

**Observación de la Responsabilidad Social Empresarial de las Actividades Económicas  
de Cafam para Sufragar la Crisis Sanitaria en Colombia**

Lina Paola Gaona Guardiola

Eliana Zamira Garzón Carreño

Karen Dayana Lievano Ramirez

Olga Lucia Romero Valencia

Javier Alexander Mendez Bermudez

Universidad Nacional Abierta y a Distancia - UNAD

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

Administración de Empresas

Mayo del 2022

**Observación de la Responsabilidad Social Empresarial de las Actividades Económicas  
de Cafam para Sufragar la Crisis Sanitaria en Colombia**

Lina Paola Gaona Guardiola

Eliana Zamira Garzón Carreño

Karen Dayana Lievano Ramirez

Olga Lucia Romero Valencia

Javier Alexander Mendez Bermudez

Grupo: 101008\_14

Tutor

Henry Hurtado

Universidad Nacional Abierta y a Distancia - UNAD

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

Administración de Empresas

Mayo del 2022

## Resumen Analítico Especializado

**Tabla 1.**

*RAE*

<b>Título</b>	Observación de la Responsabilidad Social Empresarial de las Actividades Económicas de Cafam para Sufragar la Crisis Sanitaria en Colombia
<b>Autores</b>	Lina Paola Gaona Guardiola, Eliana Zamira Garzón Carreño, Karen Dayana Lievano Ramirez, Olga Lucia Romero Valencia, Javier Alexander Mendez Bermudez
<b>Tipo de documento</b>	Trabajo de grado de Diplomado
<b>Asesor</b>	Henry Hurtado
<b>Año</b>	2022
<b>Palabras clave</b>	Agotamiento, recursos, responsabilidad, reputación, descontaminación.
<b>Resumen</b>	Para la creación de esta investigación de responsabilidad social empresarial, se tuvo en cuenta aspectos fundamentales para el diseño de instrumentos, construyendo una encuesta aplicada a la población objetivo, en el cual se plantearon 14 preguntas a 21 colaboradores de la empresa Cafam. Mientras se diseñaba el instrumento de recolección de datos, se tuvo en cuenta material fundamental basada en la ISO 26000 la cual es una norma internacional que ofrece una guía especializada en la responsabilidad social y está diseñada para ser útil para toda clase de organizaciones. Las preguntas se enfocaron a temas específicos que también involucraran las actividades económicas de la empresa que se escogió en la fase 3. Cafam siendo una caja de compensación familiar y siendo responsable servicios de subsidio, crédito, seguro, turismo, salud, educación y vivienda, también debe ser responsable de actividades sociales y ambientales el cual es de gran impacto, lo que hace que esta sea una empresa amplia para investigar, diagnosticar y hallar planes de acción implementados para establecer objetivos estratégicos.
<b>Problema de investigación</b>	Contaminación del entorno de la actividad económica y agotamiento de recursos
<b>Metodología</b>	Cuantitativa
<b>Principales resultados</b>	En el aspecto de la gobernanza de la organización, se logra evidenciar que Cafam, vela por los intereses de todas las partes involucradas en la actividad de la empresa y que cuenta con valores, principios corporativos de gran relevancia como la honestidad y el respeto. En el aspecto de los derechos humanos se demostró que, en su ejercicio empresarial, Cafam

---

establece mecanismos enfocados a los derechos humanos, sin embargo, el 21.1% de los encuestados ha sentido incumplimiento a derechos económicos, sociales y de salud. En el aspecto de prácticas laborales, se evidencia que la empresa ofrece a sus puestos laborales en concordancia a su competencia laboral mejora o ascensos laborales y buen clima laboral, igualmente también se comprobó que no existen factores negativos externos a la empresa que influyan en la labor de los empleados. En el aspecto medio ambiental, la compañía establece objetivos medioambientales como lo son sustituir el consumo de productos, materiales y componentes dañinos para el medio ambiente a cambio de otros más sostenibles, seguido de disminuir la generación de ciertos residuos, sin embargo por la cantidad de actividad económica que demanda la empresa en sus sector salud y recreación, esta representa impactos en el ecosistema como lo es el agotamiento de los recursos y la contaminación del entorno, donde se establece en regiones con una cifra en la encuesta del 50%. En el aspecto de prácticas justas de operación Cafam enfoca prácticas de procedimientos para evitar involucrarse o ser cómplice de conductas anti-competencia con un 50% y demuestra que si existe respeto a los derechos de autor. En el aspecto asuntos de consumidores la empresa evidencia que el consumidor si cuenta con toda la información necesaria para decidir si el servicio satisface sus necesidades, así como también establece mecanismos para que los consumidores tengan garantías, soporte técnico, la reparación y el mantenimiento adecuados. Finalmente, en el aspecto de participación activa y desarrollo de la comunidad la encuesta evidencia que la organización si aporta conocimientos teóricos y prácticos para la generación de espacios de dialogo y para la aplicación de la responsabilidad social empresarial en la comunidad, así como también logra promover la creación de empleo en la sociedad en la que se desenvuelve y genera actividad económica.

---

**Conclusiones**

Se concluye que la empresa Cafam a nivel general muestra una buena administración de la responsabilidad social según materia fundamental de la ISO 26000, sin embargo, se logra evidenciar algunos temas importantes de tratar sobre todo en la variable de medio ambiental donde según la encuesta realizada a 21 colaboradores de Cafam, la compañía provoca un impacto importante a la contaminación del entorno y agotamiento de los recursos donde ejecuta su actividad en salud y turística. Para deshacer la problemática encontrada en los resultados se construirán planes de acción y seguimiento recomendados que solucionarán la brecha, basados en fundamentos de administración para la eficiencia de la responsabilidad social empresarial.

---

**Referencias**

ISO (2010). ISO 26000. Guía de responsabilidad social.  
<https://www.iso.org/obp/ui#iso:std:iso:26000:ed-1:v1:es>

---

## Resumen

Cafam es una empresa prestadora de servicios con una alta trayectoria en el mercado, contando con un gran posicionamiento de marca, el cual la convierte en objeto de estudio para la presente investigación. La responsabilidad social se crea a raíz de preocupación del deterioro severo del medio ambiente, por tal motivo todo tipo de organización que tenga en sus objetivos corporativos como énfasis responsabilidad social en su entorno, marca la diferencia ya que hace que sus empresas puedan contribuir con el mejoramiento continuo de las condiciones laborales y ambientales en el mercado. Por esto es importante identificar que programas tiene en la actualidad Cafam, que tengan como objetivo implementar la responsabilidad social, y así conocer de primera mano (de sus colaboradores) como desde su rol contribuyen a la consecución satisfactoria del programas ambientales, sociales, laborales, comerciales y corporativos. De igual manera con la recolección de información obtenida mediante la encuesta, se logra evidenciar que se presentan algunas falencias en el uso de los recursos naturales y la contaminación del entorno en el campo de recreación, por tal motivo como equipo de trabajo, se organiza un plan de estudio que ayude a minimizar el desperdicio de los recursos naturales y el daño ambiental por sus actividades, los cuales van hacer eje fundamental de estudio con el fin de lograr una solución parcial o definitiva a la problemática que presenta.

**Palabras Claves:** Agotamiento, descontaminación, recursos, reputación, responsabilidad.

### **Abstract**

Cafam is a service provider company with a long history in the market, with a great brand positioning, which makes it the object of study for this research. Social responsibility is created as a result of the reintegration of social resources obtained by companies, for this reason any type of organization that has in its corporate objectives as an emphasis social responsibility in its environment makes a difference since it makes its companies can contribute with the continuous improvement of labor and environmental conditions in the market. For this reason, it is important to identify what programs Cafam currently has, which have the objective of implementing social responsibility, and thus learn first-hand (from its collaborators) how, from their role, they contribute to the satisfactory achievement of environmental, social, labor, commercial and corporate. In the same way with the collection of information obtained through the survey, it is possible to show that there are some shortcomings in the use of natural resources and the contamination of the environment in the recreation field, for this reason as a work team, a study plan that helps minimize the waste of natural resources and environmental damage due to its activities, which will be the fundamental axis of study in order to achieve a partial or definitive solution to the problem it presents.

**Keywords:** Exhaustion, decontamination, resources, reputation, responsibility.

## Tabla de Contenido

Capítulo 1. Antecedentes	12
Introducción	12
Problema	12
Objetivo General	13
Objetivo Especifico	13
Capítulo 2. Marco Referenciales	14
Marco Conceptual	14
Línea de Tiempo	19
Marco Teórico	20
Responsabilidad Social Empresarial: ¿una estrategia lucrativa?	20
Marco Institucional	24
Marco Legal	25
Capítulo 3. Resultados	30
Diagnostico	30
Matriz de Marzo Lógico	39
Stakeholders Involucrados	39
Árbol de Problemas	40
Árbol de Objetivos	40
Mapa Estratégico	41
Capítulo 4. Plan de Mejoramiento	43
Plan de Acción y Seguimiento	43
Dimensión Económica:	43
Dimensión Social:	44
Dimensión Ambiental:	45
Conclusiones	46
Bibliografía	48
Anexos	52

**Lista de Tablas**

Tabla 1. RAE	3
Tabla 2. Matriz comparativa	14
Tabla 3. Empresa donde se Aplica el Instrumento	24
Tabla 4. Diseño de Instrumentos	26
Tabla 5. Plan de Acción y Seguimiento	43



**Lista de Ilustraciones**

Ilustración 1. Árbol de Problemas	41
Ilustración 2. Árbol de Objetivos	42
Ilustración 3. Mapa Estratégico	43

## Lista de Graficas

Grafica 1. Gobernanza de la organización	31
Grafica 2. Valores y principios de la organización	32
Grafica 3. Derechos humanos	32
Grafica 4. Discriminación o incumplimiento del ejercicio laboral	33
Grafica 5. Prácticas laborales	33
Grafica 6. Factora externos que afectan a los colaboradores	34
Grafica 7. Objetivos medioambientales	35
Grafica 8. Impacto en el ecosistema	36
Grafica 9. Prácticas justas de operación	36
Grafica 10. Respeto derechos de autor	37
Grafica 11. Poder de decisión del cliente	37
Grafica 12. Garantías del cliente	38
Grafica 13. Practicas a la comunidad	39
Grafica 14. Creación de empleo	39

**Lista de Anexos**

Anexo 1. Enlace del Código de Ética	52
Anexo 2. Formato de Recolección de Información	52

## Capítulo 1. Antecedentes

### Introducción

Se debe entender que el RSE es un compromiso legal y ético que asumen las empresas para mitigar los impactos negativos que causa la misma en el entorno que lo rodea, en pocas palabras son las cosas positivas que se puedan hacer por la sociedad para resarcir dichos daños, comenzando por cumplir lo que la misma prometa ante la sociedad, lo cual lleva a crear una identidad y así mismo coordinarse frente a esta, teniendo coherencia entre lo que se dice y se hace, generando autenticidad entre lo que se ofrece y en realidad se da. Es por esto por lo que para esta ocasión hemos tomado como base una empresa (CAFAM) en la cual como primera medida se identificaron diversos aspectos a la importancia de la implementación del RSE dentro de las organizaciones y así mismo se analizó como esta está generando aportaciones frente esta nueva practica encontrando cada uno de los aspectos a mejorar. Además es importante tener claro que hoy día se debe adaptar al mercado para generar permanencia en el mismo, entendiendo que es prioridad mantener satisfechos a los colaboradores ya que son estos los principales promotores del éxito de la organización, las empresas ya no solo están para generar riquezas sino oportunidades para los diferentes involucrados, respetando cada uno de los aspectos del entorno llevando a cumplir reglamentos básicos para la supervivencia, esto genera también competitividad frente a los grupos de interés, no solo se debe identificar, analizar sino que también proponer y poner en marcha mejoras. Dentro de este análisis también se debe tener claro que esta no solamente es implementada en grandes empresas sino también en pymes, porque se debe entender que este permite la sobrevivencia pues genera una reputación sumamente positiva, genera fidelización y se gana la confianza basados en la responsabilidad social no solo en el servicio sino también en el producto.

**Problema:** Contaminación del entorno de la actividad económica y agotamiento de recursos

## **Objetivos**

### **Objetivo General**

Reconocer por medio de investigación y análisis que es el RSE y la importancia que tiene la implementación del mismo dentro de las organizaciones, evaluando el impacto que tiene a nivel organizacional, social y ambiental.

### **Objetivo Especifico**

Generar una encuesta por medio de Google Forms enfocado a colaboradores y clientes de Cafam para identificar si en esta se aplica o no el RSE y como es percibido.

Identificar el problema central dentro de la organización por medio de un árbol de problemas determinando las causas y efectos que genera en el entorno.

Establecer un objetivo enfocado a la práctica del RSE para determinar el aporte que está generando la compañía para mitigar los daños causados mediante un árbol de objetivos.

Clasificar cada una de las estrategias a realizar por medio de un mapa estratégico con el fin de complementar y alinear mediante materia fundamental de la ISO 26000.

Evaluar los resultados de la encuesta con el fin de establecer un plan de mejoramiento para perfeccionar los procesos y generar ventajas competitivas frente a las falencias encontradas.

## Capítulo 2. Marco Referenciales

A continuación, se presenta el marco conceptual del trabajo que expresa en términos el concepto personal de los autores y algunas citas referenciadas.

### Marco Conceptual

**Tabla 2.**

*Matriz comparativa*

Término	Concepto de los autores con la respectiva citación	Concepto personal a partir de la definición de los autores con la respectiva citación
<b>Ética</b>	De la Cruz, C & Fernández, J. (2016). afirma que “Dicha definición puede ser tomada de la palabra griega ἠθικός (ethikos) derivada de ἦθος (ethos), que significa ‘costumbre’ o ‘hábito’...” consideraremos la ética como un conjunto de conceptos y principios que nos guían en la determinación de qué comportamientos ayudan o perjudican al ser humano, ofreciendo una sistematización, defensa y recomendación de determinadas conductas estimadas como buenas y el rechazo de otras consideradas como malas.”	La ética puedo definirla como los valores dados y bajo los cuales es educada una persona, de acuerdo a su entorno de educación y vivienda, lo que le permite crear una conducta de vida que vaya en determinada dirección social.
<b>Ética empresarial</b>	De acuerdo con De la Cruz, C & Fernández, J. (2016) la ética empresarial “se basa en una determinada visión acerca del ser humano y del bien, de tal forma que no se puede fundamentar teóricamente la ética empresarial sin establecer previamente el modelo de ser humano que le da soporte.”	Para la ética empresarial defino el modelo de conducta a la cual se establece los empleados y asociados de una organización, que deben seguir para cumplir con los estándares que se establecen en consecución de alcanzar las metas propuestas de una manera sostenible en todo ámbito.

---

**Pensamiento estratégico**

Ohmae (2004, p.7) define “el pensamiento estratégico como la combinación de métodos analíticos y elasticidad mental utilizados para obtener ventajas competitivas. El pensamiento estratégico es un método para encontrar una visión u obtener una vigorización perpetua para esa visión”.

Este es un proceso de pensamiento para proveer resultados satisfactorios a la organización con el cual se plasmará a la misión, visión y estrategia de la empresa. Por otro lado, el pensamiento estratégico traerá consigo circunstancias competitivas si se tiene una mente elástica y analítica para futuros trabajos. También será la prospectiva del pensamiento que obtendrá constantes tácticas en el desarrollo. Ocurrirá en la mente del ingenioso que le mostrará una visualización de los procesos en el largo tiempo en la organización. De la misma manera se argumenta también que se debe comprender la herramienta del cerebro ya que es la que se utiliza en el proceso puesto que no es un pensamiento lineal, por lo tanto, se debe enfocar en la flexibilidad mental y la lógica colocada en la estrategia para que esta de verdad tenga éxito en la ejecución de los procesos. (Franco de Franco, 2012)

---

**Desarrollo Social**

De acuerdo con Arévalo-Martínez, R.-I., & Ortiz-Rodríguez, H. (2019). se dice que “es el capital humano y capital social en una sociedad., se involucra una evolución o cambio positivo en las relaciones de individuos, grupos e instituciones en una sociedad. Implica principalmente Desarrollo Económico y Humano. Su proyecto a futuro es el bienestar social.”

es lo que prácticamente vemos hoy en día, cada organización busca el desarrollo sostenible en cada uno de sus procesos, puesto que así se busca satisfacer las necesidades de cada quien, sin que se vea afectado el medio ambiente.

Este desarrollo social concierne a todo el mundo y es responsabilidad del gobierno tanto de la sociedad civil, podría referirse que prologar al máximo ente fenómeno se lograra aprovechando las capacidades de los recursos

---

---

**Desarrollo Sostenible**

Como indica Cardozo y Faletto (1975). “El concepto de desarrollo que procura integrar y asociar las dimensiones económica y social con la dimensión ecológica, surge al final de los años sesenta, como resultado de la conciencia de los crecientes problemas ambientales y de los límites impuestos por la naturaleza a la explotación y crecimiento económico descontrolado. Esta preocupación por el medio ambiente se agrega a un debate mucho más antiguo y siempre actual referente a la forma excluyente y concentrada, social y espacialmente, de la acumulación del capital a nivel mundial.”

En el desarrollo de un proyecto debe contemplarse su sostenibilidad, es decir que tan rentable podría llegar a ser en su ejecución que le permitirá un largo periodo de operación en el mercado. Esto lo podría analizar de acuerdo con el entorno y tipo de negocio en el que se aplica.

---

**Excelencia empresarial**

Según definición de Pigé, B. (2012). Administración y Organizaciones, 15(29), 61–78. “es el conjunto de prácticas sobresalientes en la gestión de una organización y el logro de resultados basados en conceptos fundamentales, entre los que se incluyen: la orientación hacia los resultados, orientación al cliente, liderazgo y perseverancia, gestión y estandarización de procesos.”

Con este se busca generar una máxima eficiencia en los procesos para obtener mejores resultados y así garantizar el éxito, este siempre se basa en la solides y la capacidad de innovación que tenga la misma con el fin de sobresalir en el mercado y generar valor agregado teniendo siempre solvencia económica para poder responder con sus diferentes compromisos.

---



---

<b>Grupos de interés (Stakeholders)</b>	<p>De acuerdo con Negri A, Molina N, (2008). “el mapeo de actores en el ejercicio de la participación/ gobernanza requiere superar miradas simplistas y apuntar a vislumbrar la complejidad y diversidad de los actores que se hacen partícipes de manera activa en los espacios y procesos de participación y concertación para la toma de decisiones de las instituciones públicas”.</p>	<p>los grupos de interés son los grupos de trabajo de las organizaciones, los cuales tienen un interés en común, los cuales trabajan en equipo para plantear las estrategias con el fin de alcanzar sus objetivos definidos.</p> <p>Es cierto que cada grupo de interés tiene sus propios objetivos. ahora, se debe tener en cuenta que, según el tipo de empresa, los grupos de interés tendrán sus particularidades. por ejemplo, mencionaste a los empleados. quizás en sectores donde hay mayor competencia (o escasa oferta) por ciertos profesionales, los empleados exigirán más a la empresa, no solo una remuneración, sino un buen clima laboral y otros beneficios no monetarios. en cambio, si hay mucha oferta de ciertos profesionales, estos no podrán exigir tanto. entonces, como hay muchos matices para analizar,</p>
<b>Sostenibilidad</b>	<p>Como indicó Al Gore (2010). “Solo en la medida en que los mercados mejoren su capacidad de fijar el precio de las externalidades, veremos que el capital se asigna más eficazmente al desarrollo sostenible. Este cambio requerirá nada menos que un cambio completo en la mentalidad, uno que vea nuestro planeta como una inversión a largo plazo, más bien que como un negocio en liquidación”.</p>	<p>Se busca en generar cambios no solo en pro de los sistemas naturales sino que también involucra la sociedad y economía, con el fin de brindar un futuro de calidad a generaciones futuras, es decir que las empresas deben siempre responder a las necesidades de la sociedad teniendo siempre conciencia de los recursos que usan y así mismo el cuidado que deben generar de estos para que exista la prevalencia de la misma y su entorno.</p>

---

**Estrategia**

Según la definición de Mundim Pena (2004), “la estrategia (como plano, posición o estratagema) tiene como origen el sistema, aunque sus demandas tengan reflejo en la organización y motiven su adaptación y mudanza. La búsqueda de una estrategia empieza con una visión del ambiente desde fuera para dentro, que va a determinar la forma de actuación de la empresa, bien para proyectarse en el futuro, para ocupar una nueva posición en el mercado o para engañar a la competencia.”

Una estrategia podría referirse a un plan que se establezca encaminado al cumplimiento de objetivos establecidos, ya sean personales o comunales con proyección organizacional.

**Gerencia estratégica**

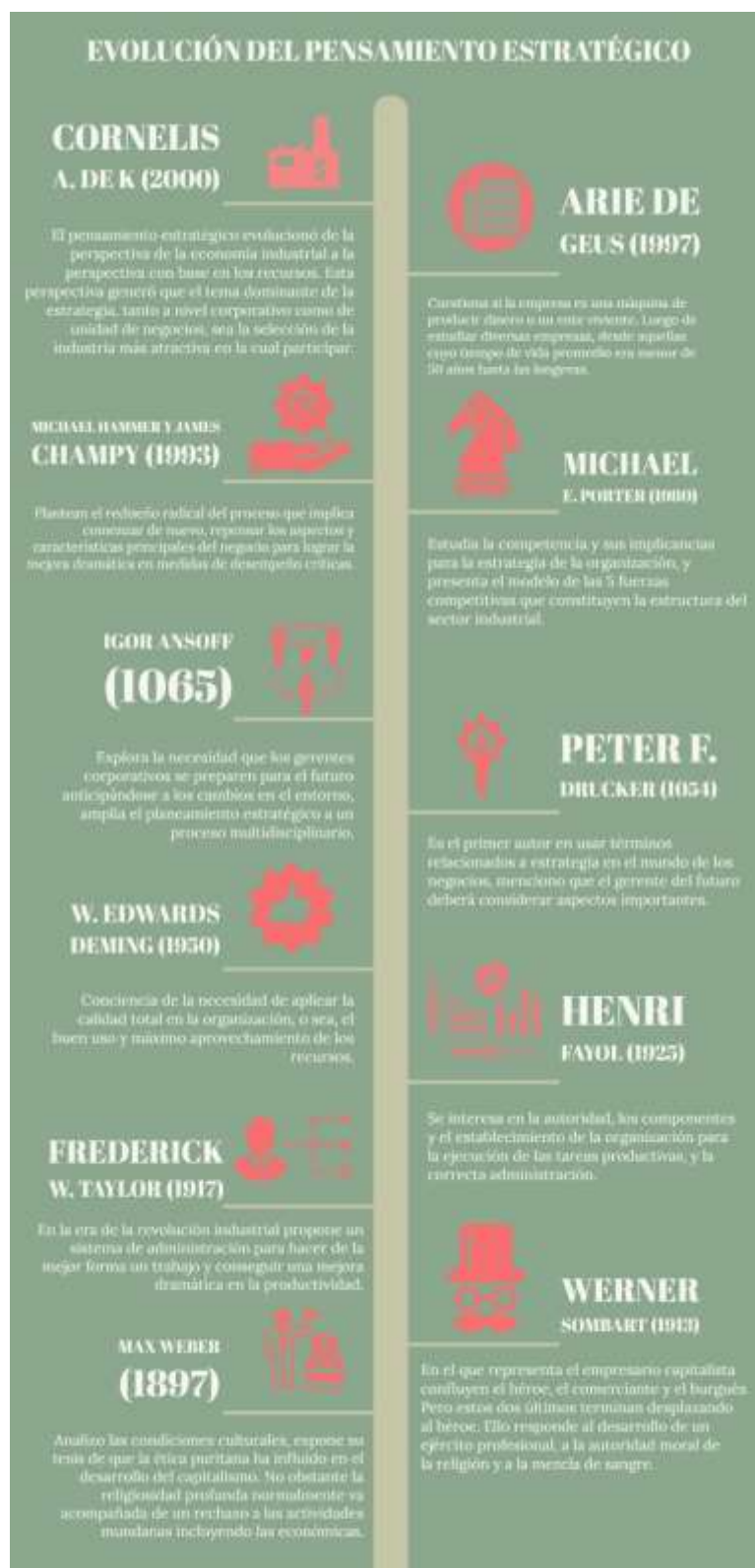
Como dicta Ramírez, Reynier I., Nelson D. Lay, and Harold B. Sukier. 2020. “Gerencia Estratégica Para La Gestión de Personas Del Sector Minero de Venezuela, Colombia y Chile.” *Información Tecnológica* 31 (1): 133–40. “La gerencia estratégica es un proceso que permite organizar información cualitativa y cuantitativa, que sirve para la toma de decisiones efectivas. La aplicación de la Gerencia Estratégica permite el monitoreo continuo de los hechos y las tendencias internas y externas en las que se desenvuelven las organizaciones. Además, la Gerencia Estratégica proporciona el marco teórico para la acción que se halla en la mentalidad de las organizaciones y sus empleados permitiendo que se analicen las situaciones en un lenguaje común y decidan sobre las acciones que se deben emprender en un periodo razonable.”

La gerencia estratégica llamada de algunas otras maneras enfoca la vista general al interior de la organización de manera integral, adoptando mirar hacia afuera ampliamente para tomar decisiones que causen enfoques predominantes de los criterios del mundo, en el cual está muy presente un verdadero líder de las organizaciones. Tiene gran repercusión en la empresa puesto que genera gran parte del futuro existente de la organización por eso las acciones del gerente deben ser ingeniosas o de gran eficacia mental. (González, Salazar, Ortiz, & Verdugo, 2019)

La aplicación de la Gerencia Estratégica permite el monitoreo continuo de los hechos y las tendencias internas y externas en las que se desenvuelven las organizaciones. Además, la Gerencia Estratégica proporciona el marco teórico para la acción que se halla en la mentalidad de las organizaciones y sus empleados permitiendo que se analicen las situaciones en un lenguaje común

## Línea de Tiempo

- Enlace: <https://express.adobe.com/post/5wIP2OWq818D8/>



## **Marco Teórico**

### ***Responsabilidad Social Empresarial: ¿una estrategia lucrativa?***

Para hablar de RSE debemos remontarnos al siglo XX que fue el momento preciso en que comenzó una mayor visión y comprensión de las mismas, por lo cual el RSE tomó forma y surgió el concepto que conocemos “las obligaciones de los empresarios de seguir esas políticas, tomar esas decisiones o seguir las líneas de acción que son deseables en términos de los objetivos y valores de nuestra sociedad” (Bowen, 1953, pág. 6), la aplicación de la Responsabilidad Social Empresarial es beneficiosa para la empresa ya que trae consigo múltiples ventajas que ayudan a la vez a generar el cumplimiento de objetivos sostenibles por lo cual también produce un mayor valor a la compañía generando un compromiso por parte de la misma con respecto a los impactos que sus actividades generan en el entorno. De nuestra parte, la descripción que puede representar de la responsabilidad social empresarial conlleva a los diferentes contextos según los países y suelen ser diferente teniendo en cuenta la productividad económica que se desarrolla y del entorno socio político de cada uno. Por consiguiente, el concepto completo puede describirse así... “la RSE se puede entender como una estrategia empresarial enfocada a un desarrollo sostenido y a largo plazo de la compañía y de la sociedad, abarcando las tres principales dimensiones: Dimensión económica, Dimensión sociolaboral y Dimensión medioambiental.” (Tovar & Valdes, 2009, pág. 63).

La RSE existe desde hace mucho tiempo y cada vez más las empresas tratan de involucrarse en ello, aunque en la región de Latinoamérica puede verse obstaculizada la dimensión económica y socio laboral, de todas formas, muchas de las pequeñas empresas son conscientes de los efectos tan importantes que tienen que ver con la RSE. Las multinacionales por conservar una buena reputación y considerando el impacto socio económico que existe al

aprovechar el efecto de la buena imagen de la RSE son las primeras compañías que implementan la RSE, sin hablar de que se les facilita por el alcance de bienes que poseen y son los que más impactan en los recursos naturales cuando crean sus productos, ya que para su óptimo o correcto funcionamiento y la obtención de buenos resultados deben generar un “intercambio comercial desmesurado entre diferentes partes del mundo, reflejando políticas de liberación y desregulación, logrando que los impactos que generan las empresas no sean solo locales, sino globales, afectando de diferentes maneras los lugares donde están presentes las empresas” (Duque Orozco, Cardona Acevedo, & Rendón Acevedo, 2013, pág. 197).

Más allá de pensar que la RSE es importante para que la compañía tenga la dimensión y acción de compromiso para las partes interesadas o “stakeholders”, debo enfocarla a un pensamiento más extenso, proponiendo una reflexión como la de subir en una pirámide dimensional, donde la RSE propone los valores éticos a seguir en un entorno de mercado global, y para explicarlo pongo un ejemplo, cada persona tiene su pensamiento propio y tiene libertad de actuar a su deseo, sin embargo existen algunas leyes sociales tanto éticas como normativas de su entorno, que le facilitara una convivencia con todo lo que le rodea, que le guardara en salubridad a el mismo y a los demás. Lo mismo considero que ofrece la responsabilidad empresarial, se encarga del bienestar para todo lo que le rodea de manera que pueda beneficiarse la compañía, la competencia y todas sus partes interesadas, lo que buscaría no solo beneficiar a una compañía sino también a grupos de intereses que van tras un mismo objetivo y así mismo podemos decir que “Las empresas han entendido la responsabilidad social desde el retorno positivo en términos de la rentabilidad, reputación y licencia social” (Medina, Benedetti, & Zablonki, 2021, pág. 4). Esto abarca una magnitud tan grande que los aspectos que más hacen daño a los que están debajo de esa pirámide dimensional, pueden de manera consecuente eliminarse y desarrollar un ámbito

de competitividad empresarial muy sano, si se sigue implementando de manera correcta los modelos de RSE de las empresas en el mundo.

Un hecho muy crucial la enfoca el libro “el pacto global de las naciones unidas: sobre la responsabilidad social, la anticorrupción y la seguridad” que habla del movimiento global, orden transversal e interés colectivo de desarrollo armónico, donde especifica los actos corruptos muy impregnados en las conductas empresariales globales, que detienen oportunidades de crecimiento ciudadano del mundo, y teniendo en cuenta que vivimos en un país tan corrupto como lo es Colombia esta ética empresarial debe desarrollarse y es la mejor forma de construir costumbre de desarrollo sostenible y sustentable para el presente y las nuevas generaciones. El escrito profundiza en los derechos fundamentales como lo son los derechos humanos, los derechos laborales, el medio ambiente y la corrupción, como lo menciona Gómez...

El contexto global exige que las Compañías vislumbren estrategias de crecimiento en total comunión con la compatibilidad que las Naciones Unidas demandan de la conciencia corporativa donde está inmerso el complejo empresarial, para que la responsabilidad frente a la vigilancia de las prácticas corruptas se lleve a cabalidad. En consecuencia, la RSC que atiende al metalenguaje de lo económico, convoca conciencia alrededor de su tarea corporativa y justo es esto lo que desde las instituciones se plantea a manera de reformular, cómo asumir por ejemplo un ejercicio de crecimiento sin afectar el medio ambiente ni impactar negativamente a la sociedad en comunión con la valoración de los Derechos Humanos en sí mismos, más allá de los intereses económicos del negocio, es lo que se ha venido a llamar Responsabilidad Social Corporativa o RSC. (Gómez Patiño, 2011, pág. 222)

Esta idea tiene alta importancia en este escrito teniendo en cuenta lo que mueve al mundo el día de hoy, que es la gran actividad de comercio enfocado en la satisfacción de las necesidades del consumidor, porque si las actividades más cotidianas no pueden tener un orden ético, no podría existir un equilibrio armónico en las relaciones internacionales, y es que, cual compañía

no quiere ganar mucho dinero y mejorar sus procesos internos. Por su puesto cada vez es más imprescindible tener ese control de las empresas, que comparándolo con el ejemplo de la persona que tiene la libertad de actuar, la empresa puede actuar también de manera libre para buscar sus objetivos comerciales, pero la RSE se promueve ese actuar de manera ético.

Para deducir, el control solo se llevará a cabo si con el tiempo se introduce genéticamente las conductas corporativas de la RSE de manera totalmente natural en cada organización, llevando a cabo las sinergias progresivas de los avances globales y económicos como pilares de la estructuración de un esquema administrativo que se enfoque en una RSE ética natural comunitaria y no como una estratégica lucrativa con interés personal. Para esto los autores Gómez y Valdés comentan “precisamente por ser voluntaria para la corporación, conlleva la unilateralidad con respecto a las cosas que la empresa se propone realizar en el campo de la RSE, sin ataduras ni controles de nadie” (Tovar & Valdes, 2009, pág. 65), aun así no se deja de lado la idea de que las empresas promueven su marca a través de las implementaciones de las RSE, por lo tanto es una buena promoción de la instauración de la RSE, pero sin embargo esto implica un movimiento más importante las virtudes que deja esas interacciones, “se consideran a la empresa como actor central y casi único en lo que concierne al diseño, implantación y desarrollo de la RSE. Involucran a los grupos de interés, que son grupos receptores y beneficiarios de las políticas que la compañía pone en práctica” (Tovar & Valdes, 2009). Es decir que, la empresa es el eje del que nace lo que genera y crece a su alrededor, siendo así en cierta manera, culpable de si es un entorno sano y próspero, o por el contrario crea una sociedad insostenible en campos ambientales, económicos y sociales. Lo cual convierte la RSE en un factor clave del cambio en pro a los beneficios colectivos y su correcto desarrollo trae consigo beneficios siempre y cuando este no se convierta lucrativo pues es aquí cuando se pierde el sentido y rumbo del mismo ya que

las empresas hoy día han transformado este con el fin de llenarse los bolsillos de dinero sin pensar en el sin fin de daños que puedan causar dichas decisiones bajo un acto de buena fe que lo entrelazan con la buena práctica del “RSE” convirtiendo al mismo en un comodín. Por eso pienso en que la RSE debe estar acompañada de normativas gubernamentales que puedan ayudarle a aplicarla de manera dictatorial.

### **Marco Institucional**

**Tabla 3.**

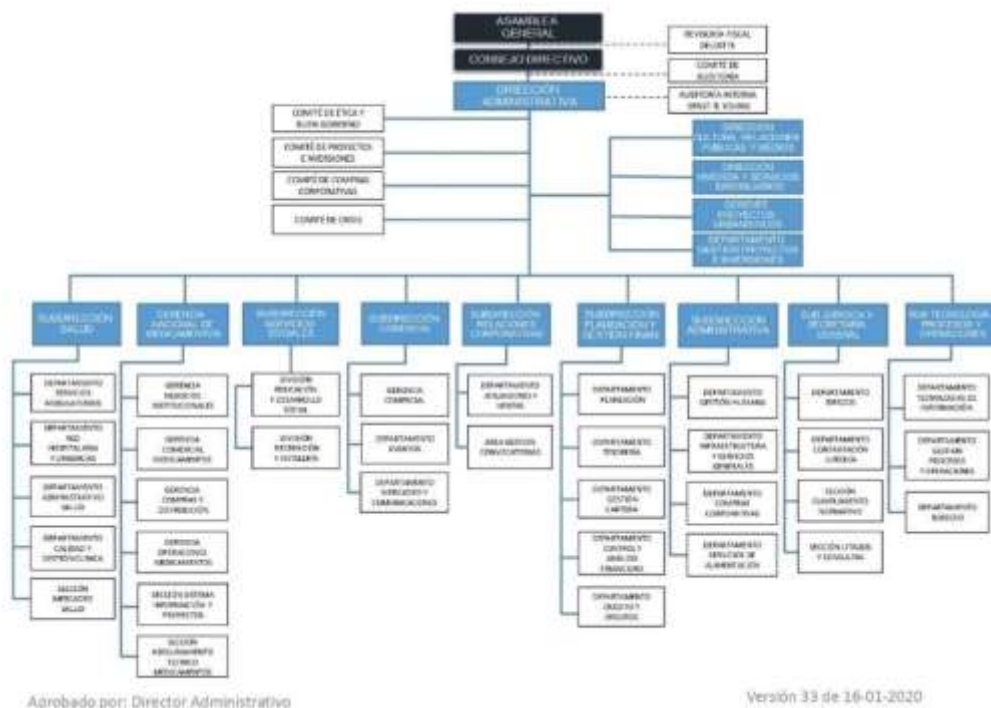
*Empresa donde se Aplica el Instrumento*

<b>Nombre de la empresa</b>	<b>Cafam</b>
<b>Sector</b>	Terciario (Cajas de Compensación Familiar)
<b>Ubicación</b>	Cafam Floresta Dirección. Carrera 68 #96-50. Barrio. Andes Norte. Localidad. Suba.
<b>Misión</b>	Generar bienestar a nuestros afiliados y usuarios.
<b>Visión</b>	Lograr un crecimiento corporativo sostenible con entrega de valor al afiliado y usuario.
<b>Valores</b>	<p>Cafam tiene como propósito fundamental generar bienestar a todos sus afiliados y usuarios a través de los diferentes servicios y actividades que realiza, todo ello enmarcado dentro de nuestros valores corporativos que deben ser practicados, divulgados, asumidos y respetados por todos los colaboradores de la Corporación.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Actúa siempre con criterio social.</li> <li>2. Otorga importancia máxima al afiliado y usuario.</li> <li>3. Actúa con un propósito común: Cafam.</li> <li>4. Piensa corporativamente y trabaja en equipo.</li> <li>5. Haz de Cafam una construcción colectiva, con administración participativa y comunicación con contexto, abierta e incluyente.</li> <li>6. Apoya el desarrollo de la libertad individual: autoconocimiento, expresión e iniciativa.</li> </ol>



7. Actúa con transparencia, atendiendo los valores corporativos y los códigos de ética y buen gobierno.

**Estructura Organizacional**



Fuente: Caja de Compensación Familiar Cafam

**Marco Legal**

La guía establecida por la ISO 26000 es un conjunto de guías por la organización internacional donde se mencionan las normas de responsabilidad social. A continuación, diseño.

**Tabla 4.**

*Diseño de Instrumentos*

Materia Fundamental o variable	Indicadores que demuestran el cumplimiento de la materia fundamental”	Preguntas (Entre 10 y 15 en total)	Instrumento y población objeto de estudio**
<b>Gobernanza de la organización</b>	<p>Indicador Cuantitativo:</p> $\frac{\# \text{ de directores de la empresa}}{\text{Total de colaboradores de la empresa}} * 100$ <p>= % de directores de la empresa</p>	<p>1. ¿Cree que su Gobierno Corporativo vela por los intereses de todas las partes involucradas? R:SI/NO</p> <p>2. ¿Su Gobierno incorpora en su ejercicio, valores y principios corporativos? R:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Honestidad</li> <li>- Imparcialidad</li> <li>- Respeto</li> <li>- Transparencia</li> </ul>	<p>Se estudiará la población de directores de la empresa Cafam en la ciudad de Bogotá.</p>
<b>Derechos humanos</b>	<p>Indicador Cuantitativo:</p> $\frac{\# \text{ de funcionarios de recursos humanos}}{\text{Total de colaboradores de la empresa}} * 100$ <p>= % de funcionarios de los recursos humanos</p>	<p>3. ¿Existe algún mecanismo establecido para procurar los derechos humanos? R:SI/NO</p> <p>4. ¿Piensa que existe Discriminación alguna clase de incumplimiento? R:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Discriminación Racial</li> <li>- Discriminación Étnica</li> <li>- Incumplimiento de derechos económicos</li> <li>- Incumplimiento de derechos sociales</li> <li>- Incumplimiento de los derechos culturales</li> <li>- Incumplimiento de los derechos a la salud</li> <li>- Incumplimiento de derecho a la educación</li> <li>- otra...</li> </ul>	<p>Se estudiará la población de colaboradores de los recursos humanos de la empresa Cafam en la ciudad de Bogotá.</p>

---

**Prácticas laborales**

Indicador Cuantitativo:

$$\frac{\# \text{ de coordinadores de la empresa}}{\text{Total de colaboradores de la empresa}} * 100$$

= % de coordinadores de la empresa

5. ¿La compañía ofrece a sus puestos laborales de acuerdo a su competencia laboral? R:

- Mejoras o ascensos en los puestos laborales
- Buen clima laboral
- Constante hostigamiento
- Falta de motivación
- Falta de higiene
- Capacitaciones para elevar el buen desempeño
- Evaluaciones y análisis de la situación de las prácticas laborales
- Otra...

Se estudiará la población de coordinadores de la empresa Cafam en la ciudad de Bogotá.

6. ¿Cree que existen factores negativos externos a la empresa, que influyen en la labor de los empleados?

R:SI/NO

---

<b>Medio ambiente</b>	<p>Indicador Cuantitativo:</p> $\frac{\# \text{ de funcionarios del DGA}}{\text{Total de colaboradores de la empresa}} * 100$ <p>= % de funcionarios del DGA</p>	<p>7. ¿Cuáles son los objetivos en materia medioambiental para la empresa? R:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Reducir el consumo de ciertos aspectos ambientales.</li> <li>- Disminuir la generación de ciertos residuos.</li> <li>- Sustituir el consumo de productos/materiales/componentes dañinos para el medio ambiente por otros más sostenibles.</li> <li>- Otra...</li> </ul>	<p>Se estudiará la población de funcionarios del DGA Departamento de Gestión Ambiental de la empresa Cafam en la ciudad de Bogotá.</p>
<b>Prácticas justas de operación</b>	<p>Indicador Cuantitativo:</p> $\frac{\# \text{ de abogados corporativos}}{\text{Total de colaboradores de la empresa}} * 100$ <p>= % de abogados corporativos</p>	<p>9. ¿Piensa que la empresa establece procedimientos para evitar involucrarse o ser cómplice de conductas anti-competencia? R:SI/NO</p> <p>10. ¿Piensa que existe respeto a los derechos de autor? R:SI/NO/TALVEZ</p>	<p>Se estudiará la población de abogados corporativos de la empresa Cafam en la ciudad de Bogotá.</p>

<b>Asuntos de consumidores</b>	<p>Indicador Cuantitativo:</p> $\frac{\# \text{ de funcionarios de marketing}}{\text{Total de colaboradores de la empresa}} * 100$ <p>= % de funcionarios de marketing</p>	<p>11. ¿El consumidor cuenta con toda la información necesaria para decidir si el servicio satisface sus necesidades?</p> <p>R:SI/NO</p> <p>12. ¿Ofrecer mecanismos para que los consumidores tengan garantías, soporte técnico, devoluciones, la reparación y el mantenimiento?</p> <p>R:SI/NO</p>	<p>Se estudiará la población de funcionarios dentro de marketing de la empresa Cafam en la ciudad de Bogotá.</p>
<b>Participación activa y desarrollo de la comunidad</b>	<p>Indicador Cuantitativo:</p> $\frac{\# \text{ de funcionarios de desarrollo social}}{\text{Total de colaboradores de la empresa}} * 100$ <p>= % de funcionarios de desarrollo social</p>	<p>13. ¿La empresa aportar conocimientos teóricos y prácticos para generar espacios de diálogo y aplicación de la RSE en la comunidad?</p> <p>R:SI/NO</p> <p>14. ¿Logra promover la creación de empleo a la sociedad?</p> <p>R:SI/NO</p>	<p>Se estudiará la población de funcionarios de desarrollo social de la empresa Cafam en la ciudad de Bogotá.</p>

Fuente: Autoría Propia

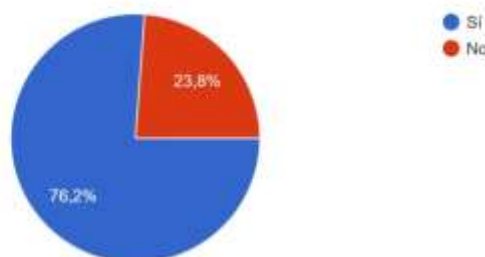
## Capítulo 3. Resultados

### Diagnostico

Construyendo esta encuesta, se plantearon 14 preguntas a 21 colaboradores de la empresa Cafam. Mientras se diseñaba el instrumento de recolección de datos se tuvieron en cuenta materia fundamental basada en la ISO 26000. Se enfocaron las preguntas a temas específicos que también involucraran las actividades económicas de la empresa Cafam siendo una caja de compensación familiar responsable con sus actividades de subsidios, créditos, seguros, turismo, salud, educación y vivienda.

### Gobernanza de la organización

1. ¿Cree que su Gobierno Corporativo vela por los intereses de todas las partes involucradas?  
21 respuestas.



Grafica 1. Gobernanza de la organización

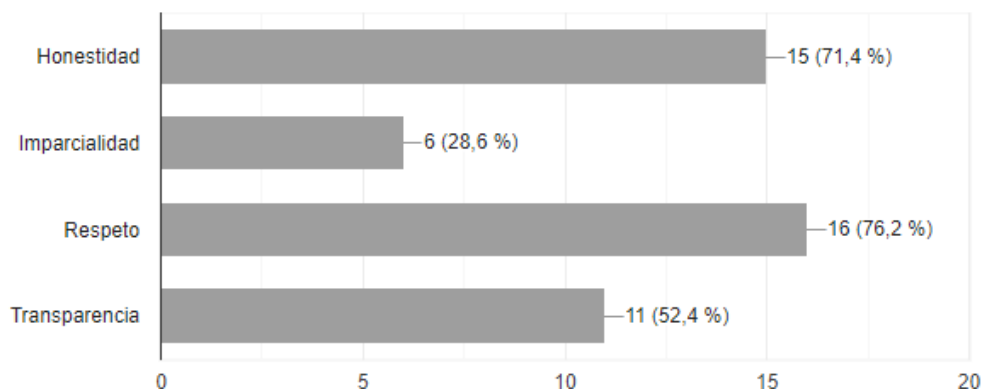
Se evidencia que dentro de las 21 personas entrevistadas 16 coinciden con que el Gobierno corporativo si vela por los intereses de las diferentes partes involucradas lo que representa el 76,2%, mientras que 5 no están de acuerdo representando está en 23,8%, lo cual nos indica que se debe evaluar ya que es un porcentaje considerable que no se encuentra satisfecho.

## 1. Valores y principios de la organización

2. ¿Su Gobierno incorpora en su ejercicio, valores y principios corporativos?

 Copiar

21 respuestas



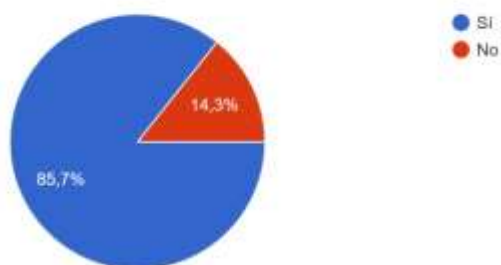
Grafica 2. Valores y principios de la organización

Evidenciamos que los valores y principios más implementados dentro del gobierno es el respeto con 76.2% y la honestidad con 71.4% lo cuales son importantes dentro de una organización ya que mediante este se genera un buen ambiente laboral y genera transparencia, mientras que el menos implementado es la imparcialidad con 28.6% lo que quiere decir que algo no está funcionando a nivel de igualdad de condiciones y oportunidades y se deben implementar estrategias que eviten ese tipo de comportamientos.

## 2. Derechos humanos

3. ¿Existe algún mecanismo establecido para procurar los derechos humanos?

21 respuestas



Grafica 3. Derechos humanos

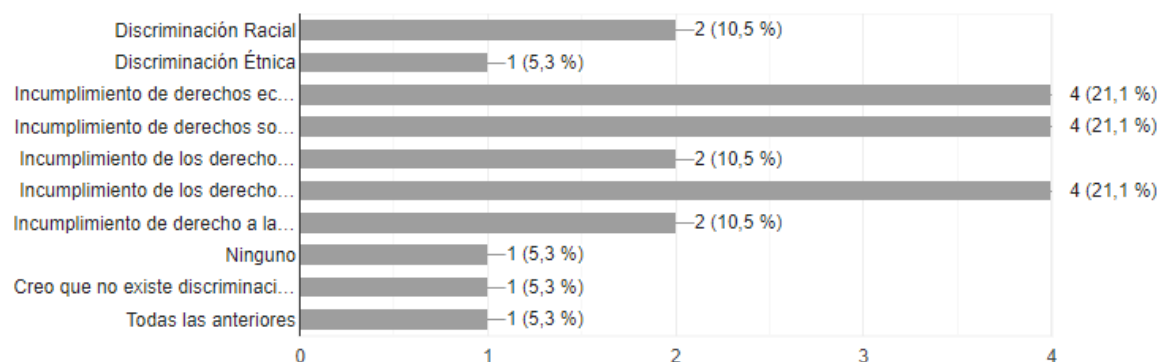
Se evidencia que el 85,7% indica que si existen mecanismos que velan por el cumplimiento de los derechos humanos lo cual es bueno ya que genera seguridad y confianza para las partes involucradas, mientras que el 14,3% indica que no existen mecanismos, aunque es una cifra “irrelevante” se debe entrar a evaluar.

### 3. Discriminación o incumplimiento del ejercicio laboral

4. ¿Piensa que existe Discriminación alguna clase de incumplimiento?



19 respuestas



Grafica 4. Discriminación o incumplimiento del ejercicio laboral

De las 19 personas encuestadas 12 coinciden en que existe al menos un tipo de incumplimiento como derechos económicos, sociales y de salud, lo que deja como evidencia que se está generando un incumplimiento en las normas que velan por el bienestar representando el 21,1%, aun así el 5.3% refieren ningún tipo de incumplimiento, mientras el 10.55 dicen que existe discriminación racial y étnica, siendo esta una cifra sumamente significativa.

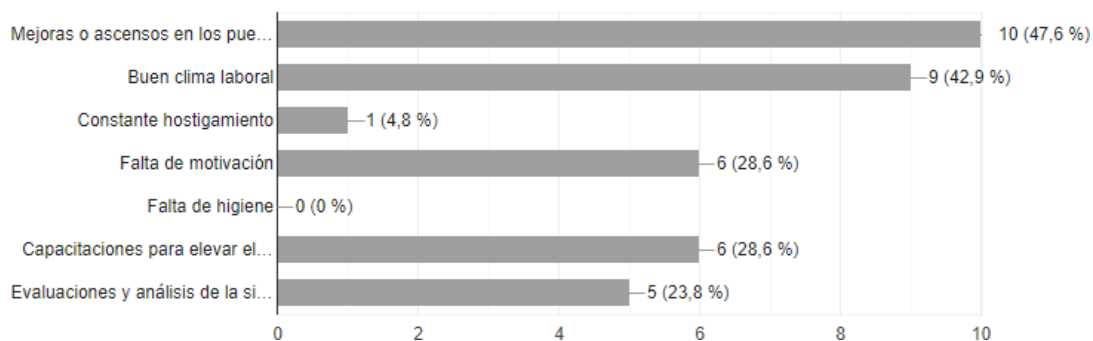


#### 4. Prácticas laborales

5. ¿La compañía ofrece a sus puestos laborales de acuerdo a su competencia laboral?

 Copiar

21 respuestas



Grafica 5. Prácticas laborales

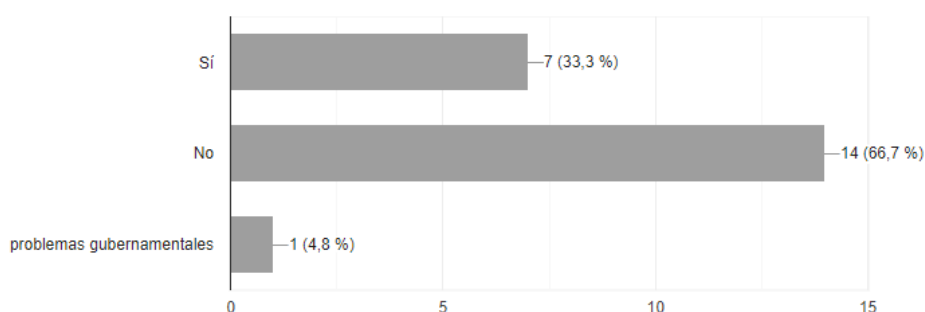
El indicativo que más se reconoce es las mejoras o ascensos en los puestos laborales ya que 10 de 21 personas coinciden con este, seguido del clima laboral siendo 9 personas que indican que un buen ambiente laboral es uno de los principales aspectos que brindan las mismas, en un punto medio esta la falta de motivación y capacitación, aunque no se encuentra en una mala posición son aspectos que se deben tener presentes y se deben trabajar para mejorar los mismos.

#### 5. Factores externos que afectan a los colaboradores

6. ¿Cree que existen factores negativos externos a la empresa, que influyen en la labor de los empleados?

 Copiar

21 respuestas



Grafica 6. Factores externos que afectan a los colaboradores

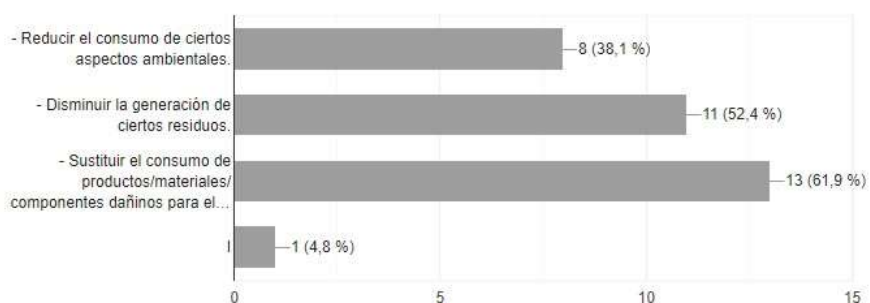
¿Creen que esos factores negativos externos a la empresa, que influyen en la labor de los empleados? Dentro de los empleados encuestados, el 66,7% consideran que no existen factores negativos externos a la empresa que influyan en sus tareas, frente al 33,3% de los empleados que consideran que, si hay factores negativos externos que afectan sus funciones y tareas que realizan a diario, disminuyendo su productividad y el Cumplimiento de los objetivos del área. Y ya el 4,8 considera que los factores externos son problemas gubernamentales.

## 6. Objetivos medioambientales

7. ¿Cuáles son los objetivos en materia medioambiental para la empresa?

 Copiar

21 respuestas



Grafica 7. Objetivos medioambientales

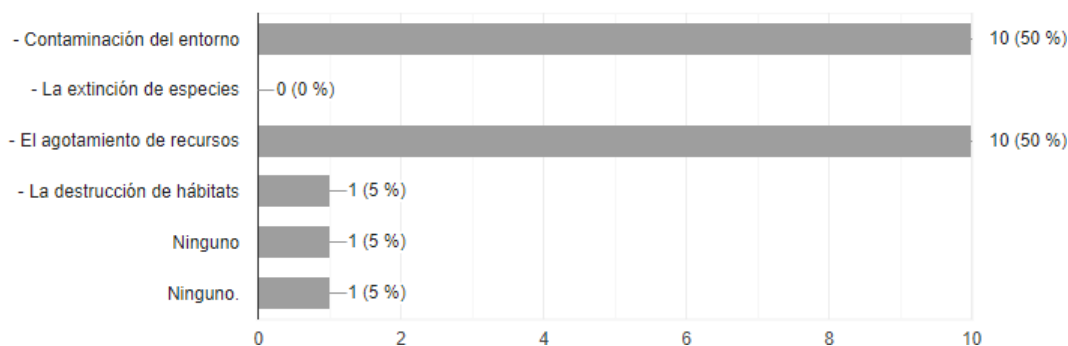
El principal objetivo en materia medio ambiental es sustituir el consumo de productos/materiales/componentes dañinos para el medio ambiente por otros más sostenibles, con un 61.9% ya que consideran que impacta en el entorno y en el que enfocan sus esfuerzos para ayudar al medio ambiente, seguido de disminuir de la generación de ciertos residuos con un 52.4% y reducir el consumo de ciertos aspectos ambientales con un 38.1% teniendo en cuenta el impacto de la empresa en el entorno.

## 8. Impacto en el ecosistema

8. ¿Cuál es el impacto que provoca su compañía en los ecosistemas?

 Copiar

20 respuestas



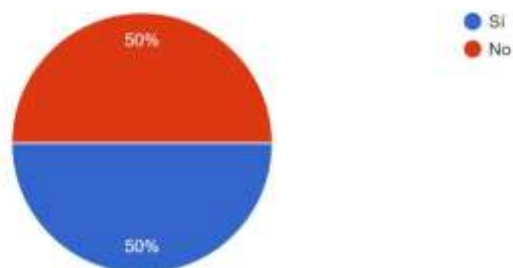
Grafica 8. Impacto en el ecosistema

¿Cuál es el impacto que provoca su compañía en los ecosistemas? Las principales afectaciones por parte de la empresa están en la contaminación del entorno y el agotamiento de los recursos y la contaminación del entorno con un 50%, esto debido a las actividades que desarrolla como caja de compensación en diferentes regiones del país, las actividades ecoturísticas y familiares impactan la región en donde se desarrollan. Seguida destrucción de hábitad con un 5%, es importante tomar cartas en el asunto.

## 9. Prácticas justas de operación

9. ¿Piensa que la empresa establece procedimientos para evitar involucrarse o ser cómplice de conductas anti-competencia?

20 respuestas



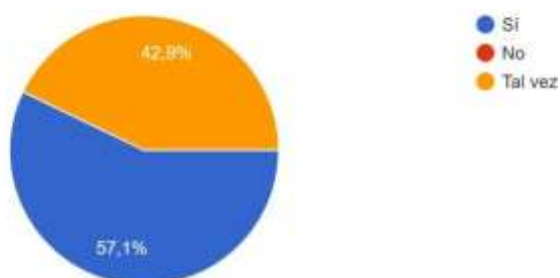
Grafica 9. Prácticas justas de operación

En el resultado obtenido en esta grafica podemos observar que el 50 % de la población piensa que la empresa establece procedimientos para evitar involucrarse o ser cómplice de conductas anti-competencia .

## 10. Respeto derechos de autor

10. ¿Piensa que existe respeto a los derechos de autor?

21 respuestas



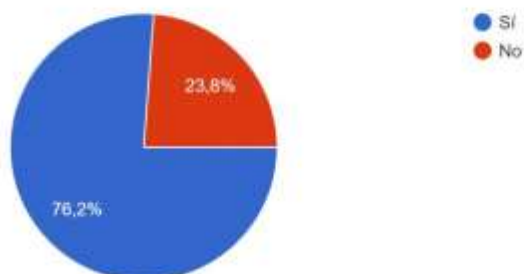
Grafica 10. Respeto derechos de autor

El resultado obtenido por esta grafica nos muestra que 57.1% piensa que existe respeto a los derechos de autor, y el 42.9% piensas que tal vez existe respeto a los derechos de autor.

## 11. Poder de decisión del cliente

11. ¿El consumidor cuenta con toda la información necesaria para decidir si el servicio satisface sus necesidades?

21 respuestas



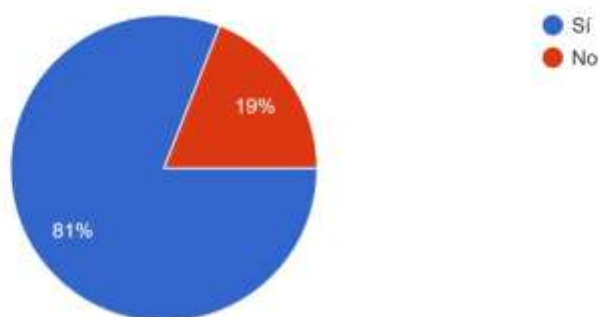
Grafica 11. Poder de decisión del cliente

Teniendo en cuenta lo anterior, se observa que en el 76.2% de la población en estudio, cuenta con la información a su alcance para decidir qué servicio tomar, puesto que es importante que el consumidor sienta agrado y satisfacción con el servicio ofrecido, adicional es el 23.8% piensa que el consumidor no cuenta con la suficiente información para decidir si el servicio satisface sus necesidades, por lo tanto, ese porcentaje se debe trabajar.

## 12. Garantías del cliente

12. ¿Ofrecer mecanismos para que los consumidores tengan garantías, soporte técnico, devoluciones, la reparación y el mantenimiento?

21 respuestas

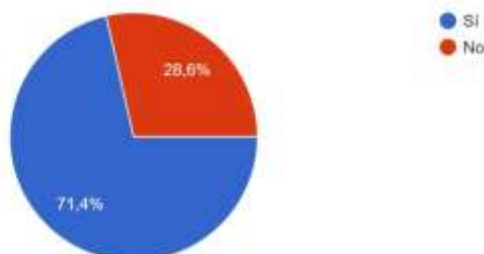


Grafica 12. Garantías del cliente

En la muestra se evidencia que el 81% de la población en estudio, cuenta con las garantías suficientes para que el consumidor se sienta tranquilo con el servicio de valor que se le está ofreciendo, puede estar seguro que la organización cuenta con los estándares de calidad para dar respuesta a su requerimiento en las áreas necesarias, mientras el 19% piensa que no se le ofrece mecanismos de garantías y soporte técnico etc., a los consumidores, por lo que es importante formar estrategias puntuales ya que es un ítem valioso para la organización.

### 13. Prácticas a la comunidad

13. ¿La empresa aportar conocimientos teóricos y prácticos para generar espacios de diálogo y aplicación de la RSE en la comunidad?  
21 respuestas:

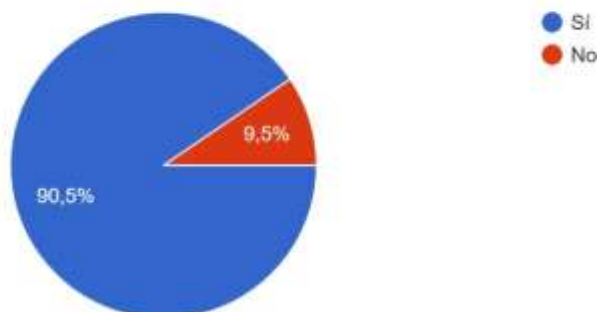


*Grafica 13. Prácticas a la comunidad*

Se obtiene un 28.6% de la población en estudio, quienes manifiestan no contar con los conocimientos teóricos sobre el RSE, % que es importante para este tipo de organización, puesto que cada organización tiene la responsabilidad de integrar las necesidades ambientales y sociales de la comunidad, y el 71,4 % piensa que, si le aporta conocimiento de la RSE, es importante que cada cliente interno o externo tenga conocimientos básicos sobre la responsabilidad social corporativa.

### 14. Creación de empleo

14. ¿Logra promover la creación de empleo a la sociedad?  
21 respuestas:



*Grafica 14. Creación de empleo*

Teniendo en cuenta la gráfica, se puede concluir con un porcentaje del 90.5% positivo, que tanto la organización como los colaboradores impulsan la generación del empleo, creando nuevas áreas de trabajo, las cuales van ligadas con el apoyo a la sociedad en general, creando oportunidades de superación profesional, mientras el 9,5% piensa que la organización no crea empleo para la sociedad.

### **Matriz de Marzo Lógico**

Para la ejecución del proyecto de investigación se utilizó este marco lógico que es una herramienta que conceptualiza, diseña, ejecuta y evalúa la información conseguida anteriormente.

### ***Stakeholders Involucrados***

Para el problema de "contaminación del entorno de la actividad económica y agotamiento de recursos" existen varios stakeholders involucrados entre ellos se encuentran la empresa que es la primera responsable del daño que desarrolla las actividades económicas y debe implementar más seguridad e instrumentos para cuidados medio ambientales en las zonas afectadas. Los clientes o afiliados que son quienes consumen los servicios y los productos de la caja de compensación como también el seguro en salud y que son los partícipes mayores de depreciación de la flora y la fauna de las áreas afectadas. Seguido de los proveedores quienes deben establecer también buenos hábitos de cuidado medio ambiental para nivelarse a exigencia de la causa. Finalmente, el ente gubernamental que son quienes deben efectuar un control pertinente a las acciones del daño medio ambiental de esta compañía y de todas aquellas empresas que son competencia y realizan estas actividades recreacionales y de salud, en los territorios colombianos.

### Árbol de Problemas

La herramienta utilizada para identificar la problemática central del instrumento de recolección de datos se formaliza con la ilustración visual. (Ver Ilustración 1.)

#### Ilustración 1.

### Árbol de Problemas

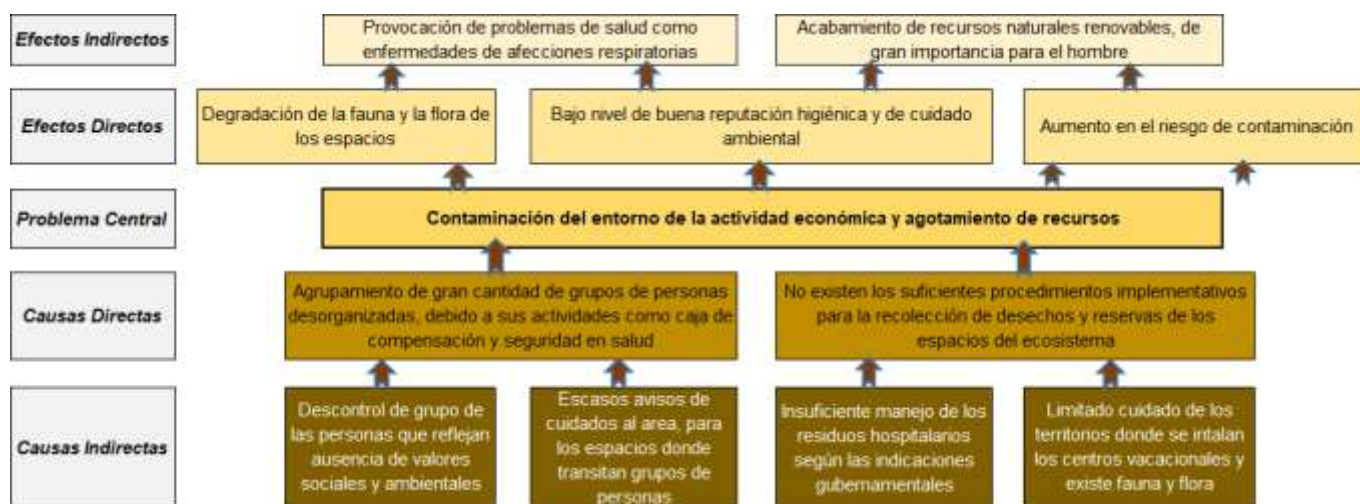


Ilustración 1. Árbol de Problemas para la empresa Cafam

Fuente de elaboración propia.

### Árbol de Objetivos

Herramienta que se utilizara para identificar los objetivos alcanzables después de aplicar el árbol de problemas donde se ve con claridad los objetivos a para solucionar la problemática.

(Ver ilustración 2.)

#### Ilustración 2.

### Árbol de Objetivos





Ilustración 2. Árbol de Objetivos para la empresa Cafam

Fuente de elaboración propia

### Mapa Estratégico

Herramienta utilizada para garantizar los objetivos identificados en el árbol de objetivos donde se tuvo en cuenta las siete materias fundamentales de la ISO 26000, busca establecer las estrategias para la solución a la problemática identificada. (Ver ilustración 3)

### Ilustración 3.

#### Mapa Estratégico



Ilustración 3. Mapa Estratégico

Fuente de elaboración propia

## Capítulo 4. Plan de Mejoramiento

El Plan de Mejoramiento es un conjunto de acciones de cambio que procura el constante progreso de la gestión y los procesos de la organización, este se establece a partir de las fortalezas y debilidades evidenciadas durante la evaluación realizada durante todos los procesos. Las acciones de mejora elegidas deben ser sistemáticas, no se deben improvisar ni seleccionar aleatoriamente. Debemos planificarlas minuciosamente, ejecutarlas y evaluar sus efectos.

### Plan de Acción y Seguimiento

Este es el paso inicial para la medición y control de todos los indicadores claves en el desarrollo del plan de mejoramiento en torno a factores económicos, sociales y ambientales que están siendo afectados en la situación actual de la organización y sobre las acciones que se deben ejecutar durante el proceso de mejora.

#### *Dimensión Económica:*

En la Dimensión Económica tenemos objetivos indirectos, pues al mejorar el impacto ambiental y social de la organización en la sociedad, se espera que se aumente la demanda de sus servicios y así mismo, lograr ingresos que permitan soportar las acciones a ejecutar en las otras dimensiones.

**Tabla 5.**

*Plan de Acción y Seguimiento*

<b>Dimensión</b>	<b>Objetivo Estratégico</b>	<b>Estrategia</b>	<b>Plazo</b>	<b>Costos</b>	<b>Indicador</b>
<b>Económica</b>	Aumentar la demanda de servicios, para generar mayor ingreso económico que permita	Aumentar los consumidores de sus servicios y generar mayores ingresos económicos.	Mensual	8'000.000	No. clientes nuevos*100 ----- Total clientes

---

cubrir los  
gastos de  
mejoramiento  
del impacto  
ambiental y  
de recursos

---

Fuente: Autoría Propia

***Dimensión Social:***

Para la dimensión social se plantea como acción fundamental el garantizar la distribución de información acerca del mejoramiento de la flora y fauna de las comunidades involucradas, así mismo el adecuado uso de recursos renovables, y procurar el mantenimiento de las acciones a través de la publicidad constante en todos los espacios, por medio de programas de capacitación a empleados y proveedores enfocando en la preservación, cuidado y mantenimiento del medio ambiente.

<b>Dimensión</b>	<b>Objetivo Estratégico</b>	<b>Estrategia</b>	<b>Plazo</b>	<b>Costos</b>	<b>Indicador</b>
<b>Social</b>	Establecer un cronograma de capacitaciones a los colaboradores y comunidad, acerca del manejo de residuos.	Realizar capacitaciones de cómo manejar y aislar los residuos sólidos.	6 meses	6'000.000	No. capacitaciones realizadas * 100 <hr/> Total capacitaciones programadas

---

Fuente: Autoría Propia

***Dimensión Ambiental:***

Para la dimensión ambiental se va a fundamentar restablecer el manejo de zonas ambientales en centros recreacionales y residuos hospitalarios para todas las comunidades involucradas, desde el interior de la compañía, pasando por proveedores y finalmente trabajo en conjunto con los consumidores. Se espera promover estas actividades a través de campañas en redes sociales para acceder a toda la comunidad en general y así lograr dar a conocer las estrategias y cambios de la compañía.

<b>Dimensión</b>	<b>Objetivo Estratégico</b>	<b>Estrategia</b>	<b>Plazo</b>	<b>Costos</b>	<b>Indicador</b>
<b>Ambiental</b>	Concientizar a los directivos, colaboradores, proveedores y consumidores de la empresa acerca de la responsabilidad con el medio ambiente y el manejo de residuos hospitalarios.	Establecer puntos de información sobre el manejo de residuos hospitalarios, y de los recursos ambientales en los centros de recreación con la información correcta de manejo.	1 año	10'000.000	No. puntos informativos * 100 ----- No. puntos programados para instalación

Fuente: Autoría Propia

## Conclusiones

Tal y como hemos podido comprobar la responsabilidad social empresarial es una herramienta de análisis que permite evaluar la situación actual de una organización identificando los problemas y conflictos que impiden que la organización logre su total desarrollo. En el presente trabajo aplicamos la RSE (responsabilidad social empresarial) permite a los estrategas resumir y evaluar información económica, social, cultural, demográfica, ambiental, política, gubernamental, jurídica, tecnológica y competitiva de la empresa.

### **Para cada uno de los Objetivo:**

1. Aplicar la RSE CAFAM nos permite cuantificar la madurez actual de la organización en cuanto a los estándares generales, la situación en que se encuentra en el momento a nivel nacional, observando las falencias para resolverlas. Por lo tanto, al emplear la encuesta por medio de Google Forms enfocada a colaboradores de Cafam para identificar si en esta se aplica o no el RSE, los resultados son en su mayoría positivos, pero en el aspecto medio ambiental negativos. Las personas fácilmente pudieron desarrollar la encuesta diseñada, gracias a su buen diseño y como estuvo direccionado.
2. La metodología utilizada el árbol de problemas nos ayudó asertivamente a identificar la problemática central, sus causas y efectos que generan en el entorno, trabajamos consecuentemente en el siguiente paso para efectuar soluciones a tales inconvenientes.
3. Identificamos los objetivos por medio de la herramienta de Árbol de Objetivos convirtiendo todas las problemáticas localizadas en objetivos posibles de ejecutar.
4. Continuamente la estrategia utilizada con el Mapa estratégico nos ayudó a determinar las estrategias teniendo en cuenta los siete materiales fundamentales de la ISO 26000 que se trabajó en la tabla de diseño de instrumentos.

5. Tras los resultados obtenidos, la identificación de la problemática, efectuando los objetivos y planteado las estrategias, se construyó el plan de mejoramiento donde en la dimensión económica se propuso aumentar los consumidores de sus servicios y generar mayores ingresos económicos, en la dimensión social se planteó realizar capacitaciones de cómo manejar y aislar los residuos sólidos y en la dimensión ambiental se propuso establecer puntos de información sobre el manejo de residuos hospitalarios, y de los recursos ambientales en los centros de recreación con la información correcta de manejo.

Todo lo anteriormente efectuado nos direccionó a analizar la información, buscar la causas y efectos de una problemática para lograr objetivos, estrategias y plantear planes de acción que acondicionaran al a compañía a cumplir con las normas establecidas en la ISO 26000 y cumplir con la responsabilidad social empresarial, que trae consigo muchos beneficios a nivel organizacional y consecuentemente a sus partes interesadas que hacen parte de la razón de ser.

En nuestro proceso de estudio en la UNAD bajo la modalidad Abierta y a Distancia, aunque gran parte del trabajo es de manera autónoma también se desarrolla aprendizaje colaborativo a través de un contexto cultural a partir de interacción de compañeros de curso, tutor y las demás comunidades y su entorno, que buscar unificar contextos con el fin de profundizar los temas y consolidar documentos que contengan información clara.

Se busco métodos de interpretación, argumentación para así recopilar información y resolver preguntas. Cuando hablamos de autonomía nos referimos a decisiones propias y en este caso la decisión es aprender; el cómo y cuándo hacerlo debemos estructurarlo y aplicar la RSE.

### Referencias Bibliográficas

- Arévalo-Martínez, R.-I., & Ortiz-Rodríguez, H. (2019). Comunicación organizacional web de la ética en las organizaciones del tercer sector. (Spanish). *El Profesional de La Información*, 28(5), 1–11.  
<https://bibliotecavirtual.unad.edu.co/login?url=https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=asn&AN=140256523&lang=es&site=ehost-live>
- Bermudez-Colina, Y., & Mejías-Acosta, A. A. (2018). Medición de la responsabilidad social empresarial: casos en pequeñas empresas Latinoamericanas. *Ingeniería Industrial*, 39(3), 315–325.  
<https://bibliotecavirtual.unad.edu.co/login?url=https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=edsnp&AN=edsnp.6676416ART&lang=es&site=eds-live&scope=site>
- De la Cruz, C & Fernández, J. (2016). Marco conceptual de la ética y la responsabilidad social empresarial: un enfoque antropológico y estratégico. *Empresa y Humanismo*, 19(2), 69–118.  
<https://bibliotecavirtual.unad.edu.co/login?url=https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=asn&AN=117625019&lang=es&site=eds-live&scope=site>
- Duque Orozco, Y. V., Cardona Acevedo, M., & Rendón Acevedo, J. A. (2013). *Cuadernos de administración*. <https://www.redalyc.org/pdf/2250/225029797009.pdf>
- Duque, Y., Cardona, M & Rendón, J. (2013). Responsabilidad Social Empresarial: Teorías, índices, estándares y certificaciones. *Cuadernos de Administración*. 29(52), 196-206.  
<http://www.scielo.org.co/pdf/cuadm/v29n50/v29n50a09.pdf>
- Gómez Patiño, D. (2011). El pacto global de las naciones unidas: sobre la responsabilidad social, la anticorrupción y la seguridad. *Revista Prolegómenos - Derechos y Valores*, pp. 217 - 231. <http://revistas.unimilitar.edu.co/index.php/dere/article/view/2388>



González, Y., Manzano, O. y Torres, M. (2018). Capítulo 2: Descripción de las categorías relacionadas con la responsabilidad social universitaria. Libros Universidad Nacional Abierta y a Distancia, [S.l.], p. 53 – 76.

<http://hemeroteca.unad.edu.co/index.php/book/article/view/3138>

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

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

ISO (2010). ISO 26000. Guía de responsabilidad social.

<https://www.iso.org/obp/ui#iso:std:iso:26000:ed-1:v1:es>

Llanes, M & Salvador, Y. (2018). Convergencia de la ética pública y los objetivos de desarrollo sostenible: resorte subjetivo valioso. (Spanish). Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores, 6(1), 1–28.

<https://bibliotecavirtual.unad.edu.co/login?url=http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=eue&AN=132100014&lang=es&site=eds-live&scope=site>

Marulanda, N., & Rojas, M. (2019). Ética en Instituciones de Educación Superior para la Construcción de Relaciones de Confianza con Grupos de Interés (Stakeholders). Información Tecnológica, 30(3), 269–276.

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

Medina, D., Benedetti, V., & Zablonski, L. (Marzo de 2021). *Fundación ideas para la Paz*.

<https://empresaspazddhh.ideaspaz.org/sites/default/files/documentos-micro/FIP-%20RSE%20una%20mirada%20geneal%C3%B3gica%20-%20corregido%20%281%29.pdf>

- Ocampo, O., García, J., Ciro, L & Forero; Y. (2015). Responsabilidad social en pequeñas empresas del sector de Alimentos y Bebidas de Caldas. En: *Entramado*, 11(2). 72-90.  
<http://www.scielo.org.co/pdf/entra/v11n2/v11n2a06.pdf>
- Ortegón, G., Castrillón, O & Ruíz, S. (2019). Los grupos de interés en la programación de producción de un sistema de manufactura “Job Shop.” *Revista EIA*, 16(32), 65–84.,  
<https://bibliotecavirtual.unad.edu.co/login?url=https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=asn&AN=137635558&lang=es&site=eds-live&scope=site>
- Pigé, B. (2012). La representación de la excelencia de las empresas. *Administración y Organizaciones*, 15(29), 61–78.  
<https://bibliotecavirtual.unad.edu.co/login?url=https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=fap&AN=89472258&lang=es&site=eds-live&scope=site>
- Ramírez, Reynier I., Nelson D. Lay, and Harold B. Sukier. 2020. “Gerencia Estratégica Para La Gestión de Personas Del Sector Minero de Venezuela, Colombia y Chile.” *Información Tecnológica* 31 (1): 133–40.  
<https://bibliotecavirtual.unad.edu.co/login?url=https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=asn&AN=141889816&lang=es&site=eds-live&scope=site>
- Rodríguez, Y., Cabrera, J & Frías, B. (2018). Responsabilidad social empresarial. Camino hacia una gestión organizacional estratégica. *Folletos Gerenciales*, 22(3), 180–189.  
<https://bibliotecavirtual.unad.edu.co/login?url=https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=asn&AN=131500116&lang=es&site=eds-live&scope=site>
- Tovar, J., & Valdes, B. (2009). Sobre el concepto de responsabilidad social de las empresas. Un análisis europeo comparado. *Universidad de Castilla-La Manch*.  
<https://revistas.ucm.es/index.php/CRLA/article/download/CRLA0909120053A/32242/0>

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

## **Anexos**

### **Anexo 1.**

*Enlace del Código de Ética*

<https://docs.google.com/document/d/1bQLyK3lauwtoJckS-DTxsouM2q6r3vtrsF5BVLCAOYQ/edit?usp=sharing>

### **Anexo 2.**

*Formato de Recolección de Información*

<https://forms.gle/ipULqmCjv6C6pMyM6>