitativas y cuantitativas de clima organizacional, seguimiento de indicadores medioambientales, adopción de la cultura de seguridad y salud en el entorno laboral entre otros como las encuestas de satisfacción y

percepción. Estos estudios deben ser aplicados en el contexto de la organización y lo más importante arrojar resultados de mejora continua dentro de la misma.

## 10. REFERENCIAS

- Asociación latinoamericana de parques cementerios y servicios funerarios. Alpar. Quienes somos. [en línea]. Bogotá. [consultado 01 sep 2014]. Disponible en <<http://www.alpar.com.co/>>
- Bermúdez, S., & Morocho, D. (2019). Responsabilidad social y gestión de la seguridad y salud en el trabajo: Panorama actual de las empresas ecuatorianas. *Revista Espacios*, 40(4), 10.
- Caro Aguirre, A. M., & Sedano Gutiérrez, D. A. (2015). Diagnóstico del servicio funerario en la localidad de Teusaquillo. *TRABAJO TESIS*, 67.
- Carrión Zamudio, M. T., & Ocares Arenas, J. M. (2019). Voluntariado corporativo como una herramienta de Responsabilidad Social y su relación con la Satisfacción Laboral de los colaboradores de una empresa de servicios funerarios: Campo Fe en Lima en el 2018. *Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC)*. <https://doi.org/10.19083/tesis/625387>
- Castañeda Vargas, C. A., Rúa Ramirez, R. E., & Alvarez Gaitan, K. J. (2016). *Estructura Basica del Sistema de Gestion de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST), para la Empresa Funerales e Inversiones Paraíso S.A.S.* <https://repositorio.unillanos.edu.co/handle/001/1002>
- Díaz, P., & Johana, I. (2018). *La importancia de la Seguridad y Salud en el Trabajo como factor de la Responsabilidad Social en las empresas.* <http://repository.unimilitar.edu.co/handle/10654/18111>
- Funeraria Albacete. Responsabilidad medioambiental. Funeraria Albacete, (2012), recuperado de [http://funerarialbacete.com/responsabilidad\\_mediambiental.php](http://funerarialbacete.com/responsabilidad_mediambiental.php).

Jaraba Vergara M, Patiño Arango, Y C. La responsabilidad empresarial en el nuevo sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo; 2019 [TESIS TRABAJO DE GRADO].

Recuperado 23/03/2021 de: <http://repository.unaula.edu.co:8080/jspui/handle/123456789/1398>

Kanai, t. (2000). Japanese crematorium presents new image with ISO 14001. International organization for standardization. Recuperado de [www.iso.org/iso/livelinkgetfile-](http://www.iso.org/iso/livelinkgetfile-isoc)

[isoc](http://www.iso.org/iso/livelinkgetfile-isoc)Arango, P., & Consuelo, Y. (2019). La responsabilidad empresarial en el nuevo sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo. *instname: Universidad Autónoma Latinoamericana*.

<http://repository.unaula.edu.co:8080/jspui/handle/123456789/1398>

Paneque Silva, I., Moreno Pino, M. R., Salcedo Fernández, Y., & Batista Moreno, R. E. (2019).

Metodología para la gestión integrada de calidad, ambiente, seguridad y salud en el trabajo enfocada a la responsabilidad social. *Revista de Desarrollo Sustentable, Negocios, Emprendimiento y Educación, noviembre*.

<https://www.eumed.net/rev/rilcoDS/01/gestion-calidad.html>

Poveda, A. F. H. (2016). *Propuesta técnica para la formulación del sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo, en El Paraíso Parque Cementerio municipio de Cota*. 156.

[s?nodeid=15054956](http://repository.unaula.edu.co:8080/jspui/handle/123456789/1398).

Parcesa. (2011). Certificado del sistema de gestión. Det norske veritas. Recuperado de <http://www.parcesa.net/qui%c3%a9nes-somos/calidad/certificado-iso-14001/>.

Procedimientos basados en las normas OHSAS 18000 para su implantación en pymes del subsector fabricación de productos metálicos.[http://www.conectapyme.com/files/publica/ohsas\\_anexo\\_3.pdf](http://www.conectapyme.com/files/publica/ohsas_anexo_3.pdf). 35

Muñoz, j. (2013). Funer mostra: el grupo mémora, primero en obtener la certificación iso 14001:2004 de responsabilidad con el medio ambiente. Recuperado de <http://funermostra.feriavalencia.com/el-grupo-memora-primero-en-obtener-la-certificacion-iso-140012004-de-responsabilidad-con-el-medio-ambiente-en-espana/>.

Muñoz, j. (2013). Funer mostra: el grupo mémora, primero en obtener la certificación iso 14001:2004 de responsabilidad con el medio ambiente. Recuperado de <http://funermostra.feriavalencia.com/el-grupo-memora-primero-en-obtener-la-certificacion-iso-140012004-de-responsabilidad-con-el-medio-ambiente-en-espana/http://funermostra.feriavalencia.com/el-grupo-memora-primero-en-obtener-la-certificacion-iso-140012004-de-responsabilidad-con-el-medio-ambiente-en-espana/>

Vanegas, Edgar. Vivas Tatiana. Diseño del sistema integrado de gestión, basado en las normas ISO 9001, iso 14001 y OHSAS 18001

## ANEXOS

## ANEXO 1 Matriz de evaluación cumplimiento criterios ISO 26000

MATRIZ DE EVALUACION CUMPLIMIENTO CRITERIOS ISO 26000					
ítem	Aspecto para evaluar	Normatividad aplicable norma ISO  26000	CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES
1	Cuenta con un mecanismo para identificar y dar cumplimiento a las leyes y regulaciones aplicables, En especial a las referentes en SST.	6.2.1 "Gobernanza de la organización". Visión general sobre la gobernanza de la organización			
2	Cuenta con políticas para evitar cualquier tipo de discriminación en la constitución de los órganos de gobierno dentro de su organización.	6.3.8 "Derechos Humanos". Derechos  Civiles y políticos.			
3	Los órganos cuentan con mecanismos formales para promover como parte de sus procesos de toma de decisiones el uso regulado y eficiente de los recursos naturales, financieros y humanos.	6.2.3.2. "Gobernanza de la organización".  Acciones y expectativas relacionadas			
4	La información sobre el impacto de las decisiones y actividades en el medio ambiente y la sociedad son validadas por un tercero independiente	6.2.3.2. "Gobernanza de la organización".			
5	Cuenta con una plataforma estratégica formal que incluya misión, visión, políticas y objetivos estratégicos	6.2.3.2 Acciones y expectativas relacionadas			
6	Se han creado incentivos económicos y no económicos asociados al desempeño social,	6.2.3.2. "Gobernanza de la organización".			

	de salud y seguridad y ambiental de la organización				
<b>7</b>	Cuenta con una política de respeto a los derechos humanos con mecanismos de evaluación y control.	6.3.1.2: Derechos Humanos y responsabilidad social.6,3,8: derechos civiles y políticos.			
<b>8</b>	Se implementan programas de formación para empleados sobre los aspectos de derechos humanos relevantes para sus actividades.	6.3.3.2. "Derechos Humanos". Debida Diligencia. Acciones y expectativas relacionadas.			
<b>9</b>	Cuenta con mecanismos que impiden el trabajo forzado en las operaciones de la empresa.	6.3.4.1. "Derechos Humanos". Situaciones de riesgo para los derechos humanos			
<b>10</b>	Cuenta con herramientas para la Evaluación y reducción de los Riesgos Laborales	6.4.4 Asunto 2: Condiciones de trabajo y de protección social			
<b>11</b>	Cuenta con herramientas o programas para la Medición niveles de accidentabilidad	6.4.4 Asunto 2: Condiciones de trabajo y de protección social			
<b>12</b>	Cuenta con programas de Formación y sensibilización al personal en temas de SST.	6.4.5 Asunto 3: Diálogo social			
<b>13</b>	Establece planes de Mejora para fortalecer las medidas preventivas en SST	6.4.6 Asunto 4: Salud y seguridad en el trabajo			
<b>14</b>	Se establecen Protocolos de Seguridad y Emergencia al interior de la organización	6.4.6 Asunto 4: Salud y seguridad en el trabajo			
<b>15</b>	Cuenta con mecanismos de consulta y Participación del personal en temas de SST	6.4.6 Asunto 4: Salud y seguridad en el trabajo			
<b>16</b>	Se ejecutan acciones de promoción, formación y capacitación de los trabajadores.	6.4.7. "Prácticas Laborales". Desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo.			
<b>17</b>	Realiza acciones para mejorar y reducir los materiales utilizados en la fabricación de productos / servicios con base en la legislación y acuerdos internacionales	6.5.3 "Medio Ambiente". Prevención de la contaminación.			
<b>18</b>	Se ejecutan acciones para el manejo y reducción de energía utilizada con base en	6.5.3 "Medio Ambiente". Prevención de la			

	la legislación y acuerdos internacionales	contaminación.			
<b>19</b>	Se ejecutan acciones para el cuidado de las fuentes, manejo, reducción y reciclaje del agua utilizada en los procesos con base a los servicios en la legislación y acuerdos internacionales.  Durante el ciclo de vida del producto, se ejecutan acciones para mitigar y manejar su impacto en el medio ambiente.	6.5.3 "Medio Ambiente". Prevención de la contaminación  6.5.3 "Medio Ambiente". Prevención de la contaminación			
<b>20</b>	Se llevan a cabo acciones para el manejo y la mitigación del impacto ambiental derivado del transporte de productos y materiales utilizados en las actividades de producción de la organización	6.5.5 "Medio Ambiente". Mitigación del cambio climático y adaptación al mismo.			
<b>21</b>	Se ejecutan acciones para controlar y reducir los riesgos asociados al uso y desecho de materiales tóxicos.	6.5.6 "Medio Ambiente". Protección del medio ambiente, la biodiversidad y restauración de las habitas naturales.			
<b>22</b>	Se complementan o se reemplazan recursos no renovables con fuentes alternativas y sostenibles de bajo impacto que mejoren los ambientes laborales	6.5.4. "Medio Ambiente". Uso sostenible de los recursos			
<b>23</b>	Se da preferencia al uso de productos y servicios de proveedores que demuestran niveles de seguridad con la salud y compromiso con el medio ambiente.	6.5.6 "Medio Ambiente". Protección del medio ambiente, la biodiversidad y restauración de los hábitats naturales			
<b>24</b>	Se establecen programas para la identificación de acciones de responsabilidad social en el sistema de gestión de SST.	6.6.6 Asunto 4: Promover la responsabilidad social en la cadena de valor			
<b>25</b>	Existen mecanismos que garanticen la oferta de productos seguros para la salud de los clientes, usuarios y consumidores.	6.7.2. Principios y consideraciones. 6.7.4.2. Protección de la salud y la seguridad de los consumidores			
<b>26</b>	Se cuenta con programas de mantenimiento para garantizar las	6.7.4 Asunto 2: Protección de la salud y seguridad de los			

	instalaciones seguras y libre de riesgos.	consumidores		
27	Se brindan las condiciones de salud y seguridad para las partes interesadas que permanecen o visitan las instalaciones de la empresa	6.7.4 Asunto 2: Protección de la salud y seguridad de los consumidores		
28	Cuenta con mecanismos para el manejo y difusión de información completa, precisa y comprensible respecto a los sellos, etiquetas y comunicación de las principales características de los productos y / o servicios	6.7.3. Prácticas justas de marketing, información objetiva e imparcial y prácticas justas de contratación.		
29	Realiza acciones que fomentan la generación de relaciones constructivas entre las comunidades del área de influencia y el impacto de sus operaciones.	6.8.3. Participación de la comunidad.		
30	Se establecen proyectos de inversión que promuevan las tradiciones, cultura y valores sociales de las comunidades.	6.8.4. Educación y cultura		
31	Se establecen programas para la promoción y prevención de la salud de los trabajadores y partes interesadas.	6.8.8 Asunto 6: Salud		
32	Se generan programas que impliquen la participación de los colaboradores en apoyo a mejorar las condiciones de vida de la comunidad	6.8.9 Asunto 7: Inversión social		

Fuente: Elaborado por los autores; 2021

## **ANEXO 2 Conclusiones de Primer Nivel – Entrevista Semiestructurada**

(Ver Archivo Adjunto Excel)

Articulación del Sistema De Gestión De Seguridad Y Salud En El Trabajo De La Organización Funeraria Jardines Del Apogeo En Bogotá con Criterios De Responsabilidad Social.					
PROYECTO DE INVESTIGACION ECCI ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA COMITÉ DE GERENCIA					
DATOS DE IDENTIFICACION			DATOS DE IDENTIFICACION		
NOMBRE:	GUILLERMO MONTOYA				RAUL MARTINEZ CASTAÑEDA
CARGO:	GERENTE FINANCIERO Y ESTRATEGICO				GERENTE DE OPERACIONES
AREA:	FINANCIERA				OPERACIONES
REALIZADA POR:	WILSON ARANGUREN CASTELLANOS				WILSON ARANGUREN CASTELLANOS
ENTREVISTA #1			CODIFICACION DE DATOS	ENTREVISTA #2	
N°	PREGUNTA	RESPUESTA	SUBCATEGORIA	RESPUESTA	CODIFICACION DE DATOS
1	Que entiende usted por responsabilidad social dentro de la organización?	Considero que es el compromiso que tiene la organización de orientar el mejoramiento de la calidad de vida de sus colaboradores y familias, comunidades, clientes, proveedores y medio ambiente, estableciendo una relación de iniciativas que propendan por el desarrollo sostenible de los recursos, como elemento fundamental de la planeación estratégica	CO3 CO5 CO8 CO6	Es la ética del talento humano para actuar con responsabilidad social en la generación de beneficios que permitan el cumplimiento de los objetivos estratégicos, con rentabilidad y desarrollo, generando valor agregado a los servicios, para así contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de los mismos colaboradores y comunidad	CO1 CO11 CO5 CO6
2	Teniendo en cuenta que la Gerencia considera importante la integración de políticas de RS a la estrategia de la Organización, ¿Cuál considera usted que podría ser el aporte de esta integración?	La integración con la estrategia de la organización, es poder satisfacer y dar respuesta a las expectativas de las partes interesadas con las cuales se tiene relación, en el desarrollo integral de sus trabajadores y en el aporte a la comunidad con políticas de la buena prestación de servicios.	IN2 IN3 IN5	La articulación debe enfocarse principalmente a la satisfacción de las necesidades y expectativas de los clientes, de la sociedad y de todas las partes quienes se benefician de la actividad funeraria, así como también, al medio ambiente y a las personas involucradas. Por lo tanto, la empresa realizando responsabilidad social, debe buscar la productividad de sus trabajadores, un adecuado manejo ambiental y gran preocupación sobre la comunidad.	IN2 IN4 IN7 IN9 IN5
3	En su opinión, Como considera usted que la organización debe incorporar un enfoque de responsabilidad social en su cultura organizacional?	La cultura debe incorporarse con la RS, sobre la influencia dominante de los valores, actitudes y modos de actuar de los colaboradores. Una vez establecidos estos componentes principales se definen las políticas, procesos y actividades con enfoque al cliente.	CU9 CU6 CU1 CU12	En cuanto a cultura y ya con los primeros pasos que los Olivos a dado en materia ambiental la responsabilidad social se debe centrar en el cumplimiento normativo y de las leyes y cuantas disposiciones de naturaleza jurídica sean dictadas por la autoridad	CU3 CU1
4	Cual de estas partes interesadas cree que la organización debe involucrar en las estrategias de responsabilidad social: Proveedores, usuarios, comunidad vecina, asociados, entes legales, colaboradores. ¿ Por que?	Considerando el tipo de políticas de la organización, el usuario es el actor principal ya que es aquel que adquiere aquellos productos o servicios ofrecidos, y que dentro de un conjunto de productos y servicios que le representen la mayor satisfacción, habrá una relación costo/beneficio para la organización.	P13 P14	Sin duda los usuarios de los servicios tanto de previsión como de homenajes se les debe tener como eje principal ya que son estas personas que toman las múltiples decisiones de compra en función de los diferentes productos y servicios ofrecidos por la organización, y que estas decisiones están sustentadas en la satisfacción de diferentes necesidades.	P13 P14
5	Califique de 1 a 5, como considera que la organización tiene implementado actividades de responsabilidad social en la organización, siendo 1 la menor implementación y 5 en su totalidad? En cada caso explique la calificación otorgada.	Daría una calificación de 3 entendiendo que la organización y su entorno tiene mucho camino que recorrer para mejorar y contribuir de manera eficiente al trabajo de fortalecer las políticas de medio ambiente, se conocen diversas herramientas pero no se han implementado en su totalidad.	IM1 IM6	La Calificación es de 3, la responsabilidad social implica satisfacer necesidades que se demandan por la sociedad y que son muy esperados y que muy seguramente de estas necesidades, no ha generado políticas o están en desarrollo.	IM3 IM4
6	De los siguientes aspectos cual considera que la organización debe incluir dentro de una estrategia de RS: Medio ambiente, Proveedores, Comunidad, Educación, Bienestar de los colaboradores, Asociados, Políticas corporativas, otra?	Se debe tener principalmente las Políticas corporativas, donde se evidencie que estamos comprometidos, trabajando de forma efectiva para mejorar la calidad de vida de nuestros colaboradores y sus familias y las comunidades donde actuamos con nuestras operaciones. Es generar lineamientos y procesos de desarrollo donde vinculemos a clientes, proveedores, contratistas, entes legales y comunidad en general.	ES11 ES9 ES10 ES5 ES12	También es conveniente que las políticas y estrategias de Responsabilidad Social estén orientados a los propios colaboradores, para mejorar la calidad de vida de estos. Así se genera el mejoramiento de sus actividades en diferentes entornos, no solo la empresa, sino también con la familia y otras actividades.	ES9 ES10
7	Califique el proceso de cuidado ambiental de 1 a 5 en cuanto a compromiso, cumplimiento legal y desempeño de los programas establecidos por la organización? siendo 1 la menor implementación y 5 en su totalidad. En cada caso explique la calificación otorgada.	Una calificación de 4 ya que las estrategias de responsabilidad social con fundamento en el cuidado de medio ambiente se ha convertido en un factor clave dentro del plan estratégico de la organización, pasando de ser un tema obligado para transformarse en una inversión y así posicionar a la organización en el mercado.	DA7 DA9	Considero que 4, ya que tomamos la iniciativa de desarrollar proyectos de la responsabilidad social, con el objetivo de generar procesos y productos más respetuosos con el medio ambiente. Se esta pensando en el desarrollo sostenible con la optimización de recursos, para que este se convierta en un factor de éxito, buscando incentivos no sólo éticos sino también económicos para actuar más responsablemente.	DA5 DA1 DA4
8	Cuales practicas de responsabilidad social actualmente la organización promueve en los clientes/usuarios? Como considera que estos se verían beneficiados con la implementación de un sistema de gestión bajo lineamientos de RS?	Se ha tratado de inculcar el reciclaje y cuidado de los recursos naturales a través de la infraestructura sin tener obviamente una cultura previa. Los contenedores para reciclaje ahora son mas utilizados y menos ignorados. Con la implementación de un sistema de gestión bajo lineamientos de RS, existirían mejores productos y se establecerían mejores canales de comunicación.	PB2 PB9 PB5	En el buen uso de recursos naturales (Agua luz) y se verán beneficiados con la identificación y satisfacción de sus necesidades y para esto se deben mantener las políticas de calidad en el suministro de productos y servicios, que cumplan con las expectativas de todas las partes interesadas y generar así el compromiso por la mejora continua	PB2 PB7 PB5 PB9
9	Considera usted que la inversión en Programas de innovación y tecnología para la mejora de procesos, harían parte de la estructura del Sistema de Gestión Integral basado en lineamientos de responsabilidad social?	La tecnología obviamente es esencial y base de crecimiento de todas las empresas, y si se debe contemplar como la posibilidad de crear y consolidar mejores procesos de relación social. Se genera como valor agregado a la empresa con los usuarios, en la medida que es una fuente para brindar mejor información, conocimiento, aprendizaje e interacción en los servicios ofrecidos.	IT6 IT5 IT9	La innovación y tecnología son elementos de una muy buena estrategia que le permitirá a la organización mantenerse como líder en el mercado y llegar a estándares donde la competencia no nos pueda alcanzar y lograr una gran diferenciación con nuestros objetivos. Le sirve a las organizaciones para conectarse con el exterior y sacar adelante sus proyectos.	IT1 IT9 IT6
10	¿Cuáles serían las expectativas con el desarrollo del proyecto de responsabilidad social en la organización?	La expectativa y principal objetivo en la consolidación de un modelo de Responsabilidad Social, es el poder involucrar a todos los actores internos de la organización y partes interesadas y debe ser parte de la estrategia de la organización para conocer los intereses y necesidades de sus stakeholders y generar ventajas competitivas.	EX6 EX8 EX4	El desarrollo empresarial y la responsabilidad social es asunto de todos los colaboradores; la metodología a seguir debe garantizar el compromiso de las personas, comunidades, clientes proveedores y organizaciones con el desarrollo de la sociedad.	EX2 EX7 EX6

DATOS DE IDENTIFICACION		DATOS DE IDENTIFICACION		DATOS DE IDENTIFICACION	
ANGELA IPIUS		GIOVANY RODRIGUEZ		BELKYS AGUDELO	
GERENTE GENERAL		GERENTE COMERCIAL		GERENTE GESTION HUMANA	
GERENCIA		PREVISION		ADMINISTRATIVA	
WILSON ARANGUREN CASTELLANOS		WILSON ARANGUREN CASTELLANOS		WILSON ARANGUREN CASTELLANOS	
ENTREVISTA #3	CODIFICACION DE DATOS	ENTREVISTA #4	CODIFICACION DE DATOS	ENTREVISTA #5	CODIFICACION DE DATOS
RESPUESTA	SUBCATEGORIA	RESPUESTA	SUBCATEGORIA	RESPUESTA	SUBCATEGORIA
Entiendo que es beneficiar directamente a las comunidades más vulnerables y con menor acceso a los recursos, y de igual forma es realizar inversiones en programas para fomentar el mejoramiento de calidad de vida de los empleados.	CO12 CO17 CO5	Es una relación de mutuo beneficio partiendo de una clara política de relacionamiento con lo grupos de interés, buscando fortalecer y gestionar de manera responsable sus necesidades y expectativas, y la adopción de buenas prácticas en los procesos	CO12 CO2 CO15	Son todas esas acciones y prácticas internas y externas que hacen parte de su deber ser como organización y mas al ser una organización del sector cooperativo. Brindando beneficios a los colaboradores, clientes, socios y demás involucrados.	CO16 CO12 CO2
Considero que con fundamento en la estrategia de la organización hay que generar ese compromiso con la sociedad creando valor a través de un uso adecuado de los recursos. La función principal de la organización cualquiera que esta sea, es crear o generar valor para la sociedad, y directamente este mayor valor deberá reflejarse en mayor competitividad.	IN5 IN8 IN11	Un beneficio adicional o el aporte se encuentra en que una adecuada gestión de la responsabilidad social trae consigo la aceptación y relacionamiento por parte de sus stakeholders, traducido en transparencia y confianza en que lo que realice la organización, el cual tendrá el reconocimiento como acciones éticas.	IN2 IN12 IN13	Sería mejorar y lograr una mayor rentabilidad, un adecuado compromiso con el medio ambiente y fuente generadora de desarrollo social con creación de empleo a personas vulnerables.	IN9 IN8 IN5
Incorporar un enfoque de responsabilidad social en la cultura organizacional debe iniciar con el compromiso de la alta directiva, explorando así las políticas para la mejora en las condiciones de empleo pactadas con los colaboradores.	CU2 CU1 CU11	Las organización tienen la responsabilidad de realizar aquellas actividades y generar políticas, demandadas por la sociedad, de forma que las decisiones deben contemplar la relación entre los recursos financieros y las necesidades reales de todos los clientes.	CU1 CU5 CU10	Comprometerse a implementar una gestión socialmente responsable y de mejora continua como parte de su cultura y estrategia de negocio, que permita brindar una mejor calidad de vida a los colaboradores y su núcleo familiar, para convertirse en empresa familiarmente responsable.	CU13 CU1 CU11
Se debe dar una gran importancia al cliente bajo unas políticas de mercado ético a través de un conjunto de reglas como resultado de sus valores culturales y que dicta lo que está bien o mal, correcto o incorrecto, permitido o no permitido. Estos valores asumidos por la organización de transparencia se convierten en lineamientos que rigen la planificación, implementación, monitoreo y control de las diferentes actividades y procesos.	PI13 PI14 PI11	Al hablar de responsabilidad social es importante hablar principalmente de los empleados es necesario considerar las condiciones de vida de cada uno de ellos y el aporte que la empresa puede hacer para mejorar su bienestar. No existiría una mejor política de responsabilidad social que la formación y educación del empleado. Es un gana gana donde la principal herramienta para el progreso profesional de una persona trae grandes beneficios también para la empresa	PI12 PI14	El talento humano es la clave para agregar valor a la organización, brindando programas para mejorar el conocimiento y la formación que permiten impactar positivamente en el cumplimiento del direccionamiento estratégico y en las necesidades de los procesos	PI14 PI13
Calificación de 2, al faltar la articulación de las expectativas de los distintos grupos de interés de la empresa (accionistas, empleados, proveedores, comunidad, medio ambiente, etc.) con el fin de proyectarlos positivamente en la cuenta de resultados.	IM5 IM6	Calificación de 2, ya que no se han establecido políticas claras para la contribución de la empresa al desarrollo económico sostenible a través de su colaboración con distintas partes interesadas (empleados, comunidad local, proveedores.) para mejorar la calidad de vida	IM6 IM8 IM9 IM11	Calificación de 2, ya que la RS no se puede tomar solo como iniciativa de las empresas como tal, sino también de las exigencias de quienes la constituyen: proveedores, consumidores, clientes, etc. faltan programas para mejorar las condiciones de vida, desde una perspectiva humana, en el que se incluyan aspectos sociales, económicos y ambientales.	IM8 IM10 IM1 IM6
Principalmente en los colaboradores, evaluando sus capacidades y su interés por realizar su labor lo mejor posible, por lo tanto los programas de RS deben diseñar y generar espacios para el desarrollo y fortalecimiento de sus competencias, su enriquecimiento personal, intelectual y profesional  También es primordial incentivar estrategias, proyectos y prácticas basadas en la cultura de la eco-eficiencia y el cuidado del medio ambiente	ES7 ES9 ES1 ES2	Se deben incluir a los asociados, ya que es una parte decisoria en los aspectos de financiación, gestión y control de la organización. se les debe ofrecer información veraz y oportuna.  y De igual manera a los Proveedores de productos o servicios ya que estos son los aliados en la satisfacción de los clientes. Debemos buscar relaciones equitativas de mutuo beneficio.	ES12 ES3 ES4	Siempre que se habla de responsabilidad social se debe hablar de conseguir una mayor productividad en el uso de recursos naturales y del medio ambiente con una menor contaminación y mayor calidad de vida. La optimización va en que se puede producir más y mejor con menos recursos y menor impacto.	ES12 ES2 ES9
Una calificación de 5 al tener una certificación ambiental con políticas para la minimización de daños, reducción de costos ambientales, protección al medio ambiente y la creación de la política 3R Reciclar, reutilizar y reducir, y la estrategia Cero Papel que trae consigo impactos financieros de productividad y ecológicos,	DA5 DA1 DA11	Calificación de 4, aunque nos falta incorporar actividades, considero que el compromiso con la adopción de las medidas necesarias para evitar cualquier riesgo de contaminación ambiental o para minimizar sus efectos ha mantenido a la organización en un nivel de competencia alto en el mercado.	DA2 DA3 DA9	5, al contar con un sistema certificado de Gestión Ambiental basado en la La implantación de sistemas de buenas prácticas ambientales en el desarrollo de nuestra actividad, lo que supone velar por el respeto medioambiental y porque los colaboradores desarrollen conductas acordes con estos compromisos.	DA2 DA8 DA10
El cuidado ambiental con el uso de recursos, reciclaje, venta de bonos para fundaciones sin ánimo de lucro. se verían beneficiados con la implementación Conocer el grado de satisfacción de las entregas a nuestros clientes.	PB1 PB2 PB7	La venta de bonos de condolencia con el fin de favorecer a fundaciones de diversas actividades sociales. Las políticas ambientales y el buen uso de las instalaciones. El beneficio es la participación de las partes interesadas en el proceso de toma de decisiones que permite un mayor grado de aprendizaje e innovación y mantiene relaciones armónicas que permiten a la organización llevar a cabo sus proyectos con el apoyo de los grupos involucrados.	PB4 PB2 PB5 PB6	La gestión de la responsabilidad social es un enfoque que debe integrar a toda la organización, así que, se espera que se fortalezcan los sistemas de gestión, en especial a los que previenen la contaminación y los riesgos profesionales	PB9 PB2 PB4
La tecnología y la innovación son pilares importantes para programas de responsabilidad social, la innovación ya no se limita solo a la creación de nuevos productos, servicios o procesos para poder diferenciarse de la competencia; hoy en día la innovación es luchar por la supervivencia de la organización en el mercado.	IT9 IT1 IT2	A nivel ambiental la tecnología e innovación son muy importantes, ya que se pueden generar actividades y acciones de optimización de recursos como la búsqueda de alternativas de energía, en el empleo de materias primas y sobre todo en el buen manejo de residuos durante y después del servicio financiero prestado.	IT4 IT7	Las tecnologías son muy importantes en el contexto en la que se desarrolla la organización aplicadas en actividades para disminuir la afectación del ambiente en los procesos De igual forma en generar y mejorar los canales de comunicación donde todos los implicados deben conocer el alcance de la responsabilidad social y así puedan tomar conciencia como elemento para la toma de decisiones.	IT4 IT6 IT1
La responsabilidad social debe contribuir a mejorar el posicionamiento de la organización, mejorar la imagen corporativa y a buscar un mayor compromiso de los colaboradores para con los objetivos y la misión de la empresa, para incrementar la productividad, busca tener una talento humano estable, con buenos niveles de salud y educación para proveerse de mano de obra capacitada	EX8 EX2 EX1 EX5	Involucrarse con la comunidad local donde la organización actúa. Esto se fundamenta en varios tipos de iniciativas y actividades de responsabilidad social, ofreciendo trabajo para las comunidades locales, grupos vulnerables y el mismo apoyo al desarrollo económico local	EX7 EX4 EX8	Buscar la satisfacción del cliente tanto externo como interno, describiendo algunos estándares de calidad para los productos, normas de conducta, conocimiento del personal, funcionamiento social interno, asegurando un servicio más adaptado a lo que pide el cliente.	EX10 EX3 EX8

### ANEXO 3. Conclusiones de Tercer Nivel

CONCLUSIONES DE SEGUNDO NIVEL GERENCIA	CONCLUSIONES DE SEGUNDO NIVEL DIRECTORES	CONCLUSIONES DE SEGUNDO NIVEL TACTICO	CONCLUSIONES DE SEGUNDO NIVEL PROVEEDORES
<b>CONTEXTO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL</b> Se establece como objetivo de la Responsabilidad Social principalmente el mejoramiento de la Calidad de Vida, tanto de los colaboradores como de las partes interesadas como las comunidades, todo esto desarrollando programas de bienestar que al final se verán reflejados en el cumplimiento de objetivos organizacionales.	<b>CONTEXTO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL</b> El cumplimiento de objetivos estratégicos debe buscar implementar estrategias de participación activa y compromiso organizacional, buscando siempre el beneficio de todas las partes interesadas y la satisfacción de sus necesidades, sin esperar una retribución. Es importante fortalecer los programas de cuidado del medio ambiente y buenas prácticas empresariales a través de la optimización de procesos.	<b>CONTEXTO RESPONSABILIDAD SOCIAL</b> Se establece como importancia la ética empresarial como eje fundamental de la estrategia corporativa, la cual debe incluir objetivos para mejoramiento de la calidad de vida de los colaboradores y brindar beneficios sociales a la comunidad y partes interesadas. De igual forma se deben mantener las actividades para fortalecer el desempeño ambiental como principio para el desarrollo sostenible de la organización.	<b>CONTEXTO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL</b> Se define la importancia de generar el compromiso tanto organizacional como individual, para ejecutar buenas prácticas de apoyo social a través de participación de procesos para el cumplimiento de requisitos tanto legales, de los clientes y normativos y así tener un mejor control en cada una de las etapas de los procesos y calidad de los servicios y productos suministrados, lo que garantizará el beneficio de todas las partes interesadas y contribuirá al crecimiento de la imagen corporativa.
<b>INTEGRACION</b> Principalmente la integración de la RS con el sistema de Gestión de SST, debe buscar el poder brindar beneficios a la comunidad, la satisfacción de todas las partes interesadas y la conservación del medio ambiente, como estrategia política interna de crecimiento empresarial y que redundará en el aumento de la productividad e imagen corporativa.	<b>INTEGRACION</b> La implementación de un sistema de gestión de SST bajo criterios de responsabilidad social debe buscar el crecimiento empresarial, con el aumento de su productividad, con estrategias como la preservación del medio ambiente que fortalecerán la imagen corporativa y ayudarán a la transparencia en los procesos ejecutados.	<b>INTEGRACION</b> La integración y articulación del sistema debe buscar el crecimiento y fortalecimiento de la imagen corporativa, para generar proyectos de mejora en la calidad de vida de los colaboradores y comunidad, generar espacios de formación y educación para el autocuidamiento y mejorar la conciencia con el cuidado del medio ambiente.	<b>ESTANDARES DE SST</b> Se deben establecer con los proveedores y aliados, estrategias comunes para la implementación de Sistemas de Gestión, donde se pueda realizar la estandarización de procesos para el cumplimiento de requisitos tanto legales, de los clientes y normativos y así tener un mejor control en cada una de las etapas de los procesos y calidad de los servicios y productos suministrados, lo que garantizará el beneficio de todas las partes interesadas y contribuirá al crecimiento de la imagen corporativa.
<b>CULTURA ORGANIZACIONAL</b> Dentro de la organización se deben establecer estrategias para el fortalecimiento de la conciencia y comportamiento de las partes interesadas en el ambiente de responsabilidad social enfocado siempre a mostrar beneficios para mejorar del nivel de vida de los colaboradores.	<b>CULTURA ORGANIZACIONAL</b> Esta cultura se debe basar principalmente en el fortalecimiento del comportamiento y participación en las partes interesadas, el fortalecimiento de valores corporativos y formar a las personas para afianzar la vocación del servicio.	<b>INFLUENCIA</b> La responsabilidad social como factor determinante en la decisión de adquisición del servicio prestado, debe iniciar como política estratégica, para que así se realice la implementación y mejora de procesos, se realice inversión en proyectos enfocados a brindar aportes a largo plazo para la sociedad con resultados siempre positivos, y que estos resultados sirvan como diferenciador y herramienta publicitaria para ser comunicadas todas las partes interesadas a través de los diferentes canales, tanto internos como externos.	<b>PROCESOS INTERNOS</b> Para garantizar los estándares de SST y origen de los insumos y productos adquiridos, la organización debe establecer políticas para definir las exigencias de cumplimiento según la normatividad legal y de igual forma establecer el requerimiento para los proveedores donde se establezca la formación para la formación de los colaboradores, las buenas prácticas a nivel de procesos y los controles de calidad y controles para el cumplimiento de los requisitos de seguridad y salud en el trabajo.
<b>PARTES INTERESADAS</b> Dentro del sistema de gestión de SST, se debe trabajar principalmente en dos actores, los Usuarios para satisfacer todas sus necesidades y brindar valor agregado al servicio que determina el aumento de la rentabilidad y en los colaboradores para generar programas de bienestar, educación y mejora de la calidad de vida.	<b>PARTES INTERESADAS</b> Como actores principales dentro del sistema de gestión de SST, cumpliendo los principios de responsabilidad social se debe enfocar la organización en los colaboradores, principalmente en mejorar su calidad de vida y la de sus familias y fortalecer la ética organizacional. En la comunidad para dar apoyo a los grupos vulnerables y generar una cultura hacia el servicio y por último a satisfacer las necesidades de los clientes, como determinante de consumo y aumento de la rentabilidad.	<b>PARTES INTERESADAS</b> Dentro de la estrategia organizacional y partes interesadas en la estrategia de responsabilidad social se debe tener en cuenta a los colaboradores, fortaleciendo su participación, formación y educación. A los usuarios para satisfacer todas sus necesidades. A la comunidad en la búsqueda de la mejora de calidad de vida y por último a los proveedores para brindar un crecimiento empresarial en conjunto.	<b>CUIDADO AMBIENTAL</b> Se deben determinar actividades con enfoque de responsabilidad social y cumplimiento normativo del Sistema de Gestión de SST, principalmente en aspectos como garantizar los recursos generados desde su educación hasta su disposición final. Consecución de programas ambientales donde se cuente con aliados estratégicos para la disminución de la utilización de recursos naturales y la participación activa de todos los involucrados con la ejecución de prácticas constantes de cuidado ambiental.
<b>IMPLEMENTACION</b> La organización debe determinar dentro de su estrategia corporativa, políticas de sostenibilidad y fortalecer la cultura organizacional con actividades para el cuidado del medio ambiente como uno de los principios de responsabilidad social. De igual forma se deben determinar estrategias para la participación activa de todas las partes interesadas.	<b>IMPLEMENTACION</b> El sistema de gestión de SST debe fortalecer el compromiso y sostenibilidad, con políticas para el cuidado del medio ambiente, la misma conciencia de los colaboradores para la correcta utilización de los recursos naturales.	<b>IMPLEMENTACION</b> Dentro de los programas de implementación, se debe trabajar factores como el compromiso empresarial para con la sociedad, la mejora de calidad de vida de los colaboradores que servirán como multiplicadores de estrategias de bienestar de los grupos vulnerables de la comunidad.	<b>GRUPOS VULNERABLES</b> Como principio de responsabilidad social sería importante establecer políticas de contratación de personal ya sea por parte de los aliados estratégicos o al interior de la organización, como madres cabeza de familia, desplazados, discapacitados y personas que estuvieron en grupos al margen de la ley. Paralelamente se les debe brindar la formación y capacitación para incluirlos como personas productivas dentro de la sociedad.
<b>ESTRATEGIA</b> Como factores dentro del sistema de gestión se deben tener en cuenta los relacionados con bienestar para la mejora tanto de los colaboradores, sus familias y de los establecimientos, identificando aquellos grupos vulnerables, como los establecimientos corporativos donde se establezcan procesos y programas de desarrollo social.	<b>ESTRATEGIA</b> Se deben tener en cuenta tres factores importantes: la educación tanto de los colaboradores como de las partes interesadas, el implementar programas de bienestar para la mejora de calidad de vida de todos los involucrados y por último a satisfacer las necesidades corporativas como procesos de desarrollo empresarial.	<b>ESTRATEGIA</b> Para dar a conocer las intenciones y acciones de la organización, se debe desarrollar en primera instancia planes y programas bien estructurados para el desarrollo de proyectos sociales, de los cuales se generen resultados positivos y así sea más fácil para la comunidad conocer los beneficios que se generan a nivel interno de la organización. Esta comunicación debe ser fortalecida a nivel interno de la organización con las partes interesadas y estas a su vez se darán a conocer por el voz a voz.	<b>PROGRAMAS AMBIENTALES</b> Para fortalecer el programa de gestión ambiental la organización se debería enfocar en el fortalecimiento de las buenas prácticas de todos los partes interesadas, a través de la participación constante y activa en programas de cuidado de medio ambiente, utilización de recursos naturales, evitar impactos negativos en el medio ambiente se debe garantizar la formación y acompañamiento de todos los involucrados para garantizar acciones de desarrollo sostenible y así lograr ofrecer servicios y contar con productos ecológicos.
<b>DESARROLLO AMBIENTAL</b> Para el cumplimiento de SST, es necesario el fortalecimiento de la conducta y conciencia de los colaboradores, hacia los programas establecidos, buscando mostrar aquella ética organizacional para con el desarrollo de la sostenibilidad de los recursos y prevención de accidentes, con esto se debe buscar la mejora de la imagen corporativa que servirá para el posicionamiento de la organización en el mercado.	<b>DESEMPEÑO AMBIENTAL</b> Aunque se han establecido programas, se debe fortalecer el compromiso y conducta de los colaboradores, con actividades y estrategias de participación activa y desarrollo de programas de sostenibilidad, todo esto enfocado a la mejora de la imagen corporativa, la salud de los colaboradores y el apoyo de la estrategia organizacional.	<b>COMUNICACION</b> La estrategia debe iniciar con la formación y educación de los colaboradores, quienes serán partícipes de proyectos y actividades sociales, buscando siempre contar con aliados estratégicos para fortalecer la imagen corporativa y así que sea más masiva la información del logro de resultados a través de los canales de comunicación tanto internos como externos.	<b>PRACTICAS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL</b> Como uno de los ejes principales de responsabilidad social, la organización debe enfocar el desarrollo de su estrategia, con la integración de actividades a los objetivos estratégicos y que establezca políticas para el mejoramiento de la imagen empresarial con prácticas para la prestación de un servicio ético y de alta calidad, ayude a la comunidad con programas de mejora de calidad de vida y accesibilidad a los servicios ofrecidos, cuidando del medio ambiente con generadores de programas que eviten la contaminación y fortalezcan el desarrollo sostenible y la interacción constante con la sociedad para la satisfacción de sus necesidades y que garantice el mejoramiento de la imagen corporativa.
<b>PRACTICAS Y BENEFICIOS</b> Como parte de la integración y articulación se debe seguir trabajando y fomentando la participación de todas las partes interesadas en los programas ambientales, crear conciencia y compromiso social, crear los canales de comunicación más efectivos con las partes interesadas, todo esto buscando la satisfacción de los usuarios con los productos y servicios ofrecidos y la mejora y fortalecimiento de los procesos de gestión.	<b>PRACTICAS Y BENEFICIOS</b> Es importante crear y fortalecer la cultura organizacional dentro de la organización, con actividades de compromiso social y ayuda a los grupos más vulnerables. El fortalecimiento de los procesos del sistema de gestión actual para hacerlos más eficientes y buscando la satisfacción de los clientes y por último mejorando los canales de comunicación con las partes interesadas.	<b>BIENESTAR DE LOS COLABORADORES</b> Los programas desarrollados en pro de los colaboradores, deben ir enfocados en su formación, educación, mejora de su ambiente y condiciones de trabajo y mejora de su calidad de vida tanto personal como de sus familias, todo esto buscando mejorar los procesos y la productividad de la organización.	<b>PARTES INTERESADAS</b> Generar canales de comunicaciones con estos para la participación activa en programas de bienestar y salud en el trabajo y buscar beneficios comunes que fortalezcan la imagen corporativa.
<b>INNOVACION Y TECNOLOGIA</b> Se debe establecer en la distribución de recursos y la inversión corporativa, la adquisición de tecnología que sirva para mejorar los canales de comunicación con los clientes y demás partes interesadas, para llegar al ser líderes en el mercado con la diferenciación de productos y servicios y llegar a ser sostenibles en el tiempo.	<b>INNOVACION Y TECNOLOGIA</b> Estas prácticas e inversión debe centrarse en la adquisición de tecnología limpia para el cuidado del medio ambiente, crear ambientes seguros y saludables y en la mejora de calidad de vida de los colaboradores a través de la optimización de procesos para la mejora de la calidad de vida de los colaboradores y el apoyo de la estrategia organizacional.	<b>EXPECTATIVAS Y PARTICIPACION</b> La alta gerencia debe estar comprometida y mostrar inicialmente a la formación y educación de los colaboradores, evidenciando que esto servirá para la mejora y eficiencia en el desarrollo de procesos y que los mismos se verán motivados para ser partícipes de los proyectos sociales que se inician en la organización.	<b>BIENESTAR DE LOS COLABORADORES</b> Se debe trabajar en los programas que beneficien a los colaboradores, en el ámbito de su salud, de su seguridad y bienestar, esto a través de la implementación de programas de SST, crear ambientes seguros y saludables y generar programas para mejorar su calidad de vida (salarios, vivienda, salud).
<b>EXPECTATIVAS</b> Es importante que dentro de la estrategia corporativa y con el apoyo de la alta gerencia, se establezcan como fuerte para la determinación de objetivos, los intereses y necesidades reales de las partes interesadas, esto con políticas de participación activa de todos los colaboradores en programas de apoyo con base en responsabilidad social.	<b>EXPECTATIVAS</b> Aliados con la estrategia corporativa y buscando la mejora de la imagen corporativa y los procesos, se debe realizar la inversión y planeación de proyectos sociales bien estructurados, que deben tener como objetivo la mejora de la calidad de vida de los colaboradores y la ayuda a la comunidad y sus grupos vulnerables.	<b>PARTICIPACION PARTES INTERESADAS</b> Generar y fortalecer los canales de comunicación para un crecimiento en conjunto con la organización, para mejorar y tener en cuenta todas las opiniones en los procesos. Construir proyectos con enfoque de SST, teniendo en cuenta todos los puntos de vista y experiencias de las empresas aliadas para mejorar los ambientes de trabajo.	

## **ANEXO 4. Conclusiones de Tercer Nivel – Triangulación de la Información**

### **COMITÉ DE GERENCIA**

### **CONCLUSION DE TERCER NIVEL**

#### **DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO**

La estrategia corporativa debe buscar el crecimiento empresarial, el aumento de la productividad y mejora de la imagen corporativa, todo esto con políticas de sostenibilidad, fortalecimiento de la cultura organizacional con actividades para el cuidado de la seguridad y salud de los trabajadores, programas de bienestar para el mejoramiento de la calidad de vida y desarrollo social tanto de los colaboradores como de las partes interesadas

La estrategia corporativa debe contar con el apoyo total de la alta gerencia y la participación activa de todos los colaboradores y así establecer los intereses y necesidades reales de las partes interesadas, esto con programas de apoyo con base en responsabilidad social

#### **SISTEMA DE GESTION SST**

La mejora y fortalecimiento de los procesos de gestión, debe buscar la satisfacción de todas las partes interesadas y mejorar los canales de comunicación con estos, la mejora de los espacios de trabajo seguros y el poder brindar beneficios a la comunidad,

Como parte de la integración y articulación se debe seguir trabajando y fomentando la participación de todas las partes interesadas en los programas de SST, crear conciencia y compromiso social.

#### **ESTRUCTURA DEL NEGOCIO**

Dentro de los programas de responsabilidad social se debe enfocar a los Usuarios para satisfacer todas sus necesidades y brindar valor agregado al servicio que determinara el aumento de la rentabilidad y en los colaboradores para generar programas internos de bienestar, educación y mejora de la calidad de vida.

Es importante la adquisición de tecnología que sirva para mejorar los canales de comunicación con los clientes y demás partes interesadas y la optimización de los programas de SST.

#### **CULTURA ORGANIZACIONAL**

Se deben establecer estrategias para el fortalecimiento de la conciencia y comportamiento y así crear un ambiente de responsabilidad social enfocado siempre a mostrar beneficios para la mejora del nivel de vida de los colaboradores y garantizar la seguridad y salud de todas las partes interesadas

**DIRECTORES DE AREA****CONCLUSION DE TERCER NIVEL****DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO**

El cumplimiento de objetivos estratégicos debe buscar implementar estrategias de participación activa y compromiso organizacional, par el desarrollo social de todas las partes interesadas y la satisfacción de sus necesidades, Es importante fortalecer los programas de Seguridad y Salud en el Trabajo y buenas practicas empresariales a través de la optimización de procesos.

Buscando la mejora de la imagen corporativa, se debe realizar la inversión y planeación de proyectos sociales bien estructurados, que deben tener como objetivo la mejora de calidad de vida de los colaboradores, educación incluyendo a las partes interesadas y la ayuda a la comunidad y sus grupos vulnerables.

**SISTEMA DE GESTION SST**

Se debe buscar el crecimiento empresarial, con el aumento de la productividad, con estrategias como la prevencion de accidentes y promocion de la salud, que fortalecerán la imagen corporativa y servirá como actividades de sostenibilidad. De igual manera establecer políticas para fortalecer la conciencia de los colaboradores para la buena utilización de los recursos naturales, con actividades y estrategias de participación activa.

**ESTRUCTURA DEL NEGOCIO**

Se debe enfocar la organización en los colaboradores, para mejorar su calidad de vida y la de sus familias y fortalecer la ética organizacional. En la comunidad para dar apoyo a los grupos vulnerables y generar una cultura hacia el servicio y por ultimo a satisfacer las necesidades de los clientes, como determinante de consumo y aumento de la rentabilidad.

Estas practicas e inversión debe centrarse en la adquisición de tecnologías limpias para el cuidado del medio ambiente y en la mejora de Calidad de vida de los colaboradores.

**CULTURA ORGANIZACIONAL**

Esta cultura se debe basar principalmente en el fortalecimiento del comportamiento y participación en las parte interesadas, el fortalecimiento de valores corporativos y formación a las personas para afianzar la vocación del servicio.

## NIVEL TACTICO II

### CONCLUSION DE TERCER NIVEL

#### DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO

Se establece la importancia de fortalecer la etica empresarial como eje fundamental de la estrategia corporativa, la cual debe incluir objetivos para mejoramiento de la calidad de vida de los colaboradores y brindar beneficios sociales a la comunidad y partes interesadas. De igual forma se deben mantener las actividades para fortalecer el desempeño ambiental como principio para el desarrollo sostenible de la organizacion.

Se debe desarrollar planes y programas bien estructurados para el desarrollo de proyectos sociales, de los cuales se generarn resultados positivos y asu vez se podran dar a conocer a traves de canales de comunicacion a nivel interno de la organizacion con las partes interesadas y estas a su vez se daran a conocer externa mente por el voz a voz.

#### SISTEMA DE GESTION DE SST

La integracion y articulacion del sistema, debe buscar el crecimiento y fortalecimiento de la imagen corporativa, para generar proyectos con enfoque de compromiso empresarial para con la sociedad, mejora en la calidad de vidad de los colaboradores que sirvan como multiplicadores de estrategias, el bienestar de los grupos vulnerables de la comunidad, generar espacios de formacion y educacion para el autosostenimiento y mejorar la conciencia con el cuidado del medio ambiente.

#### ESTRUCTURA DEL NEGOCIO

En la estrategia de responsabilidad social, se deben tener en cuenta a los colaboradores, fortaleciendo su participacion, formacion y educacion, mejora de su ambiente de trabajo y mejora de su calidad de vida tanto personal como la de sus familias. A los usuarios para satisfacer todas sus necesidades. A la comunidad en busqueda de la mejora de calidad de vida y por ultimo a los proveedores para brindar un crecimiento empresarial en conjunto.

#### CULTURA ORGANIZACIONAL

La alta gerencia debe estar comprometida y aportar inicialmente a la formacion y educacion de los colaboradores, evidenciando que esto servira para la mejora y eficiencia en el desarrollo de procesos y que los mismos se veran motivados para ser participes de los proyectos sociales que se inicien en la organizacion.

## PROVEEDORES

### CONCLUSION DE TERCER NIVEL

#### DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO

Se establece la importancia de fortalecer la etica empresarial como eje fundamental de la estategia corporativa, la cual debe incluir objetivos para mejoramiento de la calidad de vida de los colaboradores y brindar beneficios sociales a la comunidad y partes interesadas. De igual forma se deben mantener las actividades para fortalecer el desempeño ambiental como principio para el desarrollo sostenible de la organizacion.

Se debe desarrollar planes y programas bien estructurados para el desarrollo de proyectos sociales, de los cuales se generaran resultados positivos y asu vez se podran dar a conocer a traves de canales de comunicacion a nivel interno de la organizacion con las partes interesadas y estas a su vez se daran a conocer externa mente por el voz a voz.

#### SISTEMA DE GESTION DE SST

La articulacion del sistema con base en responsabilidad social, debe buscar el crecimiento y fortalecimiento de la imagen corporativa, para generar proyectos con enfoque de compromiso empresarial para con la sociedad, mejora en la calidad de vidad de los colaboradores que serviran como multiplicadores de estrategias, el bienestar de los grupos vulnerables de la comunidad, generar espacios de formacion y educacion para el autosostenimiento y mejorar la conciencia con el cuidado del medio ambiente.

#### ESTRUCTURA DEL NEGOCIO

En la estrategia de responsabilidad social, se deben tener en cuenta a los colaboradores, fortaleciendo su participacion, formacion y educacion, mejora de su ambiente de trabajo y mejora de su calidad de vida tanto personal como la de sus familias. A los usuarios para satisfacer todas sus necesidades. A la comunidad en busqueda de la mejora de calidad de vida y por ultimo a los proveedores para brindar un crecimiento empresarial en conjunto.

#### CULTURA ORGANIZACIONAL

La alta gerencia debe estar comprometida y aportar inicialmente a la formacion y educacion de los colaboradores, evidenciando que esto servira para la mejora y eficiencia en el desarrollo de procesos y que los mismos se veran motivados para ser participes de los proyectos sociales que se inicien en la organizacion.