

**Plan Estratégico en Gerencia Estratégica y Responsabilidad Social Empresarial para el
Prestador de Aprovechamiento Veolia Aseo Palmira S.A.S E.S.P.**

José Agustín Carmona García

Israel Ferney Granados Pérez

Marisol Jiménez Muñoz

Lidya Milena Moran

María Alejandra Quiceno Villegas

Universidad Nacional Abierta y a Distancia - UNAD

Escuela de Ciencias Administrativas, Contable, Económicas y de Negocios “ECACEN”

Programa de Administración de Empresas

2022

**Plan Estratégico en Gerencia Estratégica y Responsabilidad Social Empresarial para el
Prestador de Aprovechamiento Veolia Aseo Palmira S.A.S E.S.P.**

José Agustín Carmona García

Israel Ferney Granados Pérez

Marisol Jiménez Muñoz

Lidya Milena Moran

María Alejandra Quiceno Villegas

Trabajo para optar al título de Administrador de Empresas

Tutora:

Nathaly Johanna Rincón Gelvez

Universidad Nacional Abierta y a Distancia - UNAD

Escuela de Ciencias Administrativas, Contable, Económicas y de Negocios “ECACEN”

Programa de Administración de Empresas

2022

Resumen Analítico Especializado – RAE

Titulo	Plan Estratégico en Gerencia Estratégica y Responsabilidad Social Empresarial Para el Prestador de Aprovechamiento Veolia Aseo Palmira S.A.S E.S.P.
Autores	Israel Ferney Granados Pérez, José Agustín Carmona García, Marisol Jiménez, Lidya Milena Moran y María Alejandra Quiceno Villegas
Tipo de Documento	Trabajo de Grado Diplomado
Tutora	Nathaly Johanna Rincón Galvez
Año	2022
Palabras claves	Responsabilidad social empresarial, Marco Lógico, Plan de Acción y Seguimiento, ISO 26000, Dimensión, Indicador, Aprovechamiento, Medio Ambiente, Plan Estratégico
Resumen	El presente trabajo tiene como finalidad conocer como la empresa Veolia Aseo Palmira, cumple con los pilares fundamentales de la norma ISO 26000, realizando una investigación de cada dimensión que es exigida y requerida por la norma, arrojando resultados que permiten evaluar como la empresa da cumplimiento con la responsabilidad social empresarial, permitiendo dar una trazabilidad en un tiempo

	estipulado.
Problema de Investigación	Falta de recursos de financieros para cumplimiento de objeto social
Metodología	Investigación Cuantitativa (Encuesta aplicada colaboradores y directivos de la empresa)
Principales Resultados	Analizados los resultados del proceso de investigación frente a la responsabilidad social empresarial que ejerce la empresa Veolia Aseo Palmira, se concluye que la organización ha presentado fallas en la obtención de recursos económicos que impiden cumplir con el objeto social de esta, lo que establece implementar estrategias que contribuyan a incrementar los ingresos, buscando aumentar el material aprovechable para cumplir con el objeto social de la empresa
Conclusiones	Con el cumplimiento del plan de acción y seguimiento, se contribuirá a que la empresa Veolia Aseo Palmira, cumpla con el objeto social a través de estrategias que buscan aumentar el aprovechamiento de los materiales recolectados, generando mayores ingresos económicos.
Referencias	Alejandra R. (2017) Elementos indispensables en un

programa de RSE..

<https://www.expoknews.com/como-hacer-un-programa-de-rse/>

Díaz, N. (2014). Responsabilidad Social Empresarial y

Creación de Valor Compartido, Sostenibilidad

Gerencial. (Spanish). *Revista Daena (International*

Journal of Good Conscience), 9(3), 127–144.

<https://bibliotecavirtual.unad.edu.co/login?url=http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=hus&AN=116281275&lang=es&site=eds-live&scope=site>

Fernández Izquierdo, M. Á. (2014). *El gobierno corporativo*

como motor de la responsabilidad social

corporativa.. Universitat Jaume I. Servei de

Comunicació i Publicacions. [https://elibro-](https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/53258?page=2)

[net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/53258?page=2](https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/53258?page=2)

Gaviria, N. (24 de agosto de 2022). Las compañías han sido

avaladas por el Instituto Colombiano de Normas

Técnicas y Certificación debido a sus planes de

mitigación. *La republica*.

<https://www.larepublica.co/empresas/estas-son-las->

siete-empresas-que-se-han-certificado-como-carbono-
neutro-en-2022-3432750

Maria Elena G (Marzo 2022). Arbol de Problemas un
ejemplo práctico.

[https://www.ingenioempresa.com/arb-ol-de-
problemas/](https://www.ingenioempresa.com/arb-ol-de-problemas/)

Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenibles -

[https://www.minambiente.gov.co/asuntos-
ambientales-sectorial-y-urbana/produccion-y-
consumo-sostenible/ Producción y Consumo
Sostenible](https://www.minambiente.gov.co/asuntos-ambientales-sectorial-y-urbana/produccion-y-consumo-sostenible/)

Programa de naciones unidas para medio ambiente

[http://www.cprac.org/es/sostenible/produccion/mas-
limpia](http://www.cprac.org/es/sostenible/produccion/mas-limpia)

Programa Federal de Producción más Limpia (ARGENTINA
2015)

[https://www.youtube.com/watch?v=bz7NYmTTI1Y&
t=80s](https://www.youtube.com/watch?v=bz7NYmTTI1Y&t=80s)

Regional Activity Centre For Sustainable Consumption and
Production -

<http://www.cprac.org/es/sostenible/produccion/mas->

limpia

Sánchez, N. (2007). El marco lógico. Metodología para la planificación, seguimiento y evaluación de proyectos. *Visión Gerencial*, (2),328-343. [fecha de Consulta 2 de marzo de 2020]. ISSN: 1317-8822.

<https://www.redalyc.org/pdf/4655/465545876012.pdf>

Universitat Carlemany 2022

[https://www.universitatcarlemany.com/actualidad/gestion-](https://www.universitatcarlemany.com/actualidad/gestion-organizational#:~:text=%C2%BFCu%C3%A1%20es%20el%20objetivo%20de,recursos%20materiales%20y%20humanos%20%C3%B3ptima.)

tion-

organizational#:~:text=%C2%BFCu%C3%A1%20es

%20el%20objetivo%20de,recursos%20materiales%2

0y%20humanos%20%C3%B3ptima.

Resumen

El presente trabajo tiene como finalidad conocer como la empresa Veolia Aseo Palmira, cumple con los pilares fundamentales de la norma ISO 26000, realizando una investigación de cada dimensión que es exigida y requerida por la norma, arrojando resultados que permiten evaluar como la empresa da cumplimiento con la responsabilidad social empresarial, permitiendodar una trazabilidad en un tiempo estipulado.

Palabras clave: Responsabilidad social empresarial, Marco Lógico, Plan de Acción y Seguimiento, ISO 26000, Dimensión, Indicador, Aprovechamiento, Medio Ambiente, Plan Estratégico

Abstract

For the company Veolia aseo Palmira S.A.S E.S.P is very important to carry with the social and environmental responsibility what it hare, by this reason in this document them propose a strategic plan it´s taking into account economic social and environmental aspects with internal and external application, what satisfy necessity of the users and they take al the companyto be hold environmental and financially, for this it takes as base the norm iso 26000 what it gives direction, route and monitoring to the companies what for your nature ar choice them project to have a strategic management with responsibility social and business.

This strategic plan it involves in the different dimensiones to customers, suppliers, users, directives which take them into accorent for the study what it carried for midst of surveys what we take to the diagnosis what in this document rst, give us tools for to fir the problematic what hus strategic it plan to give solution and advance to the company.

Keywords: Corporate Social Responsibility, Logical Framework, Action and Monitoring Plan, ISO 26000, Dimension, Indicator, Leverage, Environment, Strategic Plan.

Metodología

Para la empresa Veolia Aseo Palmira S.A.S E.S.P es muy importante cumplir con la responsabilidad social y ambiental que tiene, por esta razón en este documento se plantea un plan estratégico presentando los aspectos económicos, sociales y ambientales con aplicación interna y externa, que satisfaga la necesidad de los usuarios y lleven a la empresa a ser sostenible ambiental y financieramente; para esto se toma como base la norma ISO 26000 que da dirección, ruta y seguimiento a las empresas que por su naturaleza o elección se proyecten a tener una gerencia estratégica con responsabilidad social y empresarial.

Este plan estratégico involucra en las diferentes dimensiones a clientes, proveedores, usuarios, colaboradores, directivos; los cuales se tomaron en cuenta para la toma de decisiones empezando por el estudio que se realizó por medio de encuestas el cual nos llevó al diagnóstico que en este documento reposa, dándonos herramientas para determinar la problemática que esta estrategia planea dar solución y avance a la empresa.

Tabla de Contenido

Introducción.....	15
Problema	16
Descripción del problema	16
Objetivos	17
Objetivo General.....	17
Objetivos Específicos	17
Conceptualización	18
Línea de tiempo sobre la evolución del pensamiento estratégico.....	18
Características, elementos y formas de gestionar estratégicamente la RSE.	19
Poster Gobierno Corporativo	22
Producción limpia y el consumo sostenible	23
Marco de Referencia	29
Marco Conceptual.....	29
Marco Institucional.....	30
Marco Lógico.....	32
Árbol de Problemas	32
Árbol de Objetivos.....	33
Mapa estratégico	34
Stakeholders (Grupos de Interés).....	35
Metodología	37
Diagnóstico	37
Instrumento de diagnóstico.....	37
Resultados	38

Análisis.....	46
Plan De Mejoramiento	54
Plan de Acción y Seguimiento.....	54
Conclusiones	57
Referencias	59

Lista de Tablas

Tabla 1 <i>Toneladas aprovechadas Veolia Aseo Palmira SAS ESP – 2021 Vs 2022</i>	51
Tabla 2 <i>Plan de acción dimensión económica</i>	54
Tabla 3 <i>Plan de acción dimensión Social</i>	55
Tabla 4 <i>Plan de acción dimensión Ambiental</i>	56

Lista de Figuras

Figura 1 Línea de Tiempo sobre la evolución del pensamiento estratégico	18
Figura 2 Poster Gobierno Corporativo	22
Figura 3 Organigrama Veolia Aseo Palmira SAS ESP Aprovechamiento	31
Figura 4 Árbol del Problemas	33
Figura 5 Árbol de Objetivos.....	34
Figura 6 Mapa Estrategico	35
Figura 7 Árbol de Stakeholders Veolia Aseo Palmira	364
Figura 8 Encuesta Pregunta 1.....	388
Figura 9 Encuesta Pregunta 2.....	388
Figura 10 Encuesta Pregunta 3.....	399
Figura 11 Encuesta Pregunta 4.....	399
Figura 12 Encuesta Pregunta 5.....	40
Figura 13 Encuesta Pregunta 6.....	40
Figura 14 Encuesta Pregunta 7.....	41
Figura 15 Encuesta Pregunta 8.....	41
Figura 16 Encuesta Pregunta 9.....	422
Figura 17 Encuesta Pregunta 10.....	422
Figura 18 Encuesta Pregunta 11.....	433
Figura 19 Encuesta Pregunta 12.....	433
Figura 20 Encuesta Pregunta 13.....	444
Figura 21 Encuesta Pregunta 14.....	444
Figura 22 Encuesta Pregunta 15.....	455

Introducción

En la actualidad la responsabilidad social empresarial se considera un factor fundamental en la obtención de logros en una organizacional, término que ha sido enfatizado por medio de una norma internacional ISO 26000, dado que este brinda una guía a través de unas herramientas determinadas como dimensiones de la misma, estas buscando de alguna manera poder hacer que las empresas evolucionen y cuenten con prácticas basadas RSE.

En el ejercicio de analizar que la empresa Veolia Aseo Palmira SAS ESP prestadora del servicio de aprovechamiento pueda aplicar la norma internacional ISO 26000, se procedió a evaluar las distintas dimensiones en la cual se logra determinar que esta cuenta con las características, sin embargo, se debe perfeccionar en los procesos, en particular en la sostenibilidad financiera, dado que para poder cumplir con todas las dimensiones esta debe fortalecer sus ingresos financieros.

Se contempla validar los mecanismos de ingresos en el que se logra determinar que falta mayor recolección de material aprovechable, conseguir mayores compradores de material, esto se logra con una mayor eficiencia en la operación, mayores sensibilizaciones con las comunidades usuarias y mayor agilidad comercial para la captación de nuevos compradores.

Problema

“Falta de recursos financieros para el cumplimiento del objeto social”

Descripción del problema

Se observa que uno de los desafíos más grandes que tiene la empresa Veolia Aseo Palmira SAS ESP es la falta de recursos para poder cumplir con la labor para la que fue diseñada y esto se puede estar derivando del manejo errado que las personas le están brindando a la selección de los residuos pues debido a la falta de conocimiento de la población en el momento de la recolección se están perdiendo materiales que pueden ser aprovechados y que generen ingresos. Otro factor importante que se observa es que no se cuenta con los suficientes clientes para poder vender estos residuos aprovechables.

Si bien es una empresa que cuenta con programas de RSE se busca reforzar estos programas y mejorar los ingresos de la compañía a través de capacitaciones y sensibilización tanto a la población usuaria como a los trabajadores que realizan las rutas de recolección, separación y clasificación de los residuos para que se logre generar el mayor aprovechamiento de los mismos.

Objetivos

Objetivo General

Diseñar un Plan Estratégico que permita a la empresa Veolia Aseo Palmira SAS ESP mejorar sus recursos financieros a partir de capacitaciones a los usuarios y los colaboradores para poder aumentar los residuos aprovechables e incrementar los ingresos en un 25% para la vigencia 2023.

Objetivos Específicos

Realizar sensibilizaciones a los usuarios que permitan conocer la separación de los residuos aprovechables

Capacitar a los colaboradores en la eficiencia operacional y clasificación y separación de material aprovechable

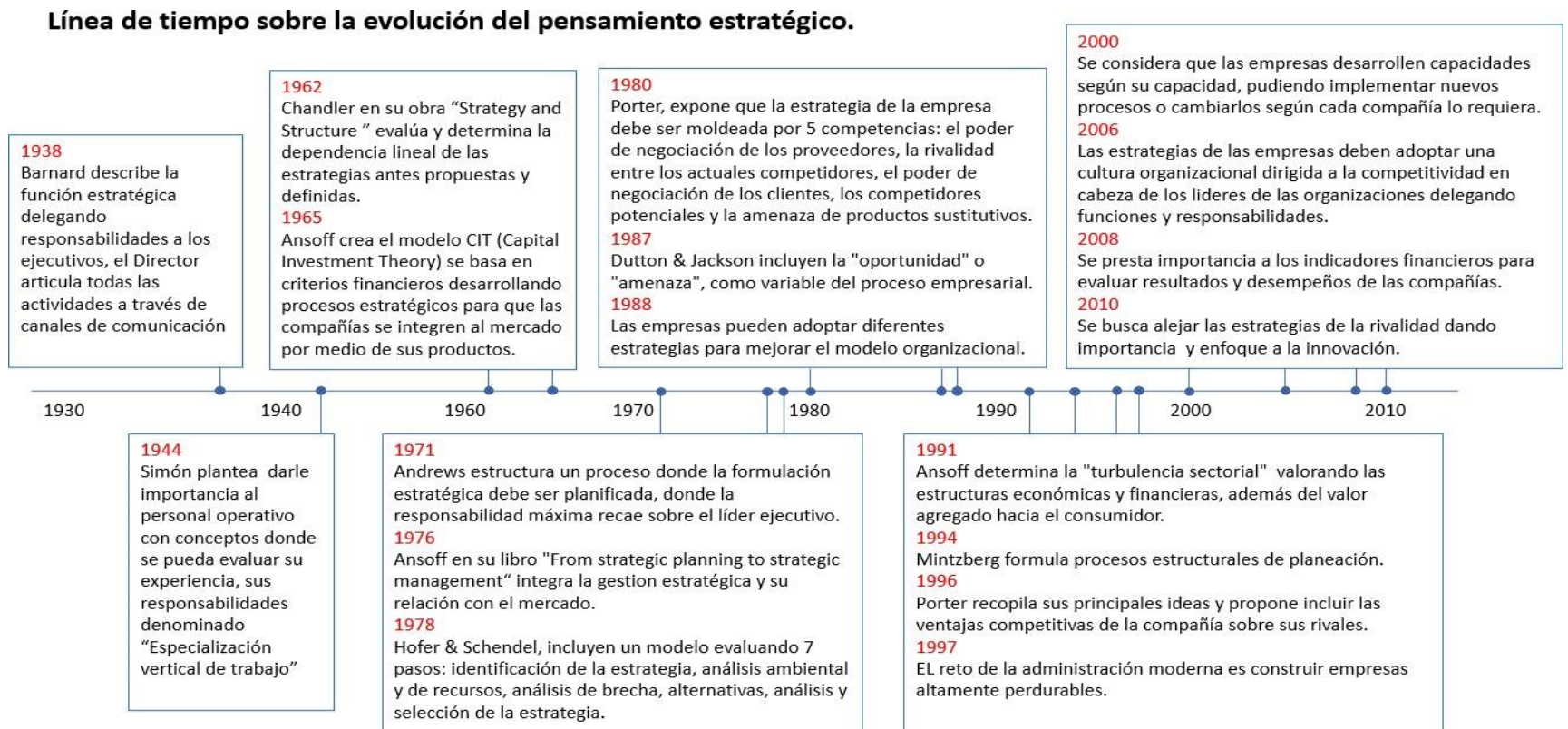
Incrementar la búsqueda de nuevos compradores de material para aprovechamiento.

Conceptualización

Línea de tiempo sobre la evolución del pensamiento estratégico

Figura 1

Línea de Tiempo sobre la evolución del pensamiento estratégico



Características, elementos y formas de gestionar estratégicamente la RSE.

La RSE nace como una nueva dinámica de hacer intercambios, enmarcada en la sostenibilidad económica, social y ecológica. Toda organización debe involucrar voluntariamente a la acción responsable, ejecutando técnicas en la elaboración y uso de recursos naturales.

Según Valenzuela, Jara & Villegas, 2015, p. 330. La Responsabilidad Social Empresarial (RSE) es un tema que ha cobrado especial importancia en las últimas décadas. Dicha importancia se ha visto plasmada en un contexto internacional por la proliferación de normativas e índice cuyo objetivo fundamental es establecer patrones en donde las empresas divulguen información respecto a las prácticas en temas relacionados a la RSE.

Una empresa es socialmente responsable, cuyos directivos y propietarios son consecuentes de los efectos que las actividades de la organización pueden producir al interior y al exterior de la organización. Las características primordiales de las RSE en la sociedad; se podría decir que brindar bienestar económico, produciendo y transformando bienes y servicios, empleando bienestar laboral, que cumplan con las leyes realizando el pago impuestos. Sin embargo, se deben planificar actividades voluntarias, que comprometan a la sociedad del entorno donde se desarrolla las actividades de la organización.

La Organización Internacional del Trabajo, enmarca que la responsabilidad social de una empresa es el conjunto de actividades que necesitan para que la empresa cumpla con la sociedad creando mecanismos de participación, demostrando la capacidad para brindar beneficios a la comunidad beneficios en pro del desarrollo.

Los elementos importantes para contar con un buen programa de Responsabilidad Social Empresarial se relacionan a continuación:

Propósito alineado con el negocio: Es decir todo propósito que desees implementar no se desvincule de la misión de la compañía

Diferenciarse de los demás: Siempre es importante contar con un buen equipo que permita estudiar otra serie de iniciativas, y así mismo estas se puedan mejorar o dicho de otra forma se pueda evolucionar, así mismo promover iniciativas que otras organizaciones no lo hayan hecho y ser pionero en esa iniciativa.

Todos deben estar involucrados: Siempre se deben involucrar en las distintas iniciativas RSE a todos los colaboradores de la organización de tal manera que estos mismo la ayuden a fortalecer y promover, además que deben sentirse identificados.

Crea alianzas: En ocasiones las alianzas son importantes, y en estos casos mucho más, ya que una buena alianza te permite crear sinergias que ayuden fomentar un buen programa de RSE.

Lo que se busca con la RSE es fomentar que las empresas no solo se limiten a generar valor para ellas mismas, sino que busquen estrategias que generen sostenibilidad, crecimiento y desarrollo en común integrando un modelo de gerencia estratégica de alta competitividad que generen mejores estilos de vida, integrando sus actividades comerciales con la comunidad que los rodea o que se vincula a sus acciones, creando valor no solo en el producto o servicio que ofrece sino también en la conciencia del consumidor, vendiendo tranquilidad; fortaleciendo y fidelizando la relación con sus clientes.

Estas RSE van mucho más allá de lo que se rige por la ley aun cuando estas son el punto de partida para obtener una completa RSE. Que de acuerdo con el Libro Verde (2001) que se

deben unir los planes empresariales y sus acciones con el cumplimiento normativo y sus preocupaciones con el entorno.

Cuando se abren vías de administración de cambio y conciliación el desarrollo social aumenta la competitividad pues se aplican normas estrictas que los requisitos de la legislación.

En otras palabras, la RSE busca generar actuaciones conscientes y comprometidas para mejorar continuamente para que las empresas generen un valor agregado para todo su público y convertir estos valores en sustentación competitiva.

Aun cuando existen leyes que rigen a las empresas para generar compromisos internos y externos se debe tener en claro que no se puede tener una verdadera RSE si no se tiene un comportamiento que sea voluntariamente adoptado por las empresas, pues se tienen verdaderos resultados cuando internamente se tiene un clima laboral exitoso que permita que su planteamiento se vea reflejado en el exterior de la misma a partir de buenos resultados y éxito continuo en sus actividades.

La responsabilidad social empresarial practicada conscientemente, cumpliendo con la normatividad, pero con alto grado de voluntad lleva a las empresas a crecer y ver las acciones y las actividades realizadas reflejadas en los resultados de su empresa, se vuelve recíproco ya que tanto en clientes internos como externos se crea sentido de pertenecía y amor que fideliza y garantiza compra continua y excelencia en las labores realizadas.

Poster Gobierno Corporativo

Figura 2

Poster Gobierno Corporativo

GOBIERNO CORPORATIVO CARACTERÍSTICAS Y APORTES AL BIENESTAR HUMANO

Un gobierno corporativo tiene el desafío de desarrollar un sentido de misión y establecer un tono de la organización que ponga énfasis no solo en los objetivos sino como estos se logran haciéndose cargo de la sustentabilidad del negocio.

Bajo un conjunto de normas y procesos que se aplican en la operación, control y regulación de la organización.

Todos los participantes corporativos asumen sus responsabilidades y obligaciones garantizando la operación legal, ética y comprometida de la compañía.

El liderazgo corporativo debe ser consistente y visible, fuera y dentro de las empresas, es decir la dirección, los accionistas y la administración debe conocer y entender la realidad social donde se encuentran las organizaciones sintonizando con la realidad y a partir de esto generar una cultura de integridad.

CARACTERÍSTICAS

- Esta conformado por los mas altos directivos de la empresa que direccionan la estrategia planificada.
- Ejerce auditoría y control interno en los procesos de cumplimiento.
- Mejoran la Admiración de la empresa: Definen buenas practicas y planificación de la organización.
- Atracción de Financiamiento: Brinda mejores estándares, compromisos e imagen de la corporación.
- Confianza en el mercado: Solvencia Financiera + Compromiso y Satisfacción para los clientes.
- Protección de los derechos de los inversionistas: beneficios para la tranquilidad en el cumplimiento de los dueños de la organización.

Un buen gobierno corporativo fortalece la certidumbre en quienes financian las inversiones u operaciones al fomentar excelentes prácticas, en las cuales el factor humano es un elemento clave en el establecimiento de políticas y normas.



FASE 2 - PROFUNDIZACIÓN - Grupo 101008_6

Producción limpia y el consumo sostenible

Una producción limpia y el consumo sostenible son temas de interés y preocupación mundial, es así como una gran parte de las naciones en diferentes espacios liderados por las naciones unidas han venido dialogando la importancia en la renovación de la producción industrial, es así que distintas organizaciones en la necesidad de ejecutar cambios significativos. Donde se permitan establecer políticas de cambio en las que se contribuya al cuidado y la protección del medio ambiente, creando un compromiso que permita acciones concretas, dándole un enfoque ecológico a las organizaciones donde se permita la conservación y la protección del ecosistema en pro de un mejor futuro.

Recordemos que hablar de producción limpia y consumo sostenible es implementar estrategias ambientales que generen protección del entorno, que integre procesos y minimice los riesgos en los que el medio ambiente se puede estar afectando, que reduzca la exposición de los seres humanos que mantenga a la empresa en competencia y siga manteniendo una economía viable. **(programa de naciones unidas para medio ambiente <http://www.cprac.org/es/sostenible/produccion/mas-limpia>).**

Sin embargo, este tipo de iniciativas son difíciles de implementar si no se realiza una gestión medioambiental responsable que involucre a la sociedad en la gestión total de la empresa que minimice los orígenes de la contaminación y que desvincule el crecimiento económico a través de la disminución medioambiental, aumente la eficacia de recursos y promueva una vida saludable.

Las organizaciones deben implementar estrategias que contribuyan a realizar una producción más limpia y un consumo sostenible, donde se permita reducir los daños ambientales

ocasionados por las distintas actividades que buscan satisfacer las necesidades de la humanidad, brindando un enfoque ecológico de manera que se reduzca los daños ambientales en los diferentes entornos productivos; y donde se conlleve a implementar acciones que permitan desarrollar en el ser humano la capacidad de crear conciencia frente al consumo sostenible.

(La Universitat Carlemany 2022) ha indicado que la gestión organizacional es un aspecto clave para todo tipo de entidades de funcionamiento complejo cuyo objetivo es el de conseguir que una organización funcione de forma eficiente en el proceso de consecución de objetivos, planificando una gestión óptima de recursos materiales y humanos, lo que nos permite entender que en tiempo presente no se pueden obtener los objetivos de una empresa por encima de los objetivos de cuidado de aquello que nos rodea.

Las problemáticas ambientales que hoy giran alrededor del mundo han aumentado en grandes proporciones, es preocupante el afán del hombre en satisfacer necesidades en cambio de un bien económico que cada día es más fuerte, establecido en un nivel de producción de consumos insostenibles por la sociedad, está poniendo en riesgo la base de los ecosistemas que cada día es más deteriorada por actividades productivas del ser humano, con un riesgo inclemente a actividades presentes y futuras que pone en peligro la subsistencia. Por esta razón muchas organizaciones a nivel mundial han tomado la iniciativa de realizar campañas en pro de conservación y concientización y los entes gubernamentales y de control están implementando legislación que regule el desperdicio y minimice el daño que causa los procesos de producción dentro y fuera de la industria al medio ambiente y el entorno social.

Según - **Declaración de Rio de Janeiro, Cumbre de Milenio de las Naciones Unidas, Cumbre de la Tierra de Johannesburgo.** *“Señalan que la protección del medio ambiente es*

una responsabilidad conjunta, que implica una relación entre lo público y lo privado y en tal sentido hacen un llamado urgente a modificar los actuales patrones de producción y consumo, tarea que debe emprenderse tanto en países desarrollados como aquellos en vías de desarrollo”

Las organizaciones en los diferentes sectores productivos deben implementar estrategias que permitan la reducción del consumo en cuanto a los diferentes servicios que presta el ecosistema, la conducta en la compra de servicios básicos que prestan las empresas deben ser trabajadas desde diferentes áreas donde se establezcan objetivos que contribuyan a generar cambios en el patrón de compra y consumo de los distintos sectores productivos. Según la **PNUMA** – *“La aplicación continua de una estrategia integrada de prevención ambiental en los procesos, los productos y los servicios, con el objetivo de reducir riesgos para los seres humanos y para el medio ambiente, incrementan la competitividad de la empresa y garantiza la viabilidad económica”*.

La gestión organizacional es aquella que permite que se implementen estrategias que cambien el pensamiento de directivos y empleados de las empresas para que no consideren que la ganancia económica es el único objetivo y que este debe obtenerse de la manera que sea pues hoy por hoy no se puede hablar de ganancias ni fidelidad de clientes si no se genera garantía de que se conserva el medio ambiente y que no solo con el servicio que las organizaciones ofrecen sino con la obtención del mismo se está aportando a la conservación de lo que nos rodea.

Fernández Izquierdo en su libro habla de la teoría de la empresa como ente social que debe trabajar para alcanzar no solo los objetivos financieros de los accionistas sino también cubrir las necesidades de la comunidad y responsabilizarse de los daños que causa su actividad, mitigarla y compensarla, esto hace que los dirigentes de las empresas piensen e implementen

acciones que lleven a disminuir los impactos y que facilite el cumplimiento de su objetivo no solo comercial sino también social.

En Colombia las empresas en su gestión organizacional vienen ejecutando actividades sobre la importancia de la protección del medio ambiente y todos sus recursos naturales, en casos particulares las empresas pertenecientes al sector industrial en su manera de producir, bajo el concepto de economía circular de acuerdo a los siguientes criterios “*compartir, alquilar, reutilizar, reparar, renovar y reciclar materiales y productos existentes todas las veces que sea posible para crear un valor añadido. De esta forma, el ciclo de vida de los productos se extiende*”. **Concepto basado en la página Noticias parlamento europeo. Autor 1**

El instituto colombiano de normas técnicas y certificación apoya el cumplimiento de los objetivos que tiene Colombia para el 2050 ser carbono neutro y reducir las emisiones de gases con efecto invernadero que son los ocasionales del calentamiento global, mediante la certificación en el “programa nacional de carbono neutralidad (Pncn) con el que busca un producción económica e industrial más sostenible y con mejor calidad de vida para todos los colombianos” (Gaviria, 2022), en el cual ya son varias las empresas que han obtenido dicho certificado y continúan trabajando para tener una producción más limpia y sostenible ambiental y financieramente.

Para lograr cambio significativos no solo basta con las políticas de gobierno que estén fundamentadas en normas ambientales, es necesario que estas sean ejecutadas basadas en estrategias y los hábitos empresariales, tal como lo indica **Carolina Urrutia, secretaria de Ambiente del distrito capital del Bogotá**, donde asegura que “*hacer conciencia de que toda actividad de producción que se realiza en la ciudad genera un impacto en el ambiente es clave,*

encontrar e implementar estrategias y maneras más limpias de hacerlo es el reto que nos permitirá contribuir a la protección del planeta y el mejoramiento de la calidad de vida”.

El desafío en la implementación de producción limpia y consumo sostenible en las organizaciones, requiere de un esfuerzo económico, social y cultural, por lo cual, la generación de conciencia en los colaboradores como actores directos, y esto permita que se pueda sacar el mayor provecho a todo lo que sea reutilizable y entren a líneas de producción nuevas implementadas por la compañía para la elaboración del productos amigables con el medio ambiente, con el fin de buscar ante todo responsabilidad social organizacional tal como lo señala *Damian Ermantraut en su presentación de Producción más Limpia para el Programa Federal de Producción más Limpia (ARGENTINA, 2015)* “Es posible transformar el círculo vicioso de la actual producción contaminante en un círculo virtuoso en la que la protección del ambiente no esté divorciada de la producción de bienes y servicios y generación de riquezas y puestos de trabajo”

Por tanto no es suficiente que se cree empresa y que se disponga de ella para lucrar a un grupo de personas sin que se determinen primero los daños que se pueden ocasionar con la actividad que se está desarrollando y no se puede hablar de obtención de objetivos cuando estos no están ligados a un crecimiento tanto interno como externo y debemos tener en cuenta que las empresas están en la mira de la crítica y que la reputación es un factor importante de sostenibilidad en el tiempo y las nuevas generaciones están más involucradas con la conservación del medio ambiente y buscan apoyar más a empresas que aporten en algo, indagan más sobre las organizaciones y que generen necesidad de productos que eliminen, reduzcan o sustituyan los materiales peligrosos o emisores contaminantes y que a partir de ellas se ahorre en materias primas, agua y energía. (**Industrial Data** 1998; 1 (1) : 2-4)

En general podemos concluir que una empresa u organización que quiera mantener en el mercado comercial debe diseñar objetivos y metas que no solo lo lleven a la satisfacción o cumplimiento de sus inversionistas sino también deben tener en cuenta las necesidades y reacciones el entorno social, ambiental y cultural que afectan o que están involucrados con la actividad que realizan, ya que la responsabilidad que tengan con los actores directos o indirectos de su actividad se vuelve una herramienta que pueden utilizar a su favor obteniendo beneficios tributarios o fidelización y captación de nuevos clientes, gracias a la conciencia que se ha venido generando en los consumidores de productos y servicios a nivel mundial.

Marco de Referencia

Marco Conceptual

Ética: La ética refiere al origen de los actos humanos, es decir esta estudia tanto la bondad como la maldad de los actos (Gutierrez Saenz, 1970)

Ética Empresarial: Se podría decir que es el conjunto de conocimientos que ayudan a formular juicios acerca de las consecuencias de la ejecución de un plan de acción, en el plano del aprendizaje moral de lo afectado por el plan (Perez, 1996)

Pensamiento Estratégico: Es la capacidad que permite que el método y la agilidad mental permita idear algo con una expectativa a futuro e identificando a todos sus actores principales (Ohmae, 2004)

Desarrollo Social: El concepto de Desarrollo Social se puede resumir en bienestar humanos con desarrollo y crecimiento económico (Jaimes Midgley, Desarrollo Social)

Desarrollo Sostenible: Este se puede entender como factor primordial en la época actual y en la cual están encerrados temas primordiales como lo político, social, económico y ecología, en resumen, el desarrollo sostenible es la base del equilibrio entre los componentes. (Sandra Madroñero Palacios y Tomas Guzman Hernandez, 2018)

Excelencia Empresarial: Es la capacidad de llevar a cabo gestiones y prácticas sobresalientes en la gestión de una organización y el logro de resultados basados en conceptos fundamentales como; la orientación al cliente, la obtención de resultados, liderazgo y constancia, gestión y estandarización de procesos, implicación de las personas, innovación y mejora continua, alianzas ganadoras y la responsabilidad social. (Javier Bueno Lidon, 2020)

Grupos de Interés: Estos son todos aquellos que de alguna manera están estrechamente vinculados o relacionados y que se necesitan para la consecución de propuestas de valor, alcance de objetivos económicos y la supervivencia a largo plazo. (Jaime Gonzalez, 2018)

Sostenibilidad: Para ver sostenibilidad, tanto el consumismo, como el ambientalismo deben buscar equidad, encontrando límites en el consumo de recursos en una conciencia colectiva (Francisco Fernandez Buey, 2008)

Estrategia: Es la capacidad de trazar metas y determinar mecanismos para el cumplimiento de las mismas a través de acciones y recursos necesarios (Chandler, 2003)

Gerencia Estratégica: Es basada en el liderazgo ejecutivo a través de decisiones y acciones que construyen y diseñan estrategias basadas en el logro de objetivos para la compañía y que permitan generar ventajas competitivas. (Perase y Robinson, 2015)

Marco Institucional

Descripción de la empresa: Veolia Aseo Palmira SAS ESP es una empresa dedicada a prestar servicio de aprovechamiento y se dedica a ofrecer dentro de su portafolio de servicios, soluciones medioambientales.

Sector: Servicios Públicos

Ubicación: Palmira - Valle del Cauca

Misión: Brindar a nuestros clientes los mecanismos para afrontar sus retos ambientales y de sostenibilidad en la gestión de residuos

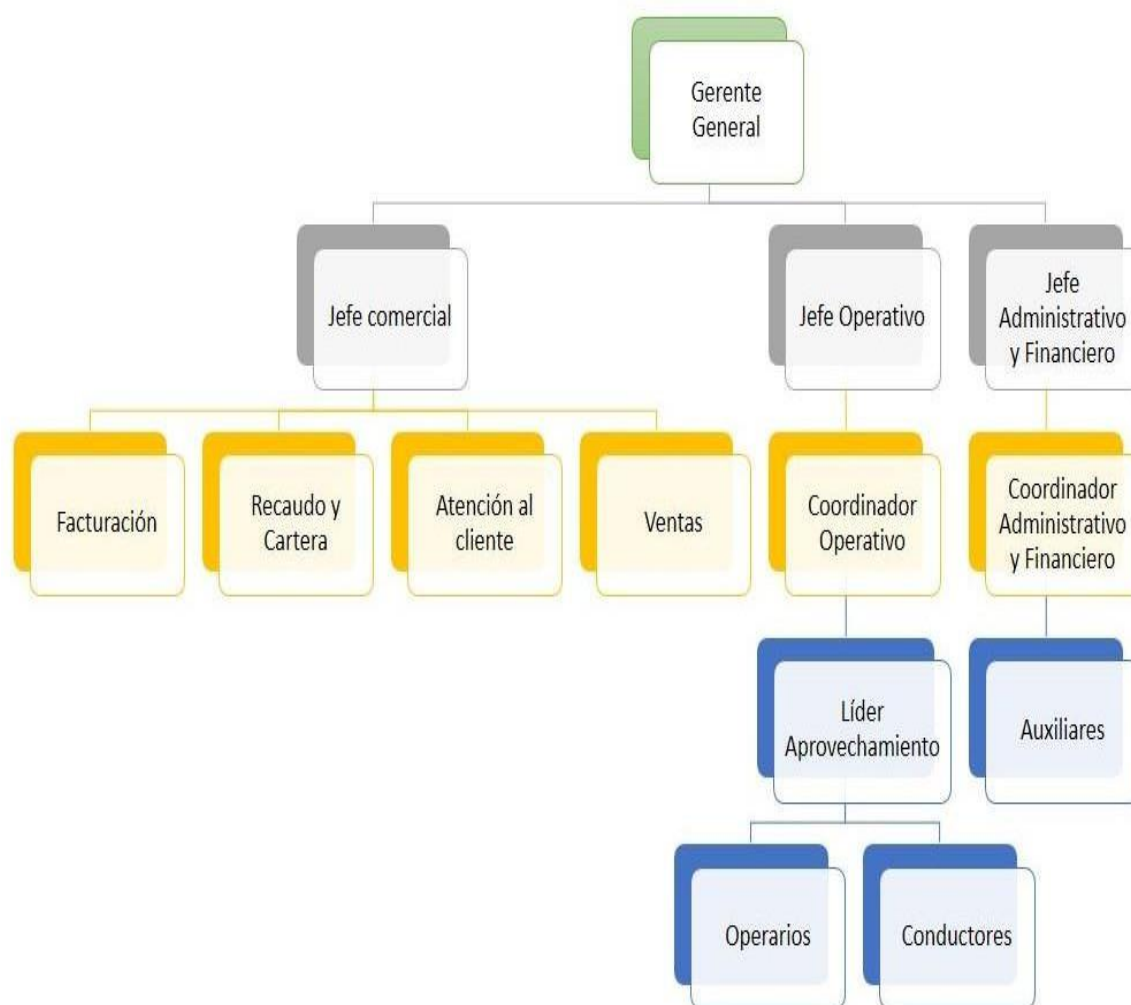
Visión: Fortalecer el progreso para el desarrollo humano al comprometerse firmemente con los objetivos de la mejora sostenible

Valores: Responsabilidad, Respeto, Compromiso con el cliente y Solidaridad.

Estructura Organizacional: Esta cuenta con una planta de personal estructurada y organizada de la siguiente manera:

Figura 3

Organigrama Veolia Aseo Palmira SAS ESP Aprovechamiento



Fuente: Autoría propia

Marco Lógico

Es una herramienta que facilita la conceptualización y análisis necesario para llevar a cabo la planificación, la evaluación y la ejecución de un proyecto donde podemos identificar un problema en específico y definimos que se pretende hacer, de qué manera y qué factores debemos tener en cuenta dentro de su ejecución.

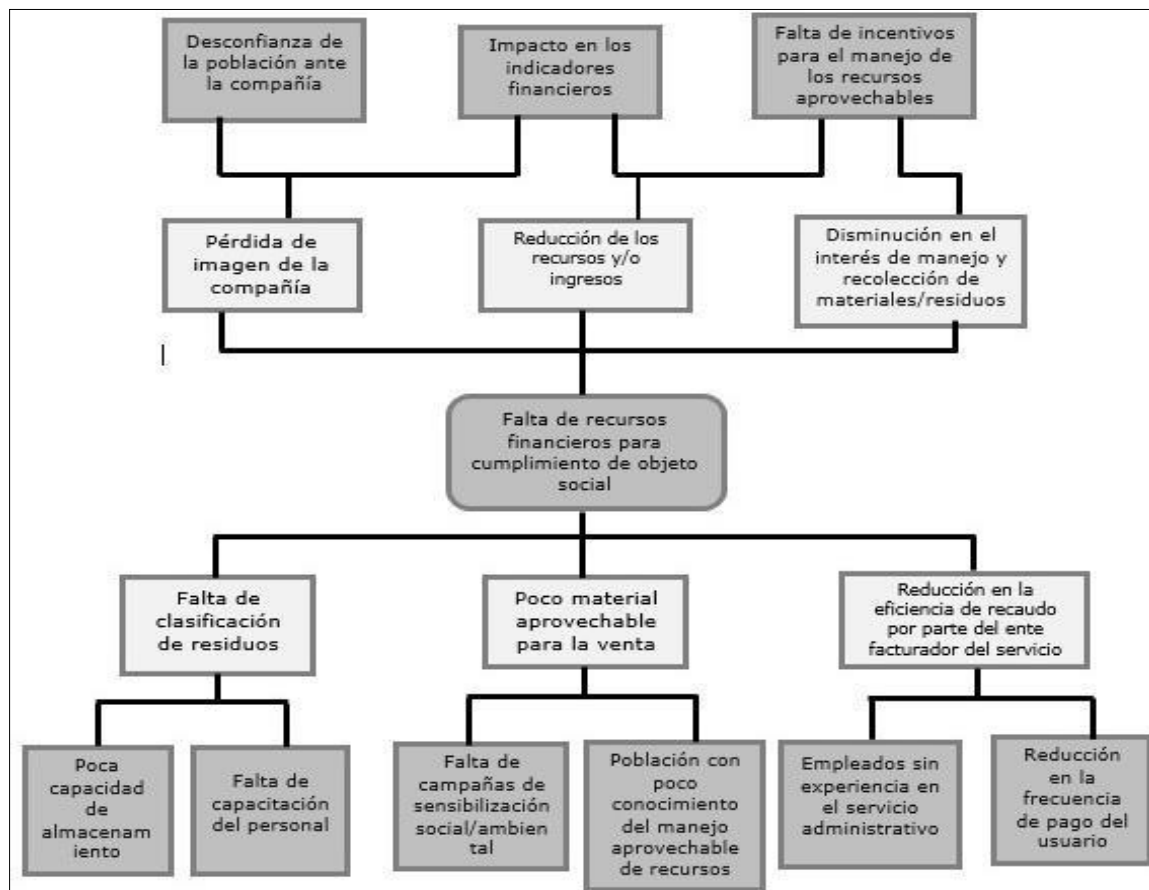
Va orientado a los grupos de interés que saldrán beneficiados facilitando la participación y comunicación entre estos.

Árbol de Problemas

El árbol de problemas es una herramienta que permite identificar problemáticas sus causas y las consecuencias, **dándonos** la oportunidad de convertir estas necesidades en objetivos y metas para solucionar estas dificultades.

En el caso de la empresa Veolia Aseo Palmira la falta de recursos financieros afecta no solo su operación sino también la labor social y ambiental que desempeñan ya que no cuentan con los recursos financieros suficientes para su expansión operativa.

Figura 4

Árbol del Problemas

Fuente: Autoría propia

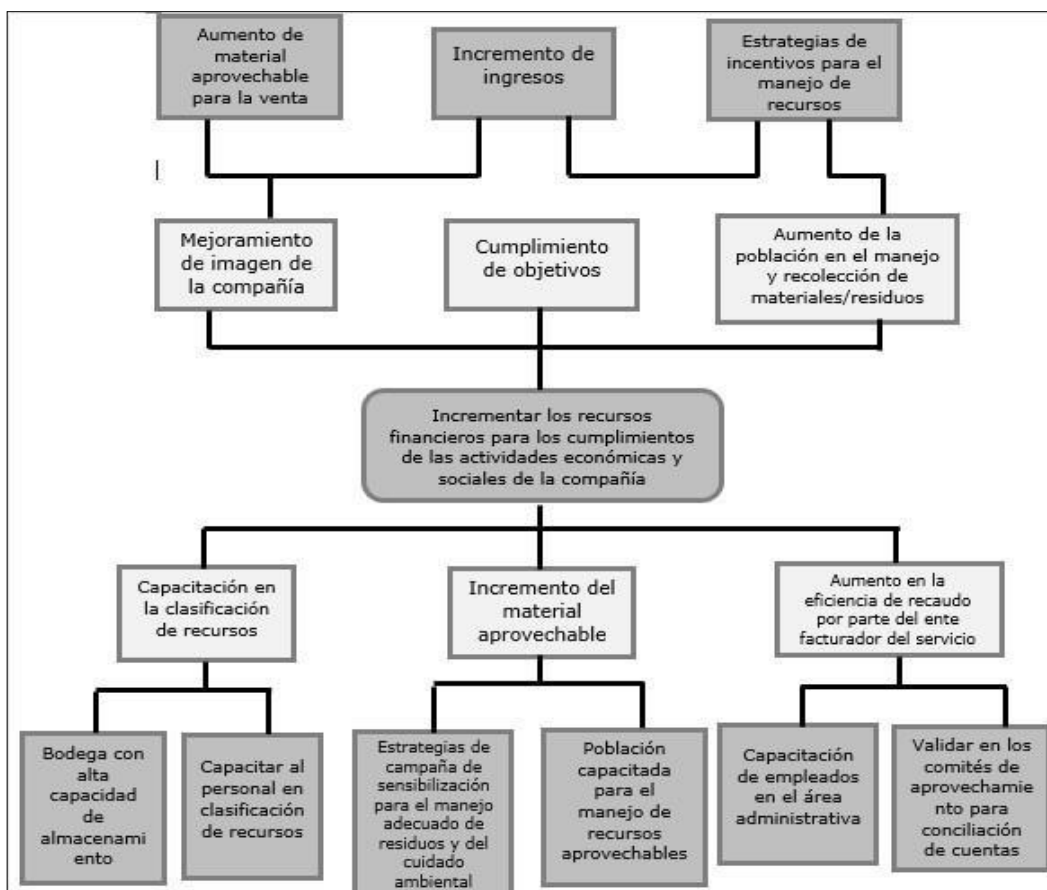
Árbol de Objetivos

El árbol de objetivos permite determinar las acciones necesarias para resolver una problemática determinada, es así que está estructurada bajo los criterios tales como; medios (Actividades), Propósito y Fines (Resultados), de esta manera se logra determinar la ruta para la consecución del proyecto de la empresa Veolia Aseo Palmira

Los objetivos planteados nos llevan a ejecutar actividades que nos permitan incrementar los recursos financieros logrando el cumplimiento de su objeto social.

Figura 5

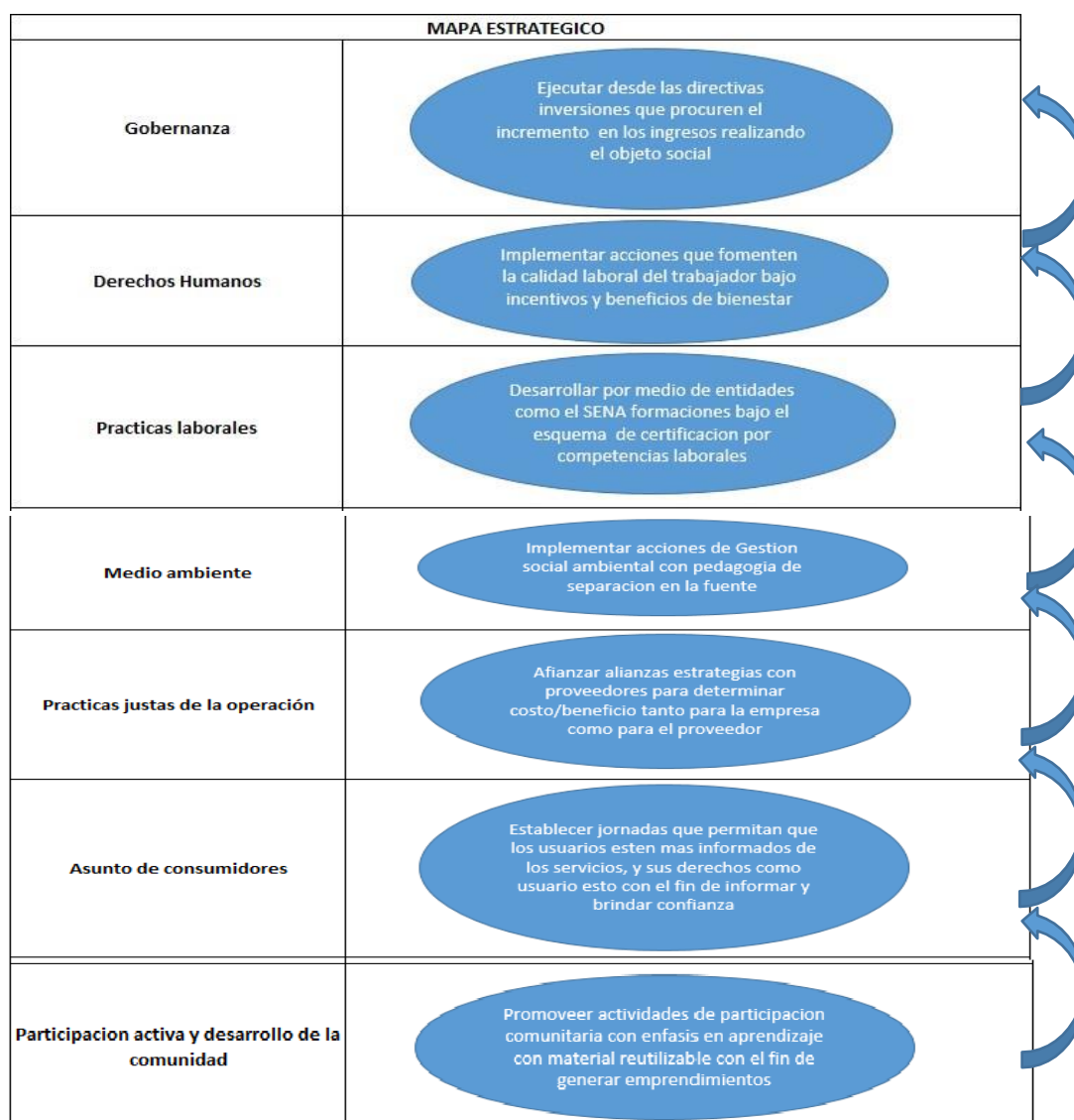
Árbol de Objetivos



Fuente: Autoría propia

Mapa estratégico

El mapa estratégico nos permite identificar las perspectivas de crecimiento que tiene una empresa y la relación que existe entre las diferentes dimensiones de la misma las cuales llevan objetivos de crecimiento y organización tanto del capital como de los recursos humanos.

Figura 6*Mapa Estratégico*

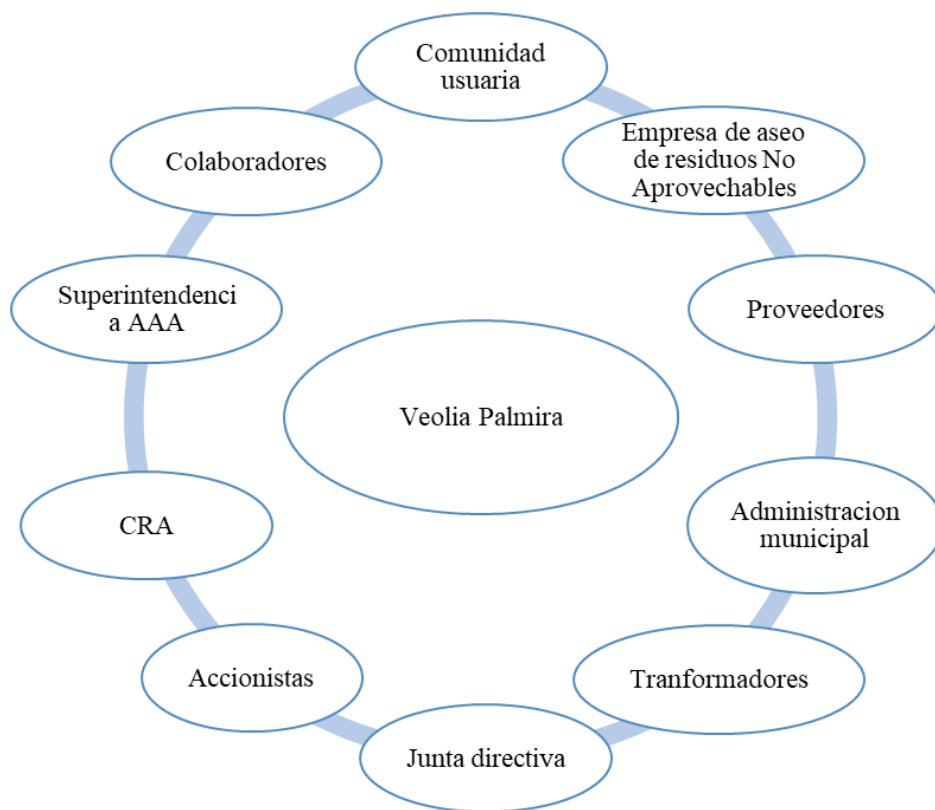
Fuente: Autoría propia

Stakeholders (Grupos de Interés)

Estos involucrados son todos aquellos actores directos e indirectos que terminan siendo el círculo de referencia de la empresa Veolia Aseo Palmira SAS ESP como prestador de aprovechamiento, es importante que estos puedan ser visualizados y de alguna manera ir perfeccionando su cadena de valor

Figura 7

Árbol de Stakeholders Veolia Aseo Palmira



Fuente: Autoría propia

Metodología

Diagnóstico

El diagnóstico es el análisis que se realiza antes de la planificación y desarrollo de un proyecto, se recopila información necesaria de la empresa por medio de algún instrumento de investigación para poder identificar aspectos puntuales y dirigir el desarrollo del proyecto al campo que lo requiera la organización.

Instrumento de diagnóstico

Se aplicaron entrevistas a personal de la empresa Veolia Aseo Palmira, 11 trabajadores incluyendo directivos, desarrollaron la encuesta la cual cuenta con las 7 materias fundamentales que componen la ISO 26000 para obtener los datos que arrojaron los siguientes resultados.

Resultados

El instrumento aplicado para la empresa Veolia Aseo Palmira fue la encuesta

Figura 8

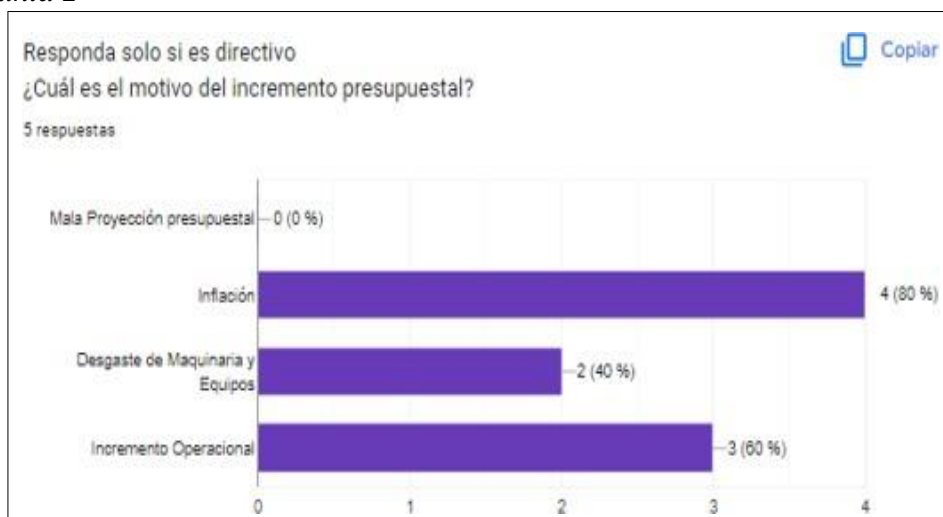
Encuesta Pregunta 1



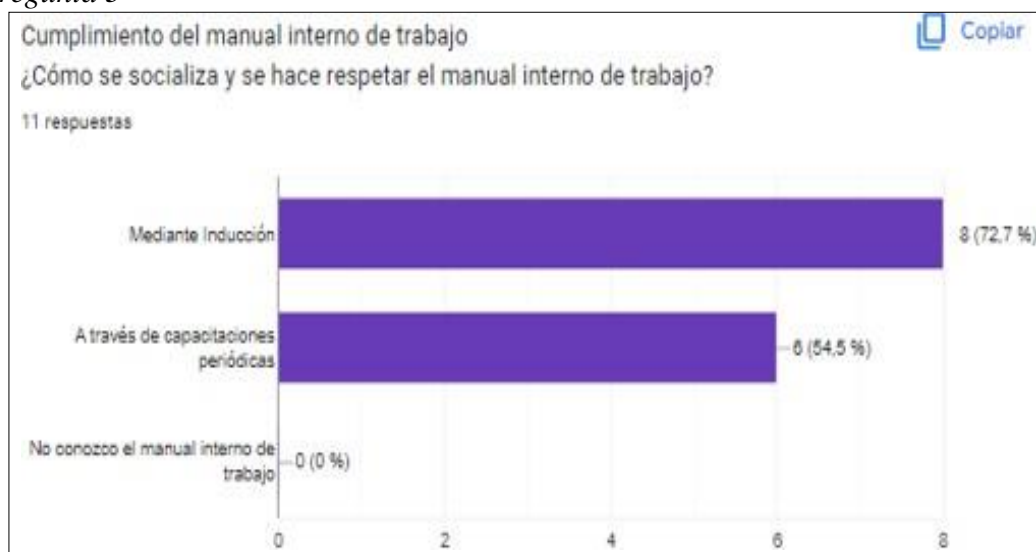
Fuente: Autoría propia

Figura 9

Encuesta Pregunta 2



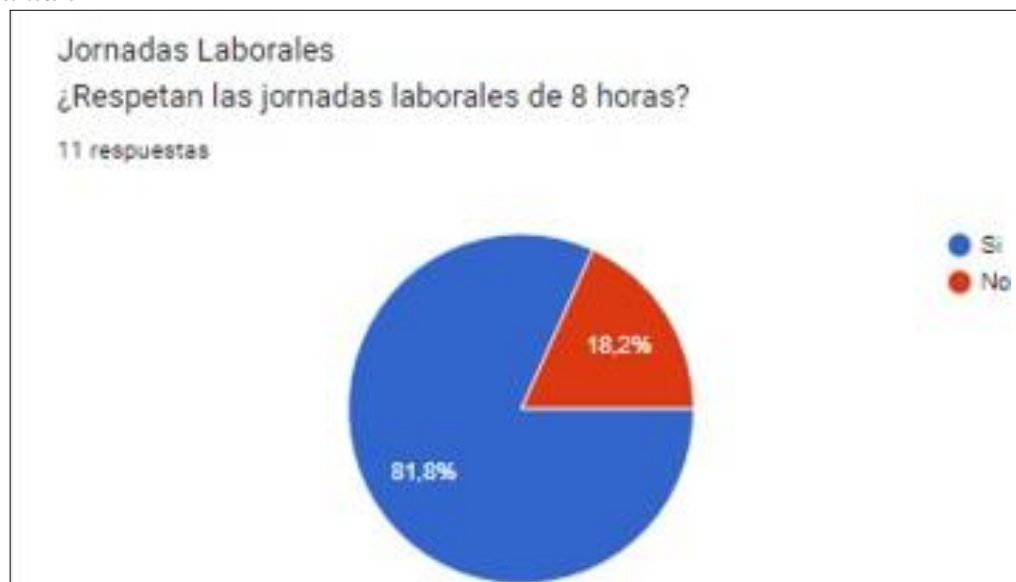
Fuente: Autoría propia

Figura 10*Encuesta Pregunta 3*

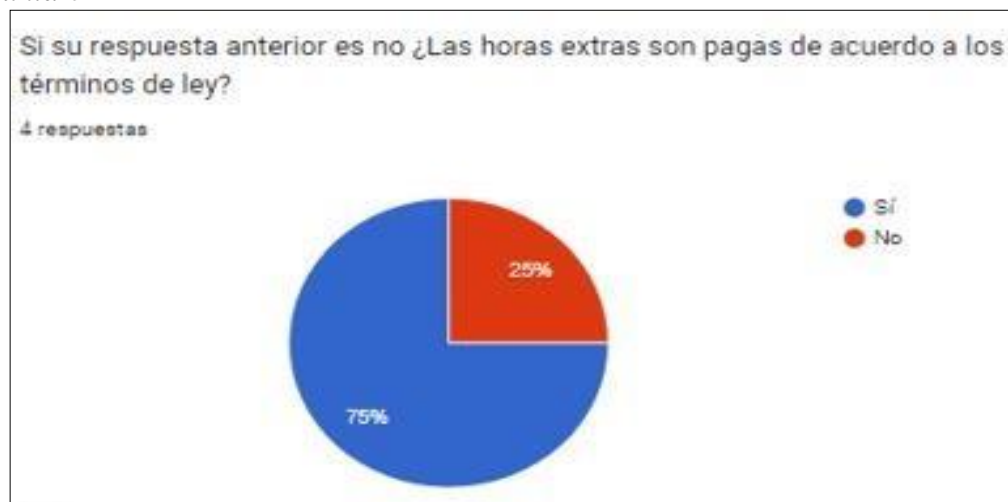
Fuente: Autoría propia

Figura 11*Encuesta Pregunta 4*

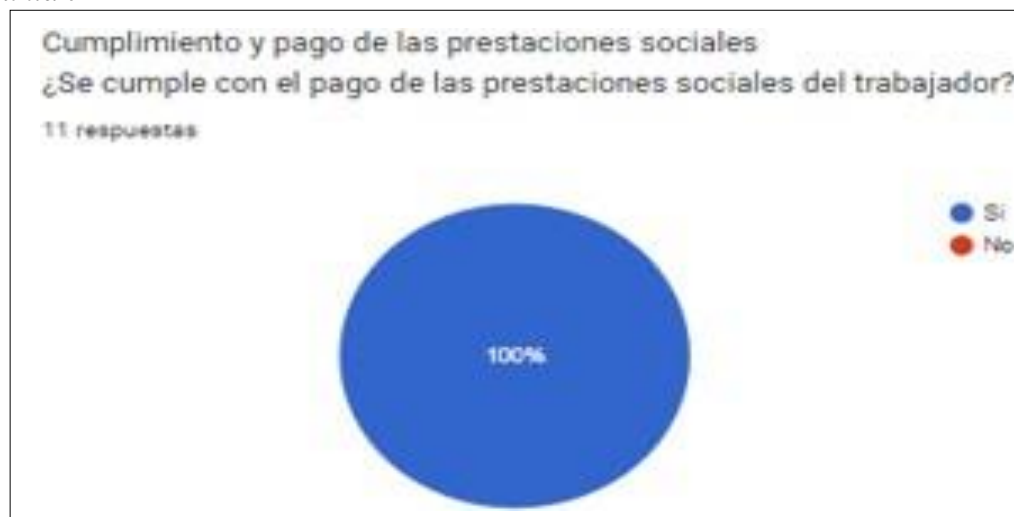
Fuente: Autoría propia

Figura 12*Encuesta Pregunta 5*

Fuente: Autoría propia

Figura 13*Encuesta Pregunta 6*

Fuente: Autoría propia

Figura 14*Encuesta Pregunta 7*

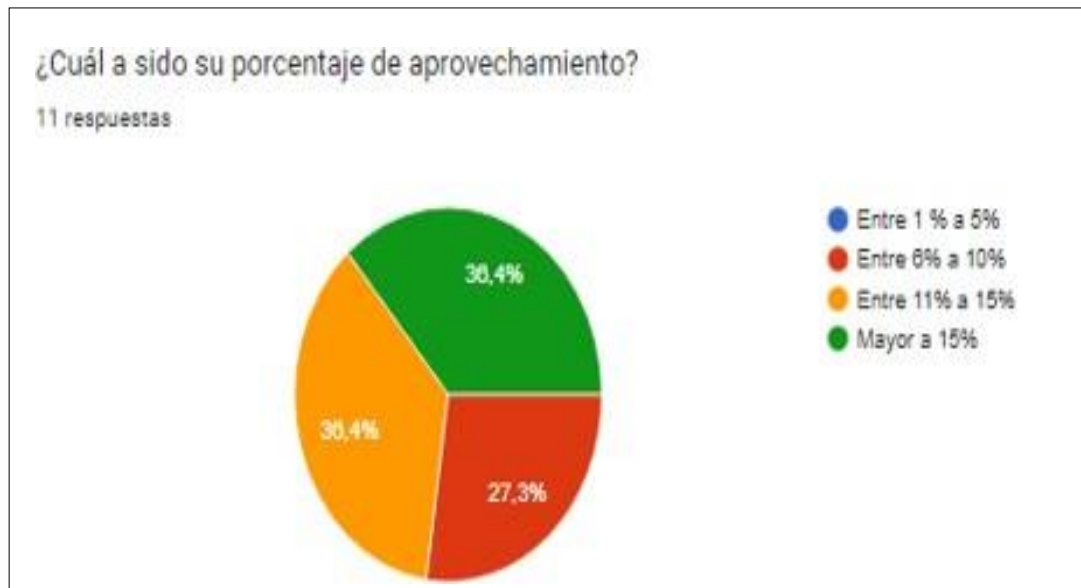
Fuente: Autoría propia

Figura 15*Encuesta Pregunta 8*

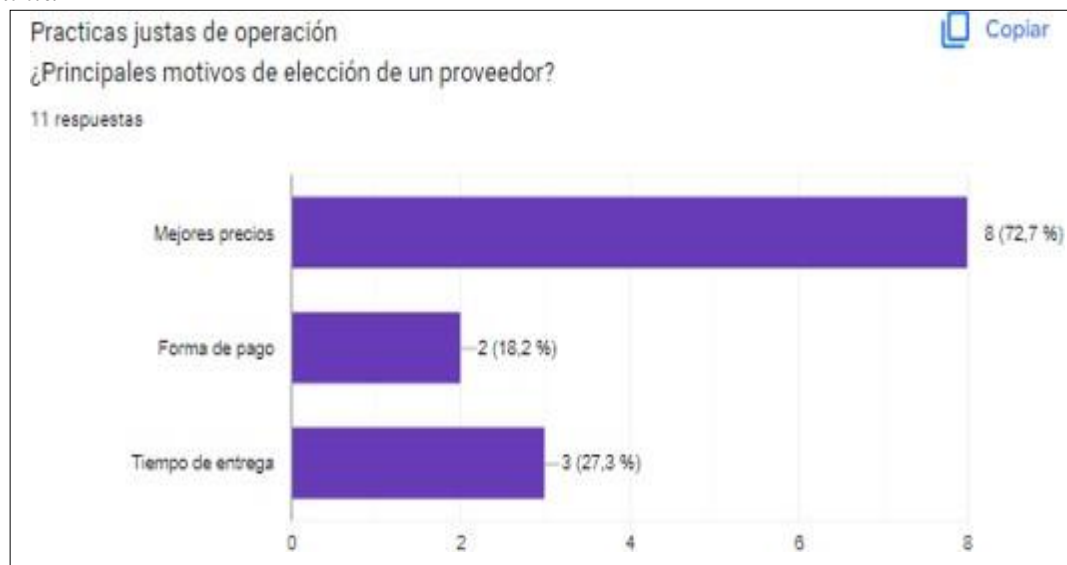
Fuente: Autoría propia

Figura 16*Encuesta Pregunta 9*

Fuente: Autoría propia

Figura 17*Encuesta Pregunta 10*

Fuente: Autoría propia

Figura 18*Encuesta Pregunta 11*

Fuente: Autoría propia

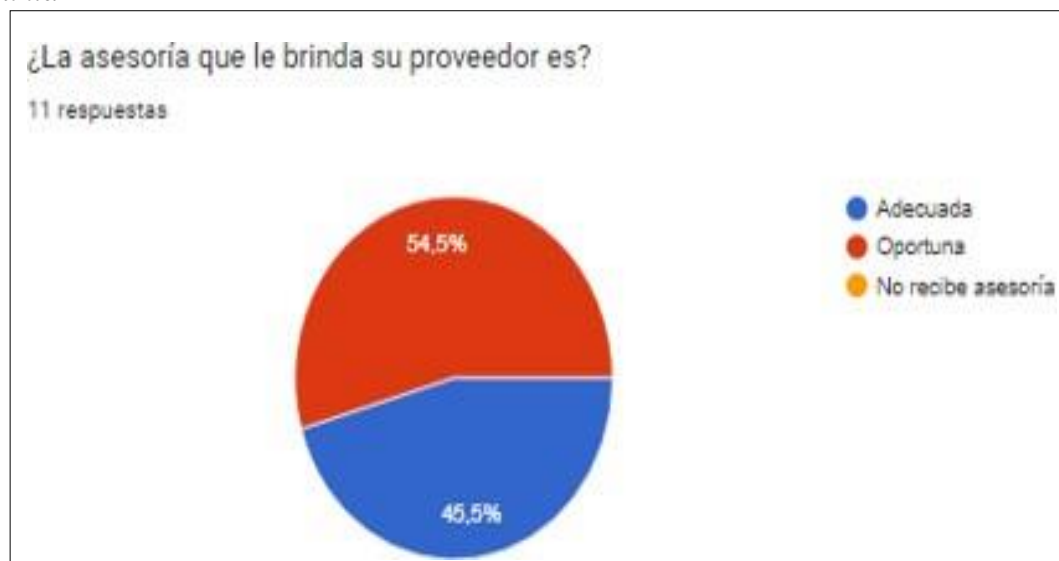
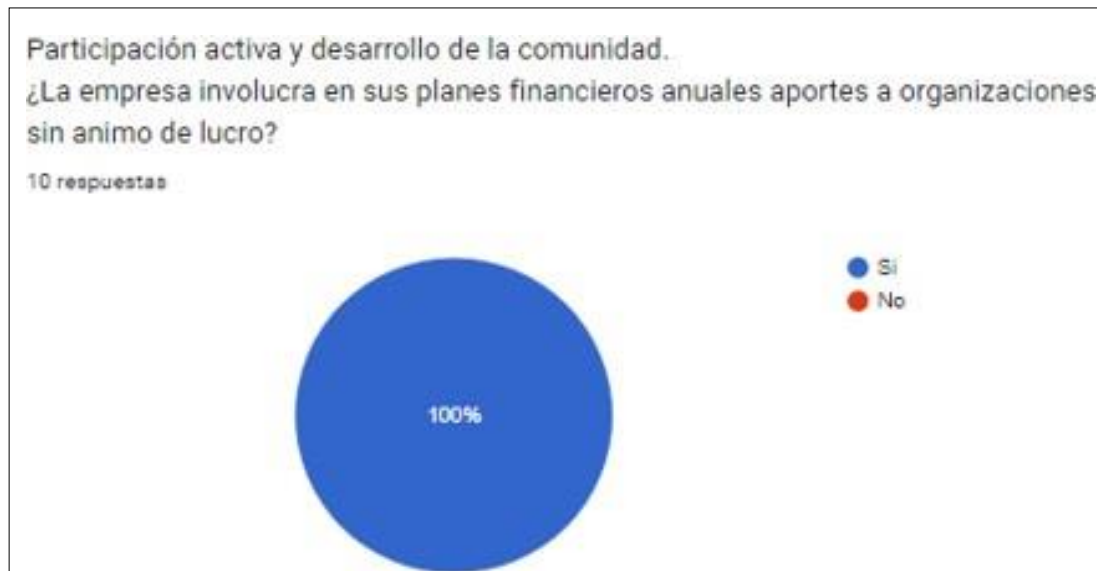
Figura 19*Encuesta Pregunta 12*

Figura 20*Encuesta Pregunta 13*

Fuente: Autoría propia

Figura 21*Encuesta Pregunta 14*

Fuente: Autoría propia

Figura 22*Encuesta Pregunta 15*

Fuente: Autoría propia

Análisis

Presupuesto año / Presupuesto Ejecutado*100%

Este indicador va asociado a la variable o materia “Gobernanza de la organización” mediante la aplicación del instrumento bajo el método encuesta buscando conocer como es el manejo natural del presupuesto planeado y ejecutado se pudo constatar que durante el primer semestre del 2022 el presupuesto ejecutado había sido mayor que el planeado, superando el valor determinado y aprobado por el grupo de accionistas de la organización, es así que dado el incremento y bajo los criterios de transparencia, se consulta cuáles son los motivos del incremento presupuestal los cuales fueron los siguientes:

Mala proyección presupuestal

Inflación

Desgaste de maquinaria y equipos

Incremento operacional

De acuerdo a los siguientes criterios, la inflación y el incremento operacional según la encuesta aplicada, fueron los factores con mayor incidencia en el impacto del incremento presupuestal, en el caso de la inflación siendo un impacto externo que no se puede controlar por parte de la organización ya que su comportamiento es relativo.

Para finalizar buscando conocer si la compañía está cumpliendo con sus derechos y deberes y con alcance a la variable de Gobernanza de la ISO 26000 se puede evidenciar que se cumple.

Cumplimiento del manual interno de trabajo/Mecanismos de participación constructiva

Las organizaciones asumen la responsabilidad social de respetar los derechos humanos, en el entorno donde operan. El respeto de los derechos humanos es estrictamente fundamental para hacer cumplir con la ley.

Las organizaciones tienen el compromiso de ejercer los mecanismos para llegar a identificar, prevenir y afrontar impactos que se derivan del ejercicio de sus actividades y que por ende afectan sobre los derechos humanos, resultantes de sus actividades. Cumplir con la responsabilidad de respetar los derechos humanos, la organización debe establecer elementos donde se identifique, reconozca y se evalúen los derechos humanos que tienen los empleados. Como la empresa Veolia Aseo Palmira, empresa que opera al servicio de la comunidad ayudando a contribuir al cuidado ambiental y que se acoge a la norma ISO26000, donde los derechos humanos se ejercen con compromiso y responsabilidad. Desde la gerencia de la empresa, específicamente el área de talento humano se han implementado dos indicadores donde se evalúa a 11 empleadores aleatoriamente para que den a conocer como la empresa implementa estrategias frente a los derechos humanos del empleado.

Toda empresa tiene un manual de trabajo, este indica cómo los empleados conocen y ejercen con compromiso sus obligaciones frente a los diferentes cargos que ocupan en las diferentes áreas de influencia de la organización. Analizado las respuestas de 11 empleados de la empresa Veolia Aseo Palmira, se identifica que la empresa asume con responsabilidad y respeta un derecho fundamental que tiene todo empleado, el cual es darle a conocer sus obligaciones y responsabilidades frente a sus ocupaciones, la empresa realice este proceso mediante dos estrategias las cuales son: Mediante inducción y Mediante capacitaciones periódicas.

Obteniendo un mayor de numero de respuestas la **inducción del manual interno de trabajo**. Este proceso se realiza cuando un trabajador inicia sus obligaciones en la compañía. Periódicamente cuando hay cambios en el manual interno de trabajo este se da a conocer mediante capacitaciones.

Toda organización tiene la responsabilidad de construir mecanismos de participación constructiva, la empresa Veolia Aseo Palmira, fundamenta esta acción a través de 3 mecanismos los cuales son:

Las leyes que rigen al empleado

Las opiniones de la mesa de trabajo

El bienestar del empleado

Rigiendo con mayores acciones el bienestar del empleado, siendo este uno de los mayores objetivos de la empresa, demostrando la responsabilidad y el compromiso frente a los derechos y deberes que tiene todo trabajador en su organización.

Jornadas laborales

A pesar que el mundo a luchado por cambiar la situación que se vivía con los derechos laborales desde hace miles de años como por ejemplo la huelga del 1 de mayo de 1886 ocurrida en Chicago y especialmente en Colombia en la década de los 30 empezaron haber cambios en este aspecto, se estableció la jornada laboral de 8 horas diarias y 48 horas semanales; el alto índice de desempleo hace que las personas no hagamos respetar este derecho adquirido y permitamos que los patronos extiendan la jornada laboral sin retribuir el pago de horas extras

generadas. El cumplimiento de estas leyes son de cumplimiento obligatorio para las empresas y sobre todo para las que quieren certificasen en normas como las ISO 26000 responsabilidad social y empresarial.

La encuesta realizada nos muestra que la empresa **Veolia aseo Palmira** cumple con la jornada laboral establecida 8 horas diarias y si por alguna situación la jornada es extendida, realiza el pago de las horas extras generadas conforme a la ley; respetando el derecho que tienen los colaboradores de tener tiempo de calidad para su recreación y descanso

Cumplimiento y pago de las prestaciones sociales

También se consultó por el pago de prestaciones sociales a lo que el 75% los encuestados respondieron que, si son pagadas conforme a la ley, el pago de estas obligaciones es de vital importancia para la empresa porque de no hacerlo puede traer sanciones económicas y lo que es peor pago de indemnizaciones y gastos adicionales en caso de accidentes de los colaboradores.

Estos buenos manejos llevan a la empresa a cumplir con los indicadores de jornadas labores, cumplimiento y pago de seguridad social; de materia fundamental prácticas laborales; de la norma ISO 26000.

Consumos agua y energía Año anterior Vs Consumo de agua y energía Año Actual

De acuerdo a la materia o variable medio ambiente buscando determinar el impacto de la organización sobre el marco de la conciencia ambiental promovido por la organización de las naciones unidas con el fin de bajar los niveles de CO2 se buscó medir cual es el uso y manejo que se le está dando a los recursos y consumos de energía y agua, se consulta a través del método

en cuenta si en la compañía se ejecutan métodos y cuales para el control y uso adecuado de dichos recursos.

La encuesta arroja que en un 64% se aplican avisos informativos y en un 36% charlas informativas, es así que con dichos métodos se puedan llevar un control y determinar alertas del manejo de los recursos ya que no solo hacemos un impacto al medio ambiente, sino que también de eso depende los gastos administrativos de la compañía, en conclusión, podemos determinar que la compañía si está cumpliendo en la generación de conciencia dentro de la empresa.

Material aprovechado

Este indicador que también hace parte de la materia “Medio ambiente” y en conocimiento del objeto social de la compañía que las prestación del servicio de aprovechamiento, se buscó conocer si la compañía en el último semestre del 2022 había incrementado la recolección de material aprovechado en comparación el año anterior y el mismo periodo, buscando impactar positivamente en su área de influencia en relación a la reducción de material dispuesto en sitios como rellenos sanitarios, se logró determinar por medio de encuesta que el material aprovechable aplicado al personal de la compañía en el que en su mayoría mencionan que este aumento mayor al 15% en su material separado y clasificado para posteriormente ser comercializado para su aprovechamiento.

Como fuente de consulta a través de una plataforma del estado manejada por la superintendencia de servicios públicos llamada el SUI el cual cuenta con información de acceso público se verificó la consistencia de lo consultado por encuesta donde se constató lo siguiente:

Tabla 1*Toneladas aprovechadas Veolia Aseo Palmira SAS ESP – 2021 Vs 2022*

Toneladas aprovechadas Veolia Aseo Palmira SAS ESP				
Periodo	2021	2022	Total general	Var %
Enero	6.00	45.24	51.23	654%
Febrero	14.0	53.18	53.18	100%
Marzo	3	62.36	76.39	344%
Abril	7.98	59.69	67.67	648%
Mayo	7.92	44.51	52.43	462%
Junio	27.6	54.90	82.55	99%
Total general	63.5	319.88	383.45	403%

Fuente: SSPD Plataforma SUI

De acuerdo a la siguiente evidencia se logró consultar de fuentes primarias que el incremento de material de aprovechamiento ha incrementado en un 403% durante el primer semestre del 2022 en comparación con el mismo periodo del año anterior.

Medición costo/beneficio proveedores

Este indicador en la variable de Prácticas justas de operación donde se realiza la Medición costo/beneficio proveedores, analizamos los principales motivos de elección de un proveedor y la asesoría que estos nos brindan.

La importancia de elegir a un buen proveedor que se adapte a nuestras necesidades es primordial y fundamental para el buen desarrollo de las actividades de la organización, si la elección que realizamos es la adecuada apoyándonos en comparativos de varios proveedores podemos realizar en un principio el análisis de que nos están ofreciendo y a que precios, es aquí donde el factor producto y costo es el más importante a la hora de elegir nuestros proveedores como lo muestran los resultados de la encuesta aplicada:

Un 72.7% de la población encuestada aseguran que lo primero y lo más importante a la hora de elegir a un proveedor son los precios, y en un comparativo de varios proveedores quien tenga los mejores precios es el más opcionado para ser elegido, sin embargo, los otros factores analizados como Forma de pago y Tiempo de entrega presentan menor relevancia a la hora de realizar la elección con un 18.2% y un 27.3% respectivamente.

Del mismo modo una buena relación con nuestros proveedores nos permite llegar a acuerdos y alianzas estratégicas donde las dos partes salen ganando, una buena asesoría por parte de nuestros proveedores tiene demasiado impacto, nos permite dar soluciones adecuadas a nuestras necesidades, es así como los resultados de nuestra encuesta cumplen con el factor analizado demostrando que la relación y la asesoría que nos brindan los proveedores es equilibrada entre adecuada y oportuna.

Indicador de cumplimiento y satisfacción del cliente

El cumplimiento y la satisfacción al cliente debe ser una de las prioridades de todas las empresas ya que sin clientes seguramente ninguna compañía puede existir para **Veolia aseo Palmira** este es uno de los principales objetivos, sin embargo por temas de operación existen casos en los que no llegamos en el momento previsto, pero siempre tenemos un plan de contingencia para cumplir en el menor tiempo posible para ese 36.4% de ocasiones que por temas logísticos y ese 9.1% que por falta de personal por motivos imprevistos no cumplimos, sin embargo el instrumento de medición de este indicador nos da un 54.5% de cumplimiento en tiempos establecidos.

Ejecutar aportes a organizaciones sin ánimo de lucro de acuerdo a plan anual financiero de la organización

Las organizaciones deben estar actuando ampliamente en las comunidades donde operan, esta puede ejecutarse en la cooperación activa de la comunidad hasta la contribución del progreso. Involucrarse de manera respetuosa y con responsabilidad contribuye a aumentar el bien público, ayudando a fortalecer la sociedad civil, viéndose reflejada los valores democráticos y cívicos de la organización. La norma ISO 26000 establece que toda organización debe actuar el bien de la comunidad donde opera, refiriéndose al área territorial donde se ubican lugares residenciales o sociales y que se encuentran en el sitio donde la organización opera.

La empresa Veolia Aseo Palmira, dentro de su zona de influencia ha contribuido al bienestar de la comunidad mediante capacitaciones y dotaciones de diferentes zonas que permitan brindar una amplia calidad de vida. La empresa ha establecido 4 mecanismos que son base para brindar una alta calidad de vida a la comunidad, estas son:

Capacitaciones a madres cabeza de hogar

Donaciones tecnológicas a instituciones educativas

Infraestructura deportiva

Conversaciones de emprendimiento

Destacándose entre estas, las donaciones tecnológicas a instituciones educativas y las charlas de emprendimiento a la comunidad, siendo estas fundamentales para que la comunidad logre y mejore su calidad de vida, impactando en los niños, niñas y jóvenes de establecimientos permitiendo lograr una buena calidad educativa entre la población estudiantil. Las charlas de emprendimiento son fundamentales para que las personas logren identificar sus habilidades y exploten estas altas potencialidades en su comunidad.

Plan De Mejoramiento

Plan de Acción y Seguimiento

Tabla 2

Plan de acción dimensión económica

Dimensión	Objetivo Estratégico	Estrategia	Plazo	Indicador	Seguimiento
Económica	Incrementar los ingresos de la compañía a través de la prestación del servicio de aprovechamiento En un 25% para la vigencia 2023	Aumentar la recolección y venta de material aprovechable a través de un nuevo plan logístico de ruteo, clasificación de material y nueva captación de nuevos compradores de material	Anual	(Ingresos 2023/Ingresos 2022) *100	Hacer seguimiento mes a mes del porcentaje de material recolectado y vendido, el cual debe aumentar el 2% por mes; si en un corte de 6 meses no se cumple con este incremento es necesario revisar y reevaluar las estrategias propuestas.

Fuente: Autoría propia

Se busca incrementar los ingresos por las distintas vías de recaudo las cuales son, venta de material aprovechable y por vía regulatoria a través del reporte al sistema Único de Información SUI en el cual estas son afectadas por las variables de comercialización y tarifa de aprovechamiento, todo lo anterior debe ser fortalecido con el aumento y eficiencia de la operación y recolección de material aprovechable.

Tabla 3*Plan de acción dimensión Social*

Dimensión	Objetivo Estratégico	Estrategia	Plazo	Indicador	Seguimiento
Social	Inclusión, Formación y Capacitación en emprendimiento a madres cabeza de familia aumentando la participación en 15%	Desarrollar programas de capacitación emprendimiento en fabricación de elementos a partir del material reutilizable	Anual	Madres cabeza de familia capacitadas 2023/ Madres cabeza de familia 2022 *100	Revisar la participación de la población objetivo, en la primera capacitación programada, la cual debe tener un incremento, de lo contrario evaluar y volver a establecer la estrategia y medios por los que se llega a estas personas.

Fuente: Autoría propia

La capacitación es el medio para educar, es así que con esta estrategia se busca incluir, formar y capacitar a población vulnerable como lo pueden ser las madres cabeza de familia, a través de programas de emprendimiento sobre la fabricación de elementos a partir del material reutilizable y de esta manera obtener recursos económicos para estas comunidades.

Tabla 4

Plan de acción dimensión Ambiental

Dimensión	Objetivo Estratégico	Estrategia	Plazo	Indicador	Seguimiento
Ambiental	Reducir o mantener el consumo de energía y agua dentro de la organización en un indicador estándar calculado con el promedio de los seis meses anteriores	Realizar sensibilizaciones internas con los empleados de la organización buscando hacer un buen uso de los recursos de agua y energía	6 meses	Promedio semestre anterior/Promedio semestre evaluado*100	Registrar el consumo de agua y energía mes a mes el cual debe presentar una disminución, si en el tercer mes no se ven cambios, se debe analizar en qué parte la estrategia no está siendo efectiva.

Fuente: Autoría propia

Dentro del fortalecimiento de la dimensión ambiental, es importante las políticas internas, es por esto que se determinó como objetivo estratégico reducir o mantener los consumos de agua y energía en un indicador estándar el cual será calculado con el promedio de los últimos 6 meses al periodo a evaluar, esto busca ante todo el comportamiento de los consumos de acuerdo a nivel de operatividad, así mismo se busca lograr nivelar los consumos generando un buen uso de los recursos naturales.

Conclusiones

Dando solución al presente trabajo y analizados los resultados arrojados después de una investigación de largos meses, donde la empresa Veolia Aseo, fue eje fundamental en el desarrollo de la obtención de resultados, que permite establecer un plan estratégico para que esta cumpla con la responsabilidad social empresarial que toda organización debe ejercer con compromiso.

En el desarrollo del árbol de problemas se identificó que la empresa presenta fallas en el objeto social, lo que impide que la compañía tenga poca favorabilidad y desconfianza en la comunidad, esto se debe a que la empresa ha presentado múltiples inconvenientes administrativos en la obtención y manejo del material aprovechado. El árbol de objetivos fue clave para estipular un plan estratégico donde se concluya que la empresa puede lograr sus objetivos

El plan estratégico establecido por la compañía teniendo presente los resultados de las encuestas realizadas a funcionarios de la empresa Veolia Aseo, y dando solución al árbol de problemas y objetivos, establece que la compañía ha ejercido con compromiso dimensiones de la norma ISO 26000, pero en su dimensión social la compañía presenta fallas lo que nos lleva a establecer un plan de acción y seguimiento para que se cumpla con el objeto social que la compañía debe efectuar con la comunidad donde opera.

La empresa implementó estrategias en su dimensión económica, social y ambiental con el fin de cumplir con el objeto social, la cual es incrementar los ingresos económicos, tener un mejor aprovechamiento del material aprovechable, reducir los consumos de agua y energía dentro de sus instalaciones, para así incrementar los recursos económicos con el fin de dar

cumplimiento con el objeto social y brindar un impacto positivo en la comunidad, brindando una imagen favorable de la organización en un mercado cada vez es más competitivo, reduciendo el impacto ambiental y proyectándose a ser una empresa que llegue a diferentes regiones de Colombia, demostrando que la responsabilidad social empresarial es fundamental en la empresa Veolia Aseo.

Referencias

- Alejandra R. (2017) Elementos indispensables en un programa de RSE..
<https://www.expoknews.com/como-hacer-un-programa-de-rse/>
- Díaz, N. (2014). Responsabilidad Social Empresarial y Creación de Valor Compartido, Sostenibilidad Gerencial. (Spanish). Revista Daena (International Journal of Good Conscience), 9(3), 127–144.
<https://bibliotecavirtual.unad.edu.co/login?url=http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=hus&AN=116281275&lang=es&site=eds-live&scope=site>
- Fernández Izquierdo, M. Á. (2014). El gobierno corporativo como motor de la responsabilidad social corporativa.. Universitat Jaume I. Servei de Comunicació i Publicacions. <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/53258?page=2>
- Gaviria, N. (24 de agosto de 2022). Las compañías han sido avaladas por el Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación debido a sus planes de mitigación. La republica.
<https://www.larepublica.co/empresas/estas-son-las-siete-empresas-que-se-han-certificado-como-carbono-neutro-en-2022-3432750>
- Maria Elena G (Marzo 2022). Arbol de Problemas un ejemplo práctico.
<https://www.ingenioempresa.com/arbol-de-problemas/>
- Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenibles - <https://www.minambiente.gov.co/asuntos-ambientales-sectorial-y-urbana/produccion-y-consumo-sostenible/> Producción y Consumo Sostenible

Programa de naciones unidas para medio ambiente

<http://www.cprac.org/es/sostenible/produccion/mas-limpia>

Programa Federal de Producción más Limpia (ARGENTINA 2015)

<https://www.youtube.com/watch?v=bz7NYmTTI1Y&t=80s>

Regional Activity Centre For Sustainable Consumption and Production -

<http://www.cprac.org/es/sostenible/produccion/mas-limpia>

Sánchez, N. (2007). El marco lógico. Metodología para la planificación, seguimiento y

evaluación de proyectos. *Visión Gerencial*, (2),328-343. [fecha de Consulta 2 de marzo

de 2020]. ISSN: 1317-8822. <https://www.redalyc.org/pdf/4655/465545876012.pdf>

Universitat Carlemany 2022 [https://www.universitatcarlemany.com/actualidad/gestion-](https://www.universitatcarlemany.com/actualidad/gestion-organizacional#:~:text=%C2%BFCu%C3%A1%20es%20el%20objetivo%20de,recursos%20materiales%20y%20humanos%20%C3%B3ptima.)

[organizacional#:~:text=%C2%BFCu%C3%A1%20es%20el%20objetivo%20de,recursos%20materiales%20y%20humanos%20%C3%B3ptima.](https://www.universitatcarlemany.com/actualidad/gestion-organizacional#:~:text=%C2%BFCu%C3%A1%20es%20el%20objetivo%20de,recursos%20materiales%20y%20humanos%20%C3%B3ptima.)