

Plan de Acción para Mejorar la Eficiencia en la Implementación de Estrategias para el Cuidado y Preservación del Medio Ambiente Teniendo en Cuenta la Norma ISO 26000 y la RSE en la Empresa Agencia Mercaderes SAS del Municipio de Mercaderes Cauca

Caren Vanessa Ñañez Martínez

Kelly Marcela Carmona Castrillón

Luis Alberto Adrada Montilla

Luis Guillermo Vargas Ojeda

Paola Andrea Morales de la Cruz

Asesora

Yudith Caicedo Dominguez

Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD

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

Administración de Empresas

2023

Dedicatoria

Queremos primeramente dedicar este proyecto a Dios que con su ayuda nos ha permitido lograr este y cada uno de nuestras metas y propósitos académicos, como también a nuestra valiosa familia que con su apoyo incondicional nos ha impulsado y motivado a seguir con este proceso permitiendo en nosotros crecer tanto personal como profesionalmente.

A nuestros compañeros de trabajo que desde un principio tuvieron la disposición y acompañamiento continuo aportando con sus conocimientos, aptitudes e ideas generando aliento y motivación en el logro de nuestros sueños y metas.

Por último, a nuestros queridos tutores que han dispuesto su conocimiento hacia nosotros, como a la universidad quien nos brinda las herramientas y medios necesarios en nuestra formación académica.

Agradecimientos

Primero que todo le agradezco a Dios, porque sin él nada de esto sería posible, él es quien se ha encargado de que gocemos de buena salud para cumplir nuestros objetivos, quién cada día nos recarga con energía, tolerancia, sabiduría, paciencia y voluntad para seguir adelante y nunca rendirnos. También agradezco profundamente a nuestras familias ya que son ese apoyo incondicional en cada uno de nosotros y uno de los principales motivos para salir adelante, gracias por su comprensión, apoyo, amor, por siempre estar ahí brindándonos esa voz de aliento para continuar y cumplir nuestros objetivos.

Por otra parte especial reconocimiento y agradecimiento para todos los tutores quienes nos apoyaron en este proceso, formándonos y brindándonos conocimientos esenciales no solo para nuestras carreras universitarias si no para la vida como tal, les agradecemos enormemente por todos los conocimientos y saberes que nos han compartido, por su paciencia, dedicación, por siempre estar ahí presentes guiándonos por el camino correcto y aunque a pesar de la distancia, siempre encontraron la forma o estrategias para poder explicarnos cada tema y así comprenderlo de manera correcta logrando culminar todas y cada uno de las actividades establecidas.

Por último, agradecer a la universidad y a sus directivos por brindarnos la oportunidad de ser estudiantes y formarnos profesionalmente para obtener tan anhelado título.

A todos los mencionados mis más sinceros agradecimientos, sin su apoyo esto no hubiera sido posible.

Resumen

El presente trabajo manifiesta la problemática que presenta la Agencia Mercaderes SAS del municipio de Mercaderes departamento del Cauca, donde sus prácticas afectan a nivel medio ambiental y por ende al ambiente social y empresarial. Se puede observar a través de la entrevista realizada a los trabajadores de la Agencia que no tienen conocimiento de la ISO 26000 y de la RSE que de ella se desprende, tienen en cuenta algunos componentes de esta norma, sin embargo, estos mismo se están viendo afectados por la dificultad que se presenta al no aplicar en su totalidad la Norma ISO 26000 afectando al medio ambiente. El objetivo principal es mejorar de manera eficiente la implementación en el pilar fundamental del medio ambiente en la empresa Agencia Mercaderes SAS, a través del diseño del plan estratégico por medio de las materias de la Norma ISO 26000, de igual modo encaminar a la empresa en ser socialmente responsable. Para el desarrollo del plan de negocio que se presenta se recolecto fuentes de información en la norma ISO 26000 y en la materia que concierne a la Responsabilidad Social Empresarial en toda la empresa teniendo en cuenta cada dimensión, recolectando información importante la cual se expresa en el presente trabajo, por otro lado se presenta la descripción de la empresa, el diagnóstico realizado, además se presenta el apoyo de esta investigación, siendo esta la entrevista que se realizó a los jefes de áreas y el análisis que se presenta.

Palabras clave: Aplicación de la Responsabilidad social empresarial, Norma ISO 26000, RSE, Plan de acción y seguimiento, ODS, desarrollo sostenible, medio ambiente

Abstract

This work shows the problems presented by the Mercaderes SAS Agency of the municipality of Mercaderes, department of Cauca, where its practices affect the environmental level and therefore the social and business environment. It can be seen through the interview carried out with the Agency's workers that they do not have knowledge of ISO 26000 and the CSR that emerges from it, they take into account some components of this standard, however, these are themselves being seen affected by the difficulty that arises from not fully applying the ISO 26000 Standard, affecting the environment. The main objective is to efficiently improve the implementation of the fundamental pillar of the environment in the company Agencia Mercaderes SAS, through the design of the strategic plan through the subjects of the ISO 26000 Standard, in the same way to direct the company in be socially responsible.

For the development of the business plan that is presented, sources of information were collected in the ISO 26000 standard and in the matter that concerns Corporate Social Responsibility throughout the company, taking into account each dimension, collecting important information which is expressed in the This work, on the other hand, presents the description of the company, the diagnosis made, and also presents the support of this research, this being the interview that was carried out with the heads of areas and the analysis that is presented.

Keyword: Application of Corporate Social Responsibility, ISO 26000 Standard, CSR, Action and Monitoring Plan, SDG, sustainable development, environment.

Contenido

Introducción	11
Objetivos	12
Objetivo general	12
Objetivos específicos	12
Conceptualización.....	13
Cronología de la evolución del pensamiento estratégico a la gestión estratégica	13
Resumen de la RSE	14
Poster acerca del gobierno corporativo.....	18
La destreza de las empresas cuidando el medio ambiente a través de las producciones más limpias y el consumo sostenible	19
Aplicación	30
Marco institucional	30
Diagnóstico.....	34
Gobernanza de la organización.....	34
Derechos humanos.....	34
Prácticas laborales	35
Medio ambiente	36
Prácticas justas de operación	37
Asuntos de consumidores	37

Participación activa y desarrollo de la comunidad	38
Resultados y análisis.....	39
Matriz de marco lógico.....	46
Mapa estratégico.....	48
Cuadro de stakeholders.....	49
Plan de mejora en la empresa Agencia Mercaderes SAS	50
Conclusiones	52
Recomendaciones	54
Referencias.....	55
Apéndices	60

Listado de Tablas

Tabla 1 <i>Presentación de la empresa Agencia Mercaderes SAS</i>	31
Tabla 2 <i>Análisis preguntas</i>	39
Tabla 3 <i>Evaluación de criterios AG. MERC. SAS</i>	42
Tabla 4 <i>Calificación de las materias de la norma ISO 26000. AG MERC SAS</i>	43
Tabla 5 <i>Plan de negocio, vigilancia y control</i>	50

Listado de Figuras

Figura 1 <i>Línea de Tiempo Evolución del Pensamiento Estratégico</i>	13
Figura 2 <i>Poster gobierno corporativo</i>	18
Figura 3 <i>Direccionamiento estratégico</i>	33
Figura 4 <i>Árbol de problemas Agencia Mercaderes SAS</i>	46
Figura 5 <i>Árbol de objetivos Agencia Mercaderes SAS</i>	47
Figura 6 <i>Mapa estratégico, Agencia Mercaderes SAS</i>	48
Figura 7 <i>Cuadro de stakeholders Agencia Mercaderes SAS</i>	49

Lista de Apéndices

Apéndice A <i>Diseño del instrumento</i>	60
---	----

Introducción

La RSE a través de la norma ISO 26000 aporta valor a las empresas mediante acciones voluntarias responsables en el campo social, ambiental y económico. Ahora si se refiere al medio ambiente se debe tener en cuenta que esta exige a la empresa establecer un modelo de gestión ambiental donde se mida a través de indicadores y a su vez poder evidenciar su avance de mejora. Garantizar un ambiente sano es posible si se asegura de que las empresas sean social y ambientalmente responsables, donde establezcan acciones que brinden una mejora al medio ambiente, invirtiendo en fuentes de energía renovables, reciclado y reduciendo los residuos.

Esta apuesta ambiental ha sido esencial para las empresas permitiendo desarrollar nuevas habilidades y prácticas conduciéndolas hacia una economía competitiva, promoviendo soluciones sociales, aportando al bienestar de las personas, la dignidad en el trabajo y el desarrollo sostenible.

En esta investigación se crea un plan estratégico partiendo del acatamiento de las materias fundamentales de la ISO 26000 en la Agencia Mercaderes SAS, comercializadora de café pergamino seco desde diferentes variables, donde proponemos un plan estratégico y del cual se construye un plan de acción donde se plantea un objetivo estratégico a cada dimensión de la sostenibilidad y así mejorar nuestro sistema económico, social y ambiental, con el fin de brindar una trazabilidad competitiva y sustentable a través del tiempo.

A partir de esta investigación se obtiene información muy importante sobre el plan de acción en el sistema ambiental, comprometiéndose a mejorar garantizando un crecimiento económico primando el cuidado del medio ambiente teniendo constante interacción con el entorno que nos rodea generando bienestar, riqueza y sostenimiento tanto para la empresa como para la comunidad.

Objetivos

Objetivo General

Diseñar un plan de acción en la empresa Agencia Mercaderes SAS del municipio de Mercaderes Cauca, enfocado en mejorar la eficiencia en la implementación de estrategias para el cuidado y preservación del medio ambiente, teniendo en cuenta la norma ISO 26000 y la RSE.

Objetivos Específicos

Evaluar el cumplimiento de la empresa Agencia Mercaderes SAS en la materia fundamental del medio ambiente

Diseñar un árbol de problemas y objetivos para establecer las bases en las cuales se va a trabajar para mejorar la eficiencia y cumplimiento en la materia fundamental del medio ambiente

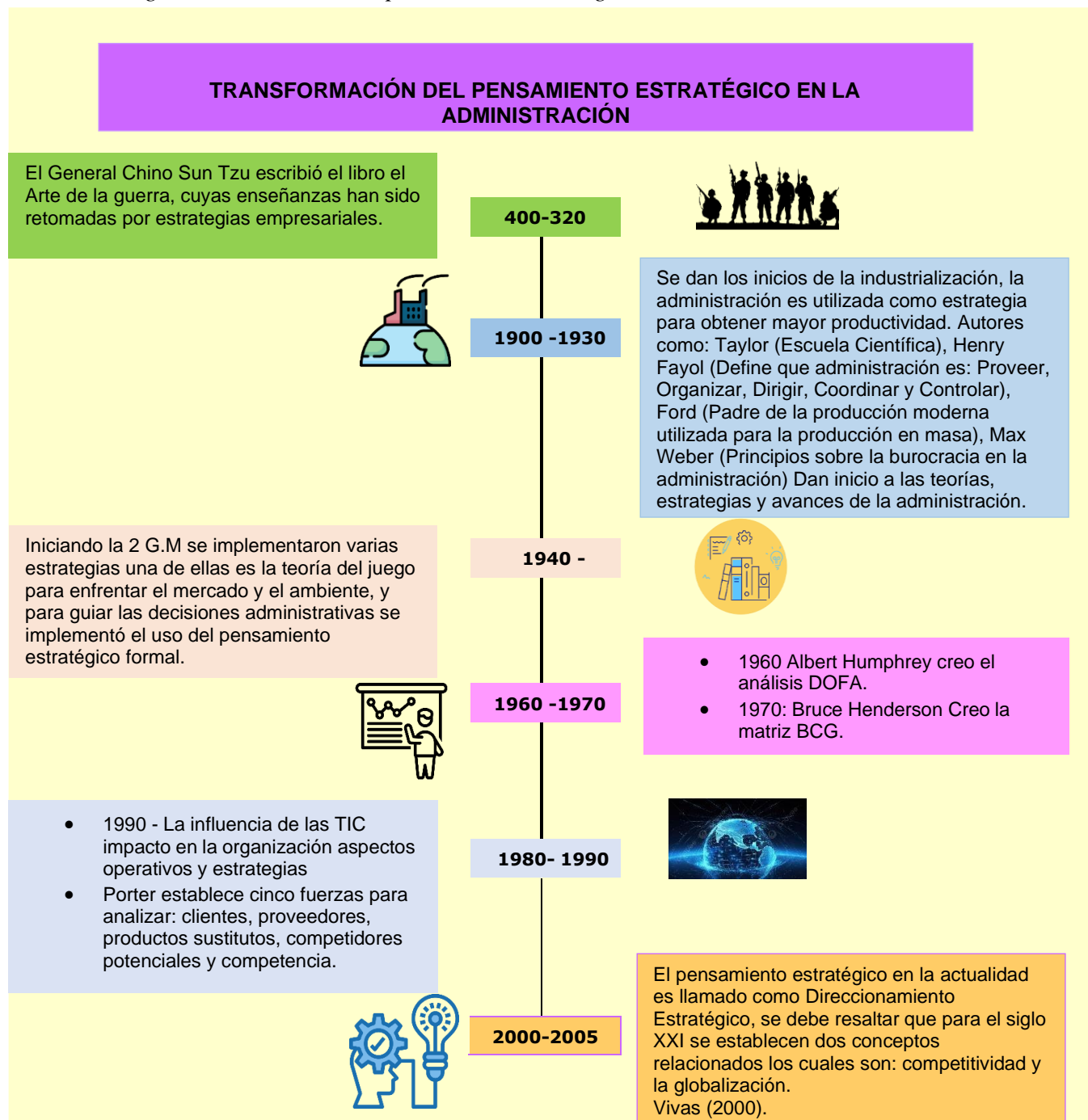
Crear un plan de acción, vigilancia y control en la empresa Agencia Mercaderes SAS para mejorar la eficiencia en la implementación del cuidado del medio ambiente

Conceptualización

Cronología de la Evolución del Pensamiento Estratégico a la Gestión Estratégica

Figura 1

Cronología de la evolución del pensamiento estratégico



Fuente. Elaboración propia

Resumen de la RSE

Aún no es conocido el año de manera exacta en el cual se conoció y se empezó a aplicar el concepto de RSE en el mundo, lo que se sabe son los acontecimientos que llevaron a las entidades del estado, privadas y de manera independiente a grupos a preocuparse por el bienestar de los individuos, el medio ambiente, del ecosistema, de la calidad del producto o servicio, etc. Según (Ordoñez & Méndez, 2011) los acontecimientos como: el trabajo infantil, la primera y segunda guerra mundial, la caída bursátil en Estados Unidos, encarcelamientos injustos, pruebas nucleares en áreas ecológicas, la globalización, entre otros, llevaron a que distintos entes y organizaciones se preocuparan por dar solución a los problemas sociales, ambientales y ecológicos, dichas soluciones quedaron plasmadas en la historia a través de la creación de la ONU, Organización Mundial del Trabajo (OIT), los Derechos Humanos, Creación de la ISO, entre otras. Estas organizaciones, estándares y derechos que suscitaron a través de la historia se dieron de una manera independiente sin que la idea y el uso de la RSE.

En este sentido el compromiso social en las empresas va más allá de cumplir ciertas normas y leyes para que estas puedan dar fe de sus buenas acciones para mejorar las condiciones sociales. La responsabilidad social empresarial debe ser ese eje fundamental en todas las empresas para que con una visión sustentable y sostenible se busquen estrategias, se realicen acciones encaminadas a generar sostenibilidad, crecimiento y desarrollo en todos los aspectos tanto para generar valor en ellas mismas como para las comunidades como tal, ya que al mejorar en aspectos económicos, sociales, medio ambientales se contribuye a mejorar los estilos de vida de una u otra forma de las demás personas incluyendo a los colaboradores de la misma compañía, a sus clientes, proveedores, etc. Por lo tanto, se puede decir que el compromiso social no es sólo el acatamiento de manera cabal de las obligaciones legales, sino también la reflexión e

inversión en diferentes campos como son el ambiental, humano y social. La responsabilidad social tiene características únicas que debe poseer toda empresa para ser sustentable y sostenible. Según (Azkue, 2023) entre sus características esta respetar los derechos de los colaboradores y de los consumidores, de este modo su cultura organizacional debe ser afín con los derechos de la sociedad, respetar el ecosistema, el medio ambiente y reflejar donde estará con su actividad económica en un futuro. Al decir que la RSE se caracteriza por respetar el ecosistema y medio ambiente se debe tener presente el control del impacto que genere su actividad económica, midiendo con anterioridad los impactos negativos que pueda generar, creando planes de acción para contrarrestarlos. Otra de las características que conlleva este estilo de llevar la gestión empresarial es la obligación a futuro de continuar con ese compromiso social en todas sus acciones propias de la empresa sean antiguas y nuevas. Por otro lado, las empresas deben estar conscientes de nuevos protocolos o reglas de práctica que puedan poner en riesgo el medio ambiente y la sociedad, para adatar su cultura organizacional en beneficio de la comunidad, el ambiente, el ecosistema y su actividad económica.

Varios estudios y por la experiencia adquirida en varias empresas se ha demostrado que realizar estas prácticas siendo una compañía socialmente responsable, aumenta la productividad, a su vez la capacidad competitiva y por ende el mejoramiento en los resultados de las empresas.

Cuando una empresa se preocupa y se empeña en ser rentable de manera ética, legal, cumpliendo con los estándares de calidad, respetando el medio ambiente y pensando en sus colaboradores y clientes los beneficios que obtendrá son la lealtad del cliente ya que este se va a sentir satisfecho con la atención y productos recibidos además de tener un lugar especial donde puedan expresar sus quejas y necesidades. Sus colaboradores realizarán sus labores con mayor interés, ganas y energía porque sienten que la empresa también piensa en ellos y de que se trata

de un beneficio común. Por otro lado, habrá un mayor acceso a los mercados debido a el cumplimiento de estándares y certificaciones que son exigidos por actores externos teniendo en cuenta a los consumidores, existirá una mayor credibilidad proyectando una excelente reputación y garantizando mayor sostenibilidad en el tiempo, de la misma manera que se están reduciendo riesgos, anticipándose a los cambios o situaciones que puedan afectar a la empresa, siendo más ágiles para poder reaccionar y adaptarse fácilmente.

Es prudente mencionar en este escrito que la Responsabilidad Social Empresarial está compuesta por elementos comunes como, desarrollo sostenible, acción social, respeto a los derechos laborales y a las normas de la Organización Internacional del Trabajo, como también el desarrollo económico en armonía. Si analizamos cada elemento podemos comprobar que cada uno tiene relación con los demás, siendo un conjunto único e irremplazable, ya que de la armonía de todos ellos nace su razón de ser. según (Tovar & Vega, 2009) otros elementos que la conforman son: Voluntad, unilateralidad tendencia a la autorregulación.

Por tanto, la RSE debe gestionarse estratégicamente en favor de un desarrollo balanceado con el ambiente, el bien social y los insumos naturales y económicos, ya que son la manera de hacer las cosas bien y de lograr excelentes resultados para la compañía y contribuir positiva como tal en este mundo, por ello es que es tan importante que en todas las empresas, empezando por los pequeños emprendimientos, pymes, medianas y grandes empresas hasta llegar a las multinacionales tomen conciencia y voluntariamente se sumen a realizar estas buenas prácticas, siendo socialmente responsables para que de esta manera haya un mayor crecimiento económico, se puedan ofrecer más empleos, cuidar el medio ambiente y sensibilizar a la sociedad como tal a ser socialmente responsables.

De esta manera y finalizando este tema se puede decir que el propósito de la responsabilidad social corporativa es esforzarse por lograr altos resultados en la organización, prestando especial contribución a la calidad de las personas, las condiciones de trabajo y los procesos productivos, así lo confirma la organización internacional de trabajo (OIT) quienes afirman que para ellos la RSE son esas actividades u acciones que realizan las empresas para tener en cuenta, establecer y aplicar valores y principios, logrando que haya un muy buen impacto con la comunidad. tanto internamente como en la parte externa con los demás actores y además de ello que la RSE sea entendida como una iniciativa de carácter voluntario. (Cáceres, 2014)

Poster Acerca del Gobierno Corporativo

Figura 2

Poster gobierno corporativo

GOBIERNO CORPORATIVO

CARACTERÍSTICAS Y APORTES AL BIENESTAR HUMANO.

DEFINICIÓN

ES EL CONJUNTO DE NORMAS, ESTRUCTURAS Y PROCEDIMIENTOS QUE LLEVAN LAS EMPRESAS PARA GESTIONAR UNA BUENA DIRECCIÓN Y CONTROL EN TODAS SUS ÁREAS, CON EL FIN DE OPTIMIZAR SUS PROCESOS CONTRIBUYENDO AL DESARROLLO ECONÓMICO SOSTENIBLE. SEGÚN INFRAESTRUCTURA (2018) "SE OCUPA DE LAS RELACIONES ENTRE LA ALTA GERENCIA, LA JUNTA DIRECTIVA, LOS ACCIONISTAS CONTROLADORES, LOS ACCIONISTAS MINORITARIOS Y OTRAS PARTES INTERESADAS"

CARACTERÍSTICAS

EL GOBIERNO CORPORATIVO SE CARACTERIZA POR TENER 3 DIMENSIONES:

PROPIEDAD: LOS DUEÑOS DEL CAPITAL DEBEN GENERAR BUENA GESTIÓN PARA QUE LES PERMITA GENERAR RIQUEZA DE MANERA SOSTENIBLE EN EL TIEMPO.

ADMINISTRACIÓN: SON LOS RESPONSABLES DE ADMINISTRAR AGREGAR VALOR A LA EMPRESA Y FAVORECER LOS INTERESES DE LOS ACCIONISTAS LEJOS DE CUALQUIER CONFLICTO.

SUPERVISIÓN: PROTEGE, VIGILA Y CONTROLA LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS EN LA EMPRESA.

- TIENE EN CUENTA TODAS LAS RELACIONES ENTRE: ADMINISTRACIÓN, DIRECTIVOS, ACCIONISTAS Y DEMÁS AGENTES.
- AYUDA A OPTIMIZAR EL NÚMERO DE COLABORADORES
- PROPORCIONA CONTROL, DIRECCIÓN Y COORDINACIÓN ENTRE LAS PERSONAS DE LA EMPRESA
- PERMITE ALCANZAR LOS RESULTADOS ESPERADOS



PRINCIPIOS

- **TRANSPARENCIA:** TRANSMITIR UNA BUENA INFORMACIÓN DE MANERA INTERNA Y EXTERNA.
- **EQUIDAD:** TRATAR DE FORMA EQUITATIVA A TODOS LAS PARTES DE LA EMPRESA.
- **RENDICIÓN DE CUENTAS:** RENDIR CUENTAS DE SU PROCEDER A QUIENES LOS ELIGIERON
- **RESPONSABILIDAD CORPORATIVA:** LOS DIRECTIVOS DEBEN VELAR POR LA PERMANENCIA DE LAS EMPRESAS (VISIÓN DE LARGO PLAZO, SUSTENTABLE)

APORTES AL BIENESTAR HUMANO

- MAYOR PROTECCIÓN PARA LOS INVERSIONISTAS GENERANDO BENEFICIOS CON MAYOR CAPACIDAD EMPRENDEDORA.
- USO INTENSIVO DEL CAPITAL Y TECNOLOGÍA.
- MEJOR DISTRIBUCIÓN DE LA RIQUEZA.
- MAYOR PRODUCTIVIDAD.
- MENOR ROTACIÓN LABORAL.

REFERENCIAS

- FERNÁNDEZ IZQUIERDO, M. Á. (2014). EL GOBIERNO CORPORATIVO COMO MOTOR DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA. UNIVERSITAT JAUME I. SERVEI DE COMUNICACIÓ I PUBLICACIONS, 18-50. [HTTPS://ELIBRO-NET.BIBLIOTECAVIRTUAL.UNAD.EDU.CO/ES/EREADER/UNAD/53258?PAGE=18](https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/53258?page=18).
- INFRAESTRUCTURA. C. D. (27 DE ABRIL DE 2018). ¿QUE ES GOBIERNO CORPORATIVO? OBTENIDO DE CHROME-EXTENSION://EFAIDNBMMNNIBPCAJPGLCLEFINDMKAJ/HTTPS://INFRAESTRUCTURA.ORG.CO/FORTALECIMIENTOEMPRESARIAL/CONCEPTOS/QU%C3%89_ES_GOBIERNO_CORPORATIVO.PDF
- ROSSO, J. W. (2018). EL GOBIERNO CORPORATIVO: TEORÍA Y EVIDENCIA EMPÍRICA. EDITORIAL UPTC, 10-36. [HTTPS://ELIBRO-NET.BIBLIOTECAVIRTUAL.UNAD.EDU.CO/ES/EREADER/UNAD/131478?PAGE=10](https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/131478?page=10)

GRUPO: 101008_10

Fuente: Elaboración propia, diseñado en Canva

La Destreza de las Empresas Cuidando el Medio Ambiente a través de las Producciones más Limpias y el Consumo Sostenible

En el mundo han sucedido acontecimientos muy importantes que marcaron la historia y han contribuido en la evolución de la sociedad. Si se viaja al pasado es prudente traer a colación uno de los hechos más relevantes que marcó la historia y es la revolución industrial, la cual se originó en la segunda mitad del siglo XVIII. La revolución industrial trajo consigo consecuencias positivas y negativas, algunas de sus consecuencias positivas fueron: disminuir el tiempo de los procesos en la fabricación, esto debido a la reducción de mano de obra por maquinarias, desarrollo en el transporte y en las comunicaciones, creación de nuevos materiales, utilización de nueva energía, etc. Y entre las consecuencias negativas, una de las más importantes es el incremento a gran escala de la contaminación ambiental. Es así como el tema del medio ambiente pasa a un primer plano, siendo éste viralizado en todo el mundo y que hoy en día es un tema muy preocupante para todos sus habitantes, adicional a esto el calentamiento global es un problema en aumento constante y que afecta a todos los seres vivos desde las diferentes especies flora y fauna, seres humanos, etc. Esto debido a las malas prácticas y uso inadecuado y excesivo de la naturaleza por el hombre, donde cada vez se consumen a mayor velocidad y se agotan de manera severa trayendo consigo grandes consecuencias. Para poder frenar o ayudar a mitigar esta problemática expertos exponen que la solución es la educación ambiental, concientizando a todas las personas a realizar buenas prácticas, como lo es una producción más pura y el consumo regularizado y sostenible para fomentar el desarrollo sostenible y así permitir que las futuras generaciones puedan disfrutar de un ambiente limpio y adecuado para convivir en paz y en libertad. Este es un compromiso de todos que debe empezar desde los hogares, centros educativos, empresas, negocios, estados, etc. Por ello la ONU estableció el Programa de las

Naciones Unidas para el Medio Ambiente (PNUMA), tal y como lo expresa (GOV.CO, s.f.), (PNUMA) valora como se encuentra el medio ambiente y estudia los acontecimientos de los impactos negativos, introduciendo en ella la producción más limpia. Por tal razón en 1992 en Río de Janeiro, Brasil realizaron la conferencia acerca del medio ambiente y desarrollo como también fue llamada la cumbre para la tierra, donde la (ONU, 1992) menciona que no se logra un desarrollo sostenible si no se tiene en cuenta el ser humano y la naturaleza. En este año los países miembros se comprometieron a regular y disminuir el impacto negativo producido por las industrias.

De esta manera las organizaciones intergubernamentales empezaron a diseñar y establecer programas para ser seguidos por las organizaciones, tales acciones y programas han sido aplicados por las empresas sin importar su tamaño y su razón social contribuyendo así en la preservación del medio ambiente a través de las producciones más limpias (PML) y el consumo sostenible establecidos por la Unión Europea, la ONU, la PNUMA y las ONGS, todo esto a través de la gestión empresarial, contribuyendo a la regulación de los impactos que ocasionan las producciones de las empresas al medio ambiente.

(Hoof & Herrera, 2007) Señala que, en 1997, en el territorio colombiano utilizaron como una maniobra dentro de la normativa ambiental la ejecución de la producción más limpia, todo esto se logró a través del Ministerio del Medio Ambiente, con el fin de incitar el marco institucional ambiental. Desde entonces, iniciativas como la implementación de procedimientos de gestión ambiental han favorecido a la producción más limpia en las empresas, debido a que la PML está en constante movimiento dentro de las empresas, en otras palabras, la PML se ha convertido dentro de las organizaciones en un ciclo y corrección de este, además no se han quedado por fuera las PYMES, puesto que se han implementado programas de apoyo para el

desarrollo y realización de proyectos de PML, por otro lado se implementó a través de las normas de la localidad, en la fabricación y consumo responsable y sostenible en Colombia las etiquetas ambientales, este método le ha permitido al consumidor enterarse del proceso que ha tenido el producto que está adquiriendo, cerciorándose por el mismo sobre su desempeño ambiental.

Ahora bien, a pesar de que la mayoría de las empresas han implementado a través de varias estrategias la PML no se ha logrado implantar del todo en las PYMES, en este punto traigo a colación a (Ashton, Luque, & Ehrenfeld, 2002) quienes indican que la escasa implementación de las prácticas más limpias en las PYMES es por su tamaño y la distribución de las áreas de trabajo en la empresa, ya que estas empresas por lo general se ubican en las propiedades familiares, otro impedimento es la escasez de personal disponible para capacitar e implantar este sistema, puesto que el poco personal que tienen hacen las veces de patinadores ocupándose de varias funciones a la vez, esto también limita el carácter de la implementación de las PML, siendo flexible en la mayoría de los casos. Su magnitud también limita a contribuir con el consumo sostenible, un ejemplo práctico en este punto es el consumo de agua, energía y la manera correcta de desechar los productos tóxicos, probablemente su tamaño limite que se controlen estos aspectos importantes del consumo sostenible contribuyendo aún más a las malas prácticas. Pero quedarse con este argumento limita a las PYMES en su colaboración en el cuidado y conservación de los ecosistemas, de acuerdo con (León, Campoverde, & Ortega, 2021) se arma un diseño a través de los problemas encontrados en todas las áreas de las PYMES, a su vez el diseño que se cree debe estar basado en los principios de la economía verde: protección y cuidado del medioambiente y el bienestar social, claridad en la gestión, construcción de conocimiento, el desarrollo de alianzas y la fomentación del diálogo, estableciendo el diseño sin

olvidar la razón social de la empresa y los permisos en regla que debe tener para poner en práctica su razón social, crear nuevas políticas de protección, tener transparencia en toda acción y a través de las capacitaciones crear alianzas con universidades. Hay muchas estrategias a implementar en las PYMES para que ejecuten siempre las prácticas más limpias y el consumo sostenible, debido a que este reto se puede enfrentar mediante capacitaciones brindadas por profesionales a través de las alianzas con diversas organizaciones.

Para que las empresas contribuyan al cuidado del medio ambiente y en otros aspectos igual de importantes en sus actividades, se creó en el año 2016 los Objetivos del Desarrollo Sostenible (ODS). Según (PNUD, 2018) en el contexto de los (ODS) propone en el Objetivo 12 asegurar patrones de consumo responsable y producciones sustentables, el cual se trata de “fomentar el manejo eficiente y responsable de los recursos y la energía, la construcción de infraestructuras sostenibles, la mejora del acceso a los servicios básicos y la creación de empleos ecológicos y decentes. Todo ello se traduce en una mejor calidad de vida para todos y ayuda a lograr planes generales de desarrollo, reducir los futuros costos económicos, ambientales y sociales, aumentar la competitividad económica y reducir la pobreza”. (Unidas, s.f.)

Los ODS se presentan como apoyo para que las empresas tengan en cuenta y apliquen en sus actividades disminuyendo los serios problemas que hoy en día afronta el mundo. Las empresas tienen un gran compromiso en la creación de los ODS siendo responsables en gran parte de cumplirlos, logrando de este modo que actualmente las empresas se concienticen de los beneficios de llevar un desarrollo sostenible organizacional.

Para lograr un desarrollo sostenible organizacional es importante llevar a cabo en las empresas varias herramientas de Gestión Ambiental (GA), estas permiten lograr el cumplimiento de este, así mismo estas herramientas aseguran que se cumpla legalmente. Una de estas

herramientas que se han estado abordando en este escrito son las prácticas más limpias. Según (Godínez, Báez, & Aguirre, 2017) para que las empresas puedan llevar una buena gestión ambiental deben llevarlo desde la dirección de todas las áreas, se deben seguir los siguientes pasos: Analizar los antecedentes organizacionales, el sistema de actividades enfocadas en respetar y cuidar el ambiente y su alcance, implementar políticas ambientales, sistemas de planificación, requisitos de soporte del sistema de dirección medio ambiental, operaciones, valoración de la ejecución y mejora continua. El desarrollo sostenible empresarial se logra cuando las empresas implementan dentro de su dirección herramientas de gestión ambiental organizacional como las prácticas más limpias a través de una estructura que ha tenido un estudio profundo de los entornos que la rodean y conforman.

En congruencia con lo anterior citamos a (Rojas, s.f.) quien establece que la producción más limpia maneja una jerarquía en su aplicación, es decir que la P+L empieza por evitar los desechos antes de que estos sean generados, luego se realiza un nuevo repaso ya en la fuente de generación para minimizar aún más tanto en volumen como en el nivel de peligrosidad y por último ya se recomienda el reciclaje después de haber hecho todo lo posible para evitar y minimizar los desechos, ya los que definitivamente quedaron se reciclan y cuando no se puede darle un uso rentable a esos desechos que quedaron se pasa a tratarlos con el fin de que estos se conviertan inertes y sean compactados para hacer uso de tecnologías de etapa final y así disponerlos de forma segura; empresas que ya aplican esta estrategia para ser más eficaces y obtener mayor éxito en sus procesos de fabricación y a su vez contribuyen con el cuidado del medio ambiente afirman que han obtenido muy buenos resultados aplicando esta herramienta, por ejemplo las empresas pesqueras como la pesquera Tecnológica de Alimentos S.A (TASA) en su planta de Pisco, en el 2004 donde surgió su proyecto para recuperar sólidos a través de este

sistema de (P+L), expresan que después de haber realizado esa inversión en tecnologías de tratamiento del AB trajo consigo diferentes beneficios entre ellos beneficios para el medio ambiente y también para la empresa ya que gracias a que pudieron recuperar elementos necesarios y reincorporarlos al proceso de utilización de harina y aceite de pescado lograron una mayor rentabilidad económica y además con la implementación del sistema de gas natural en la planta la ha convertido en la primera empresa pesquera del sector trabajando con energía más limpia y eficiente, ya cada vez son más las empresas de este sector que se van sumando a estas prácticas y a aplicar estrategias para hacer de sus operaciones las más eficientes y limpias porque están generando resultados y beneficios en el medio ambiente y en las empresas como tal. (Concepción, 2014)

Ahora bien traigo a colación el estudio realizado por (Moreno Mantilla, 2007) En el uso de tecnologías más limpias en firmas industriales en el departamento de Santander (Colombia), a través de una mayor eficacia en las plantas de tratamiento y adopción de buenas prácticas operativas se descubrió en esta investigación que las empresas pequeñas ponían en manos de los encargados de producción las funciones ambientales, por otro lado las empresas medianas delegaban la formalización de las nuevas responsabilidades en manos de las áreas de calidad y mantenimiento, todo esto con la guía de la dirección, mientras que por otro lado en las empresas grandes se formaron comités ambientales, los cuales se encargan de las actividades en el funcionamiento de gestión, calidad y el ambiente. La reducción de vertimientos se originó en las empresas grandes por su propia cuenta, con cortes de tiempo por la inversión de esta implementación, por otro lado, en las pymes surge esta implementación por la exigencia de las personas afectadas por los vertimientos y por los entes gubernamentales a través del medio de la Corporación Autónoma Regional para la Defensa de la Meseta de Bucaramanga (CDMB). Sin

importar como haya surgido la implementación cabe resalta que estas empresas han logrado recuperar subproductos, recuperar las inversiones, reducción de costos y contribución al medio ambiente.

Por otro lado en el estudio realizado por (Samper, Guiliany, & Eras, 2017) en el uso de recursos y PML para la competencia en la zona hotelera (RECP) a través de este se obtienen ventajas competitivas que se mantienen, mejora la eficiencia en el uso de recursos, reduce los impactos ambientales, se reducen los productos nocivos para los ecosistemas, el uso excesivo de energía, agua y materiales peligrosos, además hace que el servicio se adapte mejor a las necesidades del cliente, logrando así dentro de las empresas desarrollo de estrategias competitivas, creación de valor compartido generando mejores condiciones de sostenibilidad empresarial.

Así como los casos de estudio mencionados en los anteriores párrafos hay múltiples empresas con distinta razón social que le apuestan a la responsabilidad social mediante PML, cumplir con los ODS y son conscientes del consumo responsable. Día a día se percatan que las empresas por medio de sus productos o servicios se preocupen por el consumo responsable.

Es enriquecedor mencionar a (Network, 2021) donde menciona acerca de la tienda online Clotsy, la cual produce y vende ropa ecológica sostenible y esta surgió por la necesidad de guiar a las personas a un consumo consiente y en congruencia sostenible. Su filosofía es cuidando al planeta, personas y animales, la fábrica se encuentra en España y Portugal, para elaborar las prendas utilizan productos reciclados, como: botellas de plástico y algodón orgánico. Destinan parte de las utilidades a organizaciones que ayudan a limpiar las playas, reforestar península y salvar vidas de los animales.

Cabe mencionar también la empresa Nike que es una empresa multinacional reconocida, por sus calzados, ropa, etc. según (comunicarse, 2016) Nike tiene visiones de trabajar bajo en carbono, donde tiene dentro de sus objetivos llegar hasta 10% en disminuir la contaminación ambiental en cada uno de los productos que ofrece y mayor uso de materia prima sostenible, además quiere fomentar el 100% de energía renovable. Nike implementa el consumo sostenible usando poliéster reciclado que proviene de las botellas de plástico para poder reutilizarlo en la ropa y en todo lo que abarca su marca.

Otras empresa que aplican y que actualmente han apostado a un consumo sostenible según (Guasca, s.f.) son: el gigante tecnológico Appel, Haceb, Nestlé, Enka, Postobón, estas empresas aplica una economía circulante, esta economía hace referencia a un círculo el cual está en constante movimiento, de acuerdo con (Fraija, 2022), lo denomina como el circulo del valor, ya que representa un modelo de producción y consumo, se reduce el uso de componentes primarios, se reutiliza las veces que permita los recursos y los residuos reciclados que ya se tengan, de esta manera se les da una nueva vida a los productos.

(Santander, 2021) afirma que “la economía lineal en el planeta muy pronto colapsara ya que para ser una sociedad más responsable se debe pasar de una economía lineal, que se centra en solo en los resultados rentables sin tener mayor preocupación por el ciclo de vida de los productos, a una economía circular, que se centra en la sostenibilidad.

Por lo anterior ponemos de ejemplo también a Coca-Cola, que tiene un objetivo y es que para el año 2030 haya un “mundo sin residuos”. (CocaCola, 2020) afirma que la meta consiste en poder reciclar todos los envases que se produce en todo el mundo, con el fin de ser utilizadas nuevamente y puedan ser recicladas. Según (Mexico, 2019) en una publicación dice que recientemente, la Industria Mexicana de Coca-Cola (IMCC) informó que se compromete a

rescatar y reciclar el 100% de los frascos que vende para 2030, que sus frascos estén hechos al menos de un 50% de material reciclado y que el 50% de su portafolio de productos sea reciclable.

Así que se puede decir que las empresas a través de las buenas prácticas, la puesta en marcha de estrategias y herramientas de la producción más limpia, el consumo sustentable y estando en la economía circular ayudan a contribuir de manera positiva con el medio ambiente y a su vez también benefician a las empresas que realizar estas acciones

(Hoot, 2008) lo confirma diciendo que: las buenas prácticas de la producción limpia genera buena imagen, crea valor en la marca y permite ser más competitivo en el mercado, las empresas están implementado la economía circular para ser más eficientes en este tema ya que permite reutilizar los productos ya fabricados o transformarlos en un nuevo producto para el comercio, lo anterior mencionado genera ahorro y protección de componentes primarios, agua, energía, reducción y sustitución de materiales peligrosos, y reducción del volumen y peligrosidad de los residuos y emisiones.

Para (Atapaucar, Calero, Castillo, & Flores, 2018) “la relación entre economía, medio ambiente y empresa ha evolucionado, provocando cambios en los objetivos empresariales”. Esto quiere decir que principalmente se basa en buscar un desarrollo que sea sostenible, asumiendo como tal una responsabilidad ambiental, e incluyendo dentro de sus políticas el tema ambiental a los objetivos generalmente comunes ligados estrechamente a la rentabilidad y estabilidad. También es importante tener claro como la economía depende de manera directa del medio ambiente para poder mantenerse y que se debe ser consciente de que las consecuencias al medio ambiente se han generado por acciones directas del hombre, en especial por la producción industrial, que es la mayor causante de la contaminación en el mundo.

Las empresas más que buscar una producción y aprovechamiento de materia prima, deben tener en cuenta cada una de la destinación de los costos que a la larga representa en el proceso de fabricación un sacrificio en lo que comprende los recursos naturales y los ambientales. Al tomar el termino como un sacrificio indica de por sí que cada destinación de recursos debe ser aprovechado de manera útil y responsable, con el propósito de evitar despilfarros, desperdicios de materia, o mayores consumos, logrando optimizarlos de manera eficiente y correcta, teniendo claro que dentro de cualquier organización se debe analizar detalladamente la destinación y utilización de cada uno de los recursos financieros ya que algunos de estos serán destinados para integrar tanto políticas económicas como ambientales con el fin de lograr una empresa sostenible. Esto ayudaría significativamente en la toma de decisiones, analizando y a la vez evaluando los procesos dentro del tema ambiental, buscando optimizar y mejorar continuamente todo lo que hace parte de la organización.

De esta manera se puede concluir que desde hace mucho tiempo atrás las empresas sin importar su tamaño, estatus o sector han implementado estrategias para contribuir con el medio ambiente y hoy en día cada vez son más las que se suman a esta gran labor y toman conciencia de que se debe cuidar y preservar los ecosistemas y el ambiente, cuidar los recursos naturales los cuales ofrece la naturaleza para aprovecharlos de manera adecuada sin afectar el futuro de las próximas generaciones, y que a través de herramientas como la producción más limpia y el consumo sostenible se puede lograr grandes cambios y que además de ayudar al medio ambiente ayuda a potenciar y maximizar los resultados de las empresas a ser más competitivas y llamativas para el público y de esta manera poder transmitir y fomentar a través de los productos y servicios a todas las personas a cambiar ciertos estilos de vida que no ayudan a lograr el desarrollo sostenible ni a cuidar los ecosistemas como se requiere por otras acciones o maneras

de poder aportar y lograr ese cambio que se necesita, así que se deben realizar lo más pronto posible alianzas y compromisos entre países, territorios, las empresas, sociedad civil, ciudadanía etc., para realizar acciones que ayuden a cumplir con cada uno de los ODS; sin acuerdos y acciones rápidas es complicado poder lograrlo ya que el cambio depende de las decisiones que se tomen y las actividades que se realicen. Todas las personas se deben concientizar y pensar en la importancia del medio ambiente, los recursos que prestan para conservarlos, crear un mundo de progreso, de avance, pero sin afectar el ambiente, donde pueda haber ese balance y equilibrio entre ambas partes, con el fin de poder lograr desarrollo sostenible y sustentable que beneficie a todos en común sin que nadie se quede atrás.

Aplicación

Marco Institucional

Agencia Mercaderes SAS es una cooperativa comercializadora de café, se encuentra ubicada en el municipio de Mercaderes departamento del Cauca, con sucursal en el municipio de Florencia. En las instalaciones de la cooperativa están ubicados 10 trabajadores quienes realizan labores administrativas, comerciales y de distribución, además cuenta con 30 asociados, quienes son los caficultores de los municipios de Mercaderes y Florencia Cauca, ellos realizan sus funciones de cultivo, cosecha, selección del producto y distribución desde sus fincas cafeteras hasta los puntos de compra de café, y está realiza todo el proceso de empaquetado y distribución y las grandes trilladoras del Cauca y Nariño.

Tabla 1*Presentación de la empresa Agencia Mercaderes SAS*

Nombre de la empresa	Agencia Mercaderes SAS
Sector	Comercial
Ubicación	Mercaderes, Cauca
Misión	Somos una Cooperativa que ha trabajado en el mercado de la comercialización del café por 40 años. Nuestra labor es comercializar de forma eficiente el café Pergamino seco de alta calidad e insumos de suministro agrícola, promovemos mejoras y brindamos bienestar en la vida de nuestros trabajadores, asociados, productores y empleados, extendiendo sus intereses familiares y el desarrollo comunitario. A través de nuestros aliados podemos cumplirles a supermercados, tiendas de cadena y distribuidoras. Para llevar a cabo esta labor contamos con personal altamente calificado, con una infraestructura amplia y con unos asociados y proveedores con alto sentido de pertenencia. Nuestra trayectoria de crecimiento nos permite solidificar nuestra posición como una organización integral que promueve el avance del sector cafetero, protegiendo el medio ambiente. (SAS, 2000)
Visión	Seremos reconocidos en el año 2030 en la región pacífica como una organización que busca constantemente mejorar el continuo proceso de comercialización de café pergamino seco e insumos agrícolas, contando con personal capacitado, además ubicar 7 puntos de venta en municipios estratégicos del departamento de Cauca implementado el punto principal y los puntos estratégicos con infraestructura adecuada. Realizaremos alianzas con empresas colombianas comercializadoras de café, como también con caficultores de todas las regiones de Colombia para competir en el mercado nacional e internacional, de esta manera ayudaremos a muchos colombianos y extranjeros. (S.A.S., 2000)
Valores	<p>Honestidad: Nuestro actuar diario está construido con honestidad, ya que todo lo que decimos y hacemos se traza con este valor con la finalidad de generar confianza y veracidad a nuestros clientes, colaboradores y proveedores.</p> <p>Responsabilidad: En cada área de la empresa trabajamos con responsabilidad con el fin de cumplir con las normas de alta calidad del producto y con la confianza que nos brindan nuestros clientes.</p> <p>Respeto: Lo primordial para nosotros es respetar siempre al cliente, entregando un producto de alta calidad, entregar a tiempo los pedidos y cumplir con el precio establecido antes de la entrega de la mercancía.</p> <p>Solidaridad: Brindamos a través de nuestra cooperativa</p>

oportunidad a los hijos de los caficultores para que sigan estudiando.

Trabajo en equipo: Trabajar en equipo para nosotros es lo ideal e indispensable para que cada área cumpla con sus objetivos y así cumplir con nuestras metas propuestas.

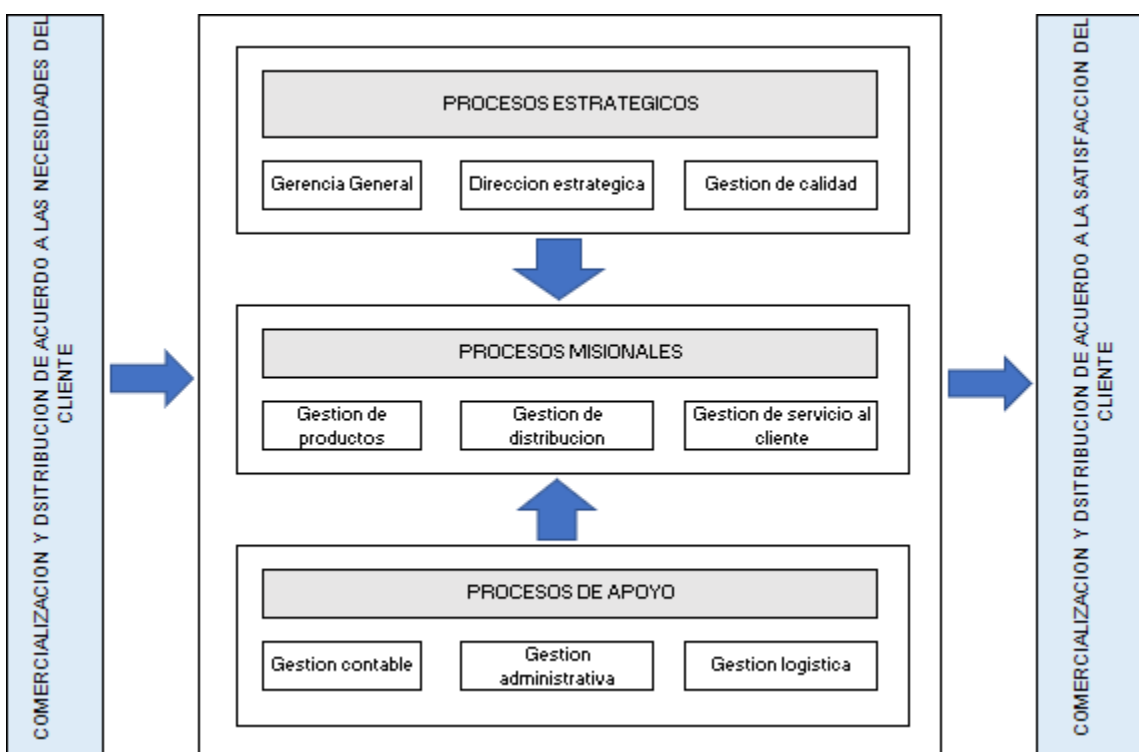
Cooperación: Trabajamos de la mano con los caficultores de Mercaderes quienes actualmente son asociados, además tenemos convenio con la cooperativa de caficultores del Cauca.

Servicio: El servicio que brindamos está ligado con la responsabilidad, calidad, honestidad y respeto tanto para nuestros colaboradores, asociados y clientes.

Estructura Organizacional



Nota. Esta tabla muestra el sector, ubicación, misión, visión, valores y estructura organizacional de la empresa Agencia Mercaderes SAS. *Fuente.* Elaboración propia

Figura 3*Direccionamiento estratégico*

Fuente. Elaboración propia

Diagnóstico

Entrevista aplicada en la empresa Agencia Mercaderes SAS

Gobernanza de la organización

¿La empresa cuenta con políticas y normas encaminadas al desarrollo sostenible?

Deysy Córdoba (Administradora de empresas)

R/: La agencia Mercaderes SAS si cuenta con políticas y normas en las cuales se tienen en cuenta diferentes puntos los cuales de una u otra forma contribuyen al logro del desarrollo sostenible, sin embargo, pienso que se deben diseñar e implementar nuevas políticas que contribuyan de manera puntual al logro del desarrollo sostenible y el cumplimiento de los ODS.

¿Cree usted que las políticas y normas establecidas en la empresa ayudan a lograr los objetivos de la misma?

Jesús Guerrero (Representante Legal)

R/: Desde luego, las políticas y normas que se han establecido, se han realizado con ese propósito de lograr los objetivos propuestos y hasta ahora pienso que son muy necesarias y fundamentales en la empresa y además de ello que es muy importante estar actualizándolas teniendo en cuenta los cambios y nuevas tecnologías que van sucediendo a través del tiempo.

Nivel de cumplimiento de las políticas, normas y valores de la empresa 40%

Derechos humanos

¿La empresa cuenta con una correcta adecuación laboral para el personal discapacitado?

Deysy Córdoba (Administradora)

R/: Por el momento no se tienen estos tipos de adecuaciones porque la empresa no cuenta con un programa para contratar personal con discapacidades.

Nº de personas discapacitadas contratadas en la empresa

$$\frac{\text{No. de trabajadores discapacitados}}{\text{No. Total de trabajadores}} * 100$$

$$\frac{0}{10} * 100 = 0\%$$

Nivel de cumplimiento: 0%

Prácticas laborales

¿A la hora de realizar sus actividades laborales cuenta con toda la dotación e indumentaria necesaria?

Joseph Jurado (Aux de bodega)

R/: Si la empresa nos provee a todos los colaboradores los elementos necesarios para realizar nuestras actividades de manera segura, en mi caso como auxiliar de bodega mis implementos son: Casco, guantes, gafas, botas, uniforme.

$$\frac{\text{No. De accidentes en el trabajo en un año}}{\text{No. Total de trabajadores}} * 100$$

$$\frac{1}{10} * 100 = 10\%$$

Nivel de cumplimiento: 90%

¿Cuántas capacitaciones de RSE han realizado en la empresa en lo que llevamos del año?

Deysy Córdoba (Administradora)

R/: Sinceramente pienso que esta parte falta implementarla en la empresa, porque la verdad de lo que llevamos del año no se ha realizado ninguna capacitación acerca del RSE y la verdad que es un tema muy importante tanto para los colaboradores de la empresa como para la misma.

$$\frac{\text{No. de capacitaciones ejecutadas}}{\text{No. de capacitaciones programadas}} * 100$$

$$\frac{0}{0} * 100 = 0\%$$

Nivel de cumplimiento: 0%

Medio ambiente

¿La empresa cuenta con un sistema de control para el consumo de energía y materiales?

Asly Navia (Auxiliar administrativa)

R/: Por el momento la empresa no cuenta con este tipo de sistema como tal

La empresa aplica la regla de las 3 R (Reduce, reutiliza, recicla)

Asly Navia (Auxiliar administrativa)

R/: Sí en la empresa primero que todo se realizar el proceso de separación de residuos para poder reciclar, *aparte* de que se reutiliza el papel inservible, reduciendo así el consumo del mismo.

¿En la empresa se realizan campañas para concientizar a sus empleados, clientes, etc. de lo importante que es proteger el ambiente y realizar buenas prácticas de los residuos desde sus hogares?

Deysy Cordoba (Administradora)

R/ No, hasta el momento campañas como tal acerca de cuidar el medio ambiente no se han realizado.

$$\frac{\text{Consumo de energía del periodo actual}}{\text{Consumo de energía del periodo inmediatamente anterior}} * 100$$

$$\frac{110000}{115000} * 100 = 95\% = 5\% \text{ de reducción}$$

$$\frac{\text{Consumo de papelería del periodo actual}}{\text{Consumo de papelería del periodo inmediatamente anterior}} * 100$$

$$\frac{8 \text{ resmas de papel}}{10 \text{ resmas de papel}} * 100 = 80\% = 20 \% \text{ de reducción}$$

Reducción del consumo de energía y papelería

Energía: 5%

Papelería: 20%

Prácticas justas de operación

Califica del 1 al 5. ¿Qué tan cumplida es la empresa con los pagos a los proveedores?

Serafin Morales (Proveedor principal)

R/: 5, son muy cumplidos, siempre cancelan en el tiempo estipulado.

¿De los proveedores con los cuales cuenta la empresa cuantos son locales, de la región?

Jesus Guerrero (Representante legal)

R/: La mayoría son de la región, ya que la empresa se encarga de comprar café pergamino seco a los productores y caficultores especialmente de los municipios de Mercaderes, Florencia y sus respectivas veredas.

$$\frac{\text{Provedores Locales}}{\text{Todos los provedores de la empresa}} * 100$$

$$\frac{1500}{2000} * 100 = 75\%$$

Asuntos de consumidores

La empresa cuenta con algún medio para realizar quejas y reclamos, como buzón de sugerencias, servicio al cliente, ¿etc.?

Deysy Córdoba (Administradora)

R/: La empresa cuenta con buzón de sugerencias tanto para los proveedores, clientes y colaboradores de la empresa en el cual pueden realizar sus peticiones, quejas y reclamos, al igual contamos con WhatsApp business por el cual respondemos a cualquier solicitud, duda u inquietud, dando respuesta y solución lo más rápido posible a cada asunto.

Nivel de cumplimiento: 100%

Participación activa y desarrollo de la comunidad

¿La empresa apoya con donaciones u otros aportes a instituciones civiles?

Deysy Córdoba (Administradora)

R/: Si la empresa realiza donaciones y aportes a instituciones educativas y deportivas, iglesias, JAC, etc.

¿En lo que llevamos del año cuantas donaciones ha realizado la empresa?

Deysy Córdoba (Administradora)

La empresa ha realizados 3 donaciones:

Institución deportiva, donación de 40 uniformes para equipo de baloncesto, de esta manera apoyamos a que los niños utilicen su tiempo libre en buenas actividades.

Iglesia, donación de \$2.000.000 para ampliar las instalaciones y así recibir a muchas más personas.

JAC, donación de \$1.000.000 para pavimentar vía el cerrito.

Nivel de cumplimiento: 100%

Resultados y análisis

Tabla 2

Análisis preguntas

criterio	Preguntas entrevistas	Análisis
Gobernanza de la organización	1. ¿La empresa cuenta con políticas y normas encaminadas al desarrollo sostenible?	Se puede decir que, aunque si se cuenta con políticas en base al desarrollo sostenible, se debe fortalecer y establecer de manera que no solo cumpla en ciertos puntos, si no que se evidencie un efectivo cumplimiento de las ODS, establecido como una política dentro de la organización. Fortaleciendo más el sistema ambiental para que sigan siendo sostenibles a través del tiempo
	2. ¿Cree usted que las políticas y normas establecidas en la empresa ayudan a lograr los objetivos de la misma?	Se menciona la importancia de las políticas y normas para el cumplimiento de objetivos, aunque su ejecución no logra ser efectiva ni notable, cuando bien sabemos que si se quiere lograr unos buenos resultados es fundamental cumplir con la ejecución de dichas reglas y directrices instauradas.
Derechos humanos	3. ¿La empresa tiene con una correcta adecuación laboral para el personal discapacitado?	En este caso la empresa no cuenta con oferta laboral para discapacitados, se podría decir que es una política que está establecida conforme a las funciones dentro de la empresa pero que se podría considerar en otras áreas más adelante, la empresa está comprometida a un futuro cercano apoyar la inclusión que es fundamental para la igualdad de oportunidades
Prácticas laborales	4. ¿A la hora de realizar sus actividades laborales cuenta con toda la dotación e indumentaria necesaria?	El personal cuenta con sus elementos de trabajo como dotación y elementos de protección personal, esto esta implementado por ley y es un requisito para poder laborar en la empresa, por lo tanto, es un deber de la empresa suministrar cada uno de estos elementos, y proteger la salud y bienestar de sus colaboradores, la meta diaria de la empresa es como ingresan a laboral en buen estado físico y emocional, al terminar turno salgan a estar con sus familias física y mentalmente sanos.
	5. ¿Cuántas capacitaciones de RSE han realizado en la empresa en lo que llevamos	Al ver que no se ha realizado, es importante tener en cuenta lo importante que será implementar las capacitaciones a los trabajadores en cuanto a la RSE. Esto es un tema que involucra en todo sentido a la empresa debido a que genera impactos sociales, económicos y ambientales y de sus colaboradores depende del cumplimiento que la empresa tenga con la

Medio ambiente	<p>del año?</p> <p>6. ¿La empresa cuenta con un sistema de control para el consumo de energía y materiales?</p>	<p>sociedad, no solo siendo mentalmente sino activamente responsables en la RSE.</p> <p>Es preocupante saber que no cuenta con un sistema de control de energía, puesto que no se está optimizando ni regularizando el consumo de energía y materiales. Lo importante que debe hacer la empresa es poder reducir el consumo de energía y materiales que no se necesiten sin afectar a la empresa en sus operaciones. Al reducir y regular el uso de energía y materiales la empresa será más sostenible contribuyendo a interrumpir un ciclo de contaminación del medioambiente, por cual motivo es indispensable que creen estrategias a un corto plazo para poner en práctica este sistema de control.</p>
	<p>7. La empresa aplica la regla de las 3 R (Reduce, reutiliza, recicla)</p>	<p>Contribuye al buen manejo de residuos, desde la separación para saber que se puede reutilizar como también lo que se destina como reciclaje evitando desechos masivos que puedan afectar el ecosistema.</p>
	<p>8. ¿En la empresa se realizan campañas para concientizar a sus empleados, clientes, etc. de lo importante que es proteger el medio ambiente y realizar buenas prácticas de los residuos desde sus hogares?</p>	<p>Se puede observar que su enfoque no ha sido como tal concientizar acerca del medio ambiente, puede que en algunas prácticas lo pongan en práctica, sin embargo, la empresa no los ha capacitado para que cada labor que realicen este encaminada al logro de objetivos de la empresa sin dejar aparte el cuidado y protección de los ecosistemas y el ambiente. Entre actividades que se realizan de manera orgánica son la reducción mínima de energía y de papelería que no están prevista dentro de sus prácticas, pero que, si se pudiera lograr a través de campañas de concientización destinadas a cada uno de los empleados como también a los clientes, motivando de este modo a incrementar conscientemente este hábito.</p>
Prácticas justas de operación	<p>9. Califica del 1 al 5. ¿Qué tan cumplida es la empresa con los pagos a los proveedores?</p>	<p>Se evidencia que pagan sus obligaciones con puntualidad, ya que de esto depende la operación como la producción y atracción de nuevos proveedores y del cumplimiento con los clientes, logrando su satisfacción y permanencia.</p>
	<p>10. ¿De los proveedores con los cuales cuenta la empresa cuantos son locales, de la región?</p>	<p>En su gran mayoría son proveedores locales, lo que se evidencia que están comprometidos con el crecimiento del sector fomentando y fortaleciendo la economía local, estimulando el avance económico y social del departamento. Se evidencia que están bien encaminados principalmente al abarcar el mercado del departamento del Cauca, también se observa en la entrevista que poco a poco irán expandiéndose en las demás regiones de Colombia incluyendo nuevos proveedores de los departamentos en los que abran el</p>

Asuntos de consumidores	11. La empresa cuenta con algún medio para realizar quejas y reclamos, como buzón de sugerencias, servicio al cliente, ¿etc.?	mercado contribuyendo con el desarrollo y crecimiento de estas nuevos Departamentos. Al cumplir con este indicador, se puede conocer la satisfacción de todos y cada uno de los que participan e interactúan con la empresa, permitiendo dar soluciones, inquietudes, como también ofrecer una mejoría en cuanto a los aspectos negativos que se puedan presentar.
Participación activa y avance del pueblo	12. ¿La empresa apoya con donaciones u otros aportes a instituciones civiles?	Estas donaciones que realiza la empresa fomentan el avance económico y social en el municipio. Es bueno tener en cuenta que la empresa no solo busca generar un equilibrio económico interno, sino que también hacer parte de las causas sociales y económicas que se presentan a su alrededor dado que gracias a este sector donde se encuentra ubicada la empresa ha crecido, favoreciendo no solo a sus colaboradores y asociados, sino que también a la comunidad del sector. Se evidencia que el apoyo es mutuo.
	13. ¿En lo que llevamos del año cuantas donaciones ha realizado la empresa?	Las donaciones realizadas han generado una solución en común donde no solo una persona ha sido beneficiada, sino una comunidad en general, enfocadas a actividades sociales donde participan desde niños hasta adultos mayores generando cultura hacia el deporte y lo artístico.

Nota. Esta tabla muestra el análisis a las respuestas de las preguntas realizadas en la entrevista a

los miembros de la empresa Agencia Mercaderes SAS. *Fuente.* Elaboración propia

Tabla 3*Evaluación de criterios AG. MERC. SAS*

Criterio	Evaluación cualitativa	Cuantitativa (1-5)
Gobernanza de la organización	La empresa cuenta con políticas y normas que ayudan al cumplimiento de los objetivos, pero pueden implementar puntos los cuales estén encaminados al desarrollo sostenible	3
Derechos humanos	Hacen falta programas de contratación a personal discapacitado al igual que a madres solteras, cabeza de hogar	2
Prácticas laborales	En cuanto a dotación a los empleados, la empresa les provee los elementos necesarios para realizar las actividades, es por ello que en todo el año solo a ocurrido 1 accidente, pero por otro lado no se realizan capacitaciones de RSE, por lo tanto, se debe mejorar en ello.	3
Medio ambiente	Aunque en la empresa se realiza la separación de los residuos y en cierta forma aplican los de la regla de las 3 R, hace falta como tal un sistema de control de energía y materiales, al igual que la realización de campañas acerca del cuidado del medio ambiente, para obtener mejores resultados	2
Prácticas justas de operación	Aquí la empresa se encuentra muy bien ya que es cumplida con el pago a los proveedores y aparte de ello la mayoría de estos son locales de la región, impulsando el desarrollo económico en la zona	5
Asuntos de consumidores	La empresa cuenta con buzón de sugerencias y están al pendiente de responder cualquier asunto y darle pronta solución	5
Participación activa y desarrollo de la comunidad	La empresa apoya a su comunidad realizando donaciones en diferentes instituciones	5
promedio		3,57
desviación estándar		1,4
coeficiente de variación		0,4

Nota. Esta tabla muestra la calificación cuantitativa realizada a cada materia fundamental,

según el cumplimiento por parte de la empresa Agencia Mercaderes SAS *Fuente.* Elaboración propia

Este resultado nos quiere decir que la empresa está a medias, es decir que se debe realizar un ajuste o intervención del plan de trabajo, pero este no debe ser ni muy superficial ni muy a fondo porque esta como en la mitad de cumplir con la RSE, ya que la puntuación va de 0 a 1, y está en 0,4

Tabla 4*Calificación de las materias de la norma ISO 26000. AG MERC SAS*

Asunto	Hallazgos	Calificación
Derechos Humanos		
		4
Debida diligencia		5
Situaciones de riesgo		5
Evadir la complicidad		5
Solución de reclamos		4
Exclusión a grupos vulnerables	No cuentan con programas de contratación para personal discapacitado ni para madres cabezas de hogar	1
Derechos civiles y políticos		4
Derechos económicos, sociales y culturales		5
Principios y derechos en el trabajo		5
Prácticas Laborales		
		4
Trabajos y relaciones laborales		5
Condiciones de trabajo y SS	Falta de capacitaciones en SS	3
Diálogo social		5
Salud y seguridad ocupacional		4
Desarrollo humano y formación	Falta de capacitación en RSE	1
Medio Ambiente		
		3
Prevención de la contaminación	Realizan pocas prevenciones	3
Uso sustentable de los recursos	Falta de programas de control de los recursos	2
Mitigación y adaptación al cambio climático	Están preparados para los diferentes cambios	4
Protección del medio ambiente	Falta de programas de sensibilización del cuidado del medio ambiente	2
Prácticas Justas de Operación	La empresa Mercaderes SAS se caracteriza por respetar a su competencia y no tener malas acciones que las perjudiquen y que perjudiquen a nuestros	4

	proveedores y consumidores	
Anticorrupción	La empresa es transparente y rechaza la corrupción	5
Participación política responsable		5
competencia justa	Comprometen sin perjudicar a la competencia siendo transparentes y justos	5
Promoción de la RSE en la cadena de valores	No está implementada	1
Respeto a los derechos de la propiedad		5
Consumidores	La empresa cuida a los consumidores en todos sus aspectos y cada día está creando nuevas estrategias para que ellos crean en su marca	4
Prácticas justas del marketing		5
Protección de la salud y seguridad del consumidor	Faltan cámaras, el producto de elaboración es de alta calidad, buena presentación del producto, información de etiqueta es verifica, protege los datos del consumidor	4
Consumo sostenible	Tienen que implementar una economía circular más rigurosa para tener un consumo sostenible que mitigue el impacto ambiental	3
Servicio de atención al cliente	Están comprometidos en atender las inquietudes de sus clientes en tiempo real.	5
Protección y privacidad de datos	La empresa se reserva la privacidad y protección de datos de sus proveedores, consumidores y personal de trabajo	5
Acceso a servicios esenciales		5
Enseñanza y sentido común	Les falta más implementar educación a sus consumidores en la importancia de reciclar para mitigar el impacto ambiental	3
Participación Activa y Desarrollo de la Comunidad	La empresa está comprometida con el desarrollo social de su sector creando riqueza para la misma y sus alrededores	5
Colaboración activa de la población	Su compromiso hacia la comunidad es esencial ya que si ellos crecen tanto económicamente y en educación ellos también crecen como empresa	5
Educación y cultura	Contribuye con donaciones para mejorar la calidad de vida de sus niños que es el futuro de mercaderes	5
Empleo y avance de habilidades	Los empleados son del sector donde está situada la empresa mejorando su bienestar y ayudándolos a mejorar sus competencias	5
Avance de la tecnología	Están comprometidos en el crecimiento de su comunidad aportando en la tecnología para la educación en las escuelas	4
Generación de riqueza e ingresos	La empresa de Mercaderes crece si las personas del sector y alrededores creen por cual motivo están comprometidos en mejorar la calidad de vida de sus	5

Salud	empleados, asociados consumidores y proveedores Contribuyen en campañas con aliados para mejorar la salud de su comunidad	4
Inversión social	Están comprometidos en el desarrollo y sostenibilidad de su comunidad	5
promedio		3,44
desviación estándar		1,66
coeficiente de variación		0,5

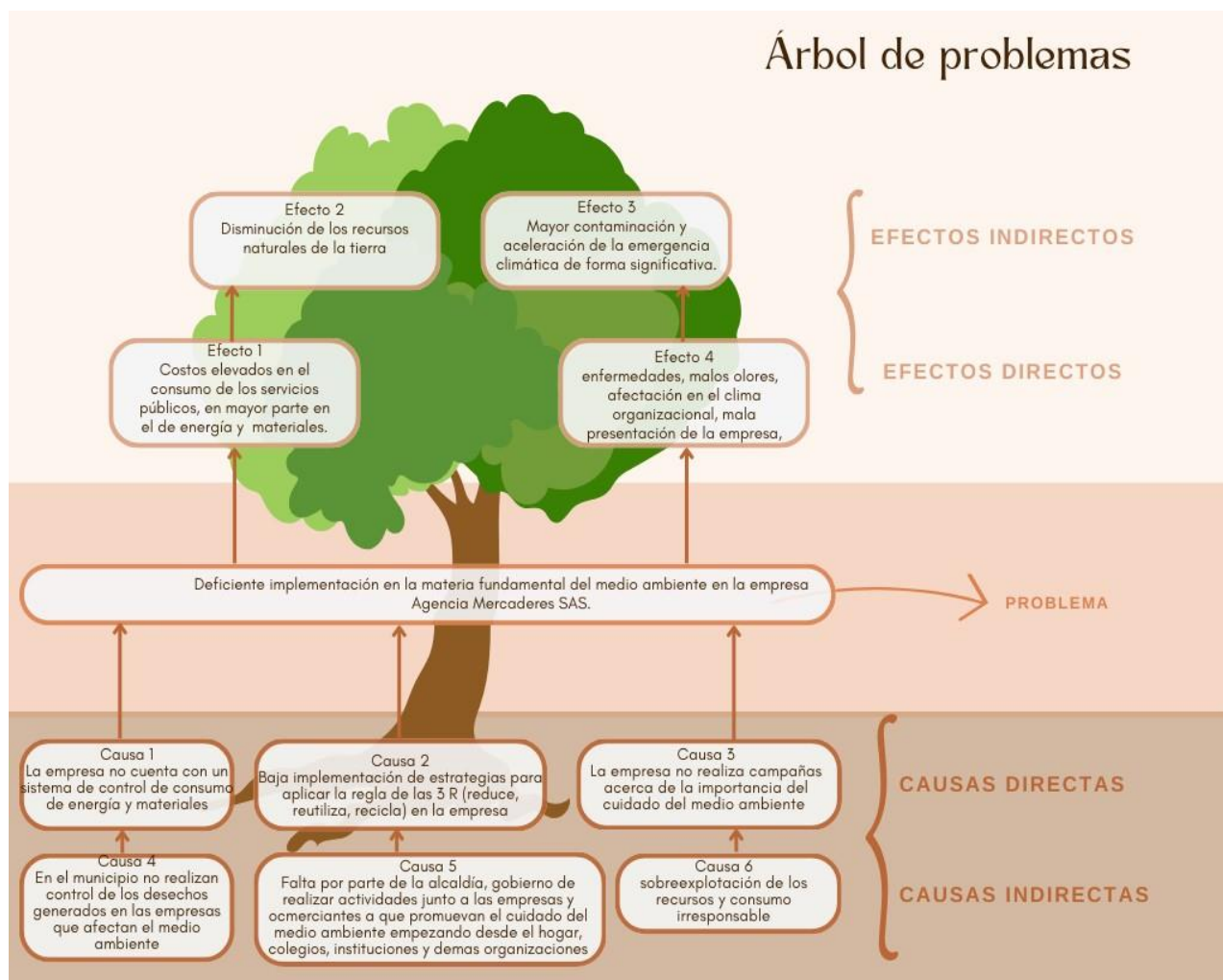
Nota. Esta tabla muestra la calificación cuantitativa realizada a cada materia fundamental, según los hallazgos encontrados en la empresa Agencia Mercaderes SAS *Fuente.* Elaboración propia

Este resultado quiere decir que los cambios a realizar van enfocados en mayor parte a la materia fundamental del medio ambiente.

Matriz de marco lógico

Figura 4

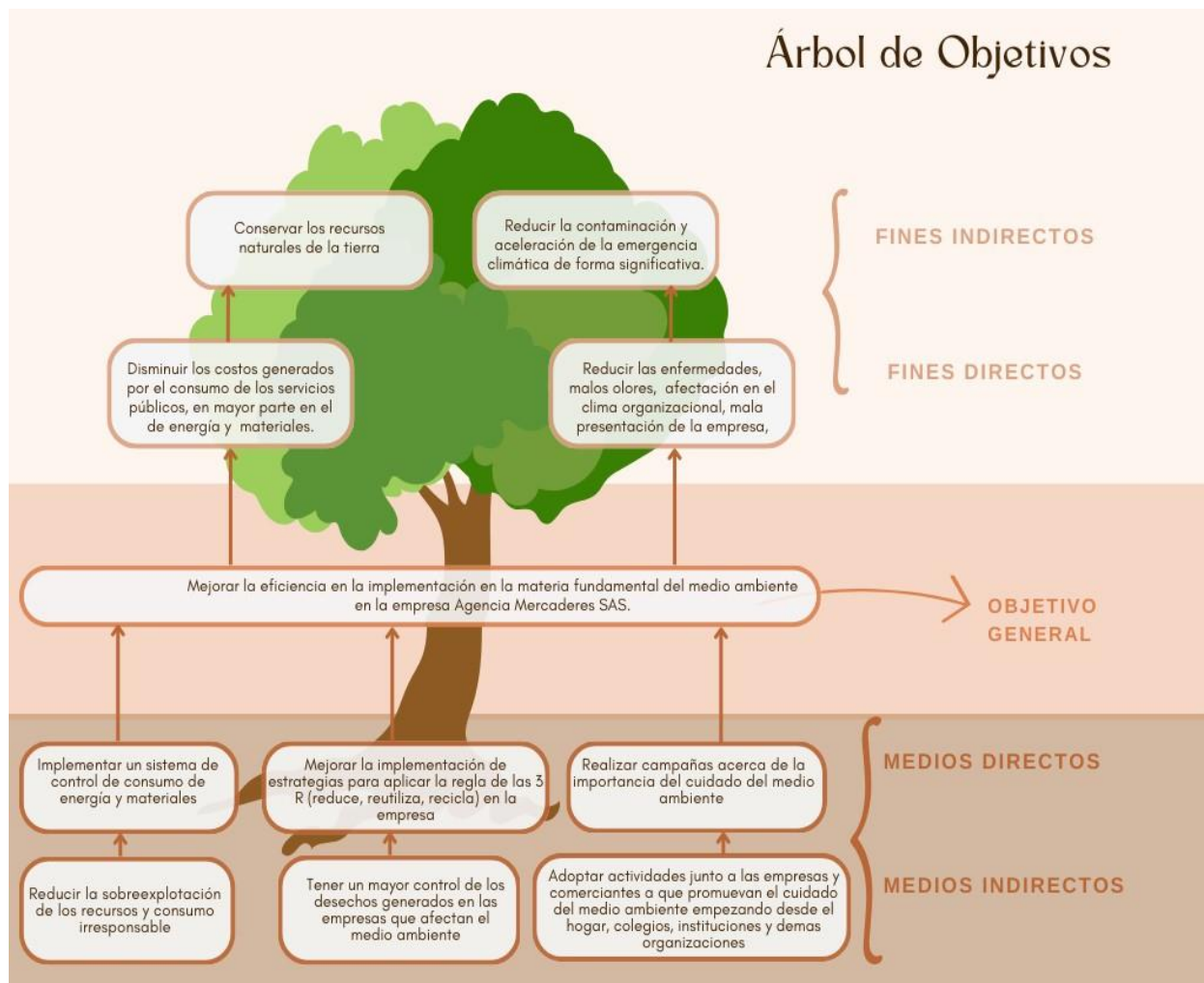
Árbol de problemas Agencia Mercaderes SAS



Fuente. Elaboración propia, diseñado en Canva

Figura 5

Árbol de objetivos Agencia Mercaderes SAS



Fuente. Elaboración propia, diseñado en Canva

Mapa Estratégico

Figura 6

Mapa estratégico, Agencia Mercaderes SAS

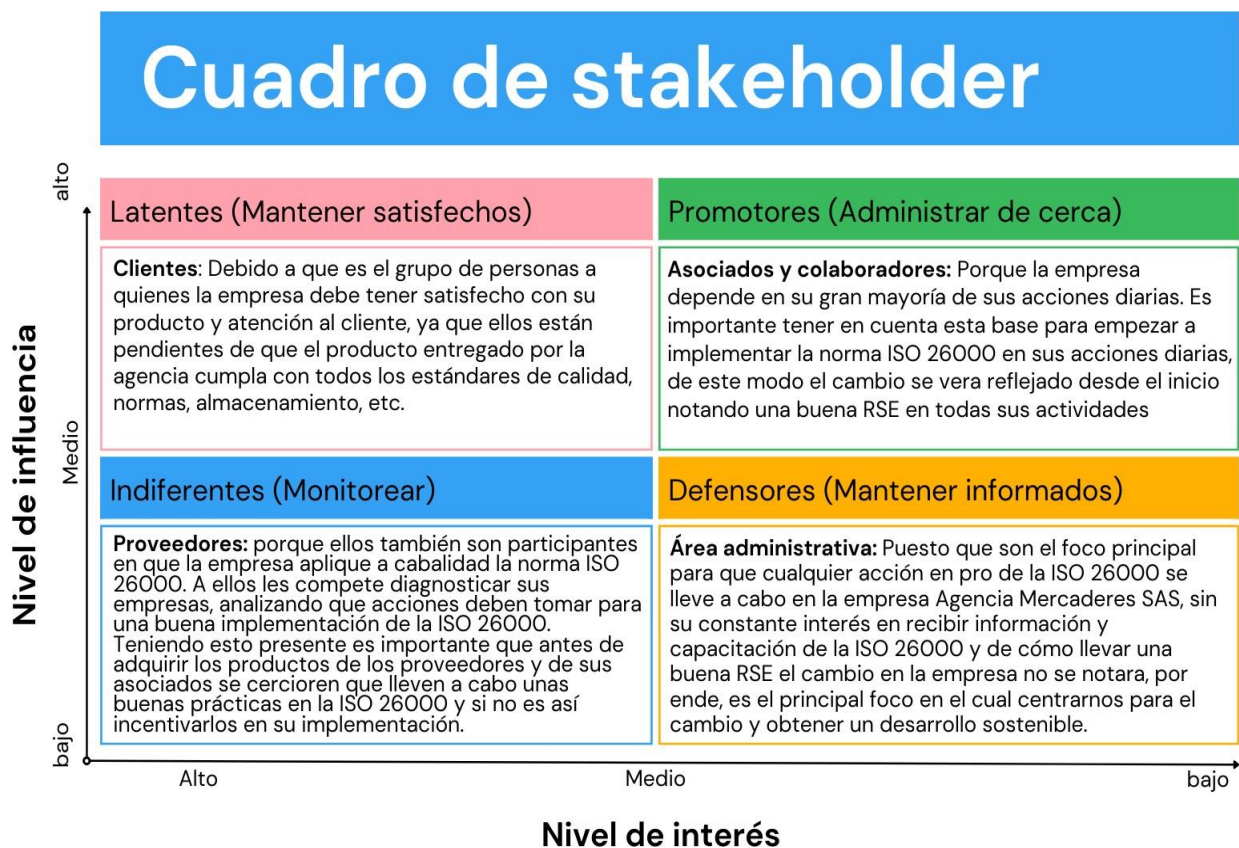


Fuente. Elaboración propia, diseñado en Canva

Cuadro de Stakeholders

Figura 7

Cuadro de stakeholders Agencia Mercaderes SAS



Fuente. Elaboración propia, diseñado en Canva

Plan de mejora en la empresa Agencia Mercaderes SAS

Tabla 5

Plan de negocio, vigilancia y control

Dimensión	Objetivo estratégico	Estrategia	Actividades	Plazo	Costo	Indicador
Económica	Implementar un sistema de control de consumo de energía y materiales	Reducir la sobreexplotación de los recursos y consumo irresponsable	Utilizar en mayor medida luz natural y cambiar las bombillas por lámparas led de bajo consumo energético, además realizar Señalización, control y mantenimiento preventivo de toda la parte eléctrica de la compañía	2 meses	15 lámparas en total x 60.000= \$900.000 Señalización 100.000 Mantenimiento preventivo 200.000 cada 2 meses	Reducir en un 30% el consumo de energía en la empresa Agencia Mercaderes SAS <i>Consumo de energía del periodo actual</i> <i>Consumo de energía del periodo inmediatamente anterior</i> * 100
			Restaurar los empaques que se tienen en el área de empaque inservible para reutilizarlos nuevamente y así reducir la producción de residuos.	3 meses	\$1.200.000 aprox	Restaurar el 90 % de los empaques que se encuentran en el área de empaque inservible. $\frac{N^{\circ} \text{ total de empaques que se lograron reparar}}{N^{\circ} \text{ total de empaques en el área de empaque inservible}} * 100$
Social	Realizar campañas acerca de la importancia del cuidado del medio ambiente	Adoptar actividades junto a las empresas y comerciantes a que promuevan el cuidado del medio ambiente empezando desde el hogar, colegios, instituciones y demás organizaciones	Realizar charlas sobre la importancia de no arrojar basuras al suelo y de realizar el proceso de reciclaje desde sus hogares, colegios, etc. e Instalar canastillas de basura en los parques	1 mes	10 canastillas tienen un valor de \$500.000	Reducir el 40% de las basuras arrojadas en los suelos. $\frac{N^{\circ} \text{ total de bolsas recolectadas de las basuras arrojadas al suelo después de la campaña}}{N^{\circ} \text{ total de bolsas recolectadas de las basuras arrojadas al suelo antes de la campaña}} * 100$

Ambiental	Mejorar la implementación de estrategias para aplicar la regla de las 3 R (reduce, reutiliza, recicla) en la empresa	Tener un mayor control de los desechos generados en las empresas que afectan el medio ambiente	Reducir sustancialmente los residuos contaminantes generados y así mismo gestionarlos de manera correcta a través de contenedores ecológicos incentivando el reciclaje y la reutilización.	3 meses	\$1.000.000 aprox.	$\frac{\text{Numero de residuos que se pueden reciclar}}{\text{total de desechos generados}} \times 100$ $\frac{\text{Numero de residuos que se pueden reutilizar}}{\text{total de desechos generados}} \times 10$
------------------	--	--	--	---------	--------------------	--

Nota. Esta tabla muestra el plan de negocio, vigilancia y control a aplicar en la agencia

Mercaderes SAS, para mejorar en la materia fundamental del medio ambiente. *Fuente.*

Elaboración propia.

Conclusiones

La RSE es una herramienta que permite mejorar el modelo productivo de una empresa, contribuye al Desarrollo Sostenible, beneficiando tanto a las empresas u organizaciones, la comunidad y el medio ambiente apostando por el progreso social, incentivando a la reducción de la contaminación y a su vez promoviendo un medio ambiente sostenible, por otro lado la norma ISO 26000 es una norma internacional y voluntaria, la cual ayuda a posicionar a las organizaciones en un estándar muy alto en cuestión de confiabilidad, con la incorporación de esta norma detectamos oportunidades de mejora en el sistema sostenible.

Ahora bien, para evaluar el cumplimiento de la empresa Agencia Mercaderes SAS en la materia fundamental del medio ambiente de la norma ISO 26000 y de la RSE, se realizó en primera medida un diagnóstico a través de una entrevista que se aplicó a los colaboradores y directivos de la empresa y luego se pasó analizar cada una de las respuestas dadas a las preguntas realizadas en la entrevista y así se obtuvieron los resultados con los cuales se evaluó cada criterio.

A partir de ello se lograron establecer las bases en las cuales se iba a trabajar para mejorar la eficiencia y cumplimiento de la empresa con el medio ambiente, las cuales se presentaron mediante un árbol de problemas y objetivos permitiendo así que la información sea más dinámica y clara.

Por último con la realización de este trabajo se logró brindar a la empresa Agencia Mercaderes SAS del municipio de Mercaderes Cauca, un plan de acción, vigilancia y control enfocado en mejorar la eficiencia en la implementación de estrategias para el cuidado y preservación del medio ambiente de acuerdo al cumplimiento de la norma ISO 26000 y la RSE, la cual se convertirá en una herramienta útil para que la empresa contribuya de manera positiva con

el medio ambiente, además de traer consigo beneficios para la misma, como disminución en los costos generados por el consumo de energía y materiales, mejorar la imagen de la empresa, lograr un mayor compromiso y responsabilidad de todos los miembros de la empresa y comunidad con la parte ambiental.

Recomendaciones

A través de la investigación presente, se identificaron una serie de situaciones que no ayudan a la empresa Mercaderes SAS en la implementación de la norma ISO 26000 y la RSE en sus actividades, de acuerdo al estudio que se realizó hay una falta de capacitación por parte del personal de la parte administrativa hacia sus colaboradores, en cuanto a la responsabilidad empresarial en el ámbito ambiental, por lo anterior se diseña una serie de estrategias a desarrollar como es el plan de acción enfocado en el tema ambiental con el fin de que la empresa las aplique adaptando correctamente la norma ISO 26000 y la RSE en todas sus actividades.

Se recomienda que la empresa mejore la forma convencional de administrar, planificar, organizar y dirigir, basándose en la RSE como base para llevar a cabo acciones socialmente responsables. Esto permitirá obtener ventajas competitivas, en la aceptación de sus proveedores y clientes, para así poder contribuir a la conservación del medio ambiente.

La empresa debería guiarse bajo la norma ISO 26000 con el fin de que se ejerza el plan de acción diseñado sin ningún inconveniente, protegiendo al medio ambiente en sus actividades diarias.

Así mismo se recomienda a la empresa Agencia Mercaderes SAS realizar de manera constante los procesos de verificación del plan de acción, con el fin de lograr una mejora continua en cada área de su implementación desde las bases de la norma ISO 26000 y la RSE.

Referencias

- Ashton, W., Luque, A., & Ehrenfeld, J. R. (04 de 2002). *Mejores prácticas para la producción más limpia : Su fomento e implementación en la pequeña empresa*. VirtualPro.
<https://www.virtualpro.co/biblioteca/mejores-practicas-para-la-produccion-mas-limpia-su-fomento-e-implementacion-en-la-pequena-empresa>
- Atapaucar, C. d., Calero, E. N., Castillo, P. C., & Flores, M. C. (25 de 09 de 2018). *Gestión ambiental en las organizaciones: análisis desde los costos ambientales*. Revista Venezolana de Gerencia, vol. 23, núm. 84, 2018, Universidad del Zulia.
<https://www.redalyc.org/journal/290/29058776009/html/>
- Azkue, I. d. (28 de junio de 2023). *Responsabilidad social empresarial*. Enciclopedia humanidades. <https://humanidades.com/responsabilidad-social-empresarial/>
- Cáceres, N. D. (2014). *Responsabilidad Social Empresarial y Creación de Valor Compartido, sostenibilidad gerencial*. Revista Daena (International Journal of Good Conscience).
<https://eds-p-ebshost-com.bibliotecavirtual.unad.edu.co/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=1&sid=bf8cfc90-cad3-4b2f-b689-64b6334efd19%40redis>
- CocaCola. (14 de Mayo de 2020). *Un reto global: ¿Cómo Coca-Cola planea trabajar para que tengamos un “Mundo Sin Residuos” para el 2030?* <https://www.coca-cola.com/co/es/media-center/Como-Coca-Cola-planea-trabajar-por-un-Mundo-Sin-Residuos-para-el-2030>
- comunicarse. (27 de junio de 2016). *Nike presenta nuevos objetivos ambientales 2020*.
<https://www.comunicarseweb.com/noticia/nike-presenta-nuevos-objetivos-ambientales-2020>

Concepción, P. P. (2014). *Producción más limpia y el manejo de efluentes en plantas de harina y aceite de pescado*. <https://www.redalyc.org/pdf/816/81640856009.pdf>

Fraija, M. A. (28 de abril de 2022). *Economía circular: el círculo de valor*. Saving the amazon.

[https://savingtheamazon.org/blogs/news/economia-circular-el-circulo-de-](https://savingtheamazon.org/blogs/news/economia-circular-el-circulo-de-valor?gclid=CjwKCAjw6eWnBhAKEiwADpnw9rP_kwZI42LXT79-N8kIXAlzgMgBG1toB899uveIYaACFiGI58wjfBoCDrAQAvD_BwE&utm_campaign=Blog-Traffic&utm_medium=DeforestacionColombia&utm_source=GoogleAds)

[valor?gclid=CjwKCAjw6eWnBhAKEiwADpnw9rP_kwZI42LXT79-](https://savingtheamazon.org/blogs/news/economia-circular-el-circulo-de-valor?gclid=CjwKCAjw6eWnBhAKEiwADpnw9rP_kwZI42LXT79-N8kIXAlzgMgBG1toB899uveIYaACFiGI58wjfBoCDrAQAvD_BwE&utm_campaign=Blog-Traffic&utm_medium=DeforestacionColombia&utm_source=GoogleAds)

[N8kIXAlzgMgBG1toB899uveIYaACFiGI58wjfBoCDrAQAvD_BwE&utm_campaign=](https://savingtheamazon.org/blogs/news/economia-circular-el-circulo-de-valor?gclid=CjwKCAjw6eWnBhAKEiwADpnw9rP_kwZI42LXT79-N8kIXAlzgMgBG1toB899uveIYaACFiGI58wjfBoCDrAQAvD_BwE&utm_campaign=Blog-Traffic&utm_medium=DeforestacionColombia&utm_source=GoogleAds)

[Blog-Traffic&utm_medium=DeforestacionColombia&utm_source=GoogleAds](https://savingtheamazon.org/blogs/news/economia-circular-el-circulo-de-valor?gclid=CjwKCAjw6eWnBhAKEiwADpnw9rP_kwZI42LXT79-N8kIXAlzgMgBG1toB899uveIYaACFiGI58wjfBoCDrAQAvD_BwE&utm_campaign=Blog-Traffic&utm_medium=DeforestacionColombia&utm_source=GoogleAds)

Godínez, C. L., Báez, J. G., & Aguirre, S. D. (12 de 2017). *LA INTEGRACIÓN DE*

HERRAMIENTAS DE GESTIÓN AMBIENTAL COMO PRÁCTICA SOSTENIBLE EN

LAS ORGANIZACIONES. Revista Universidad y Sociedad, 9(4), 27-

36. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202017000400004&lng=es&tlng=es)

[36202017000400004&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202017000400004&lng=es&tlng=es)

GOV.CO. (s.f.). *Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (PNUMA)*.

Recuperado el 24 de noviembre 2023. [https://www.cancilleria.gov.co/programa-las-](https://www.cancilleria.gov.co/programa-las-naciones-unidas-medio-ambiente)

[naciones-unidas-medio- ambiente](https://www.cancilleria.gov.co/programa-las-naciones-unidas-medio-ambiente)

[pnuma#:~:text=El%20Programa%20de%20las%20Naciones,causas%20de%20los%20im](https://www.cancilleria.gov.co/programa-las-naciones-unidas-medio-ambiente)

[pactos%20ambientales.](https://www.cancilleria.gov.co/programa-las-naciones-unidas-medio-ambiente)

Guasca, C. G. (s.f.). *Las empresas van del dicho al hecho en economía circular*. Portafolio.

Recuperado el 24 de noviembre 2023. [https://www.portafolio.co/negocios/empresas/las-](https://www.portafolio.co/negocios/empresas/las-empresas-van-del-dicho-al-hecho-en-economia-circular-555363)

[empresas-van-del-dicho-al-hecho-en-economia-circular-555363](https://www.portafolio.co/negocios/empresas/las-empresas-van-del-dicho-al-hecho-en-economia-circular-555363)

Hoof, B. v., & Herrera, C. M. (2007 de 10 de 2007). *La evolución y el futuro de la producción*

más limpia en Colombia. Revista de ingeniería.

http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0121-49932007000200013

- Hoot, B. V. (2008). *Produccion mas limpia:paradigma de gestion abiental*. Universidad de los Andes. <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/40312?page=17>
- León, I. D., Campoverde, C. M., & Ortega, Y. C. (05 de 04 de 2021). *Los emprendimientos verdes una alternativa de sostenibilidad para las pymes en la ciudad de Cuenca*. Visionario Digital. <https://cienciadigital.org/revistacienciadigital2/index.php/VisionarioDigital/article/download/1633/4105/>
- Mexico, P. T. (07 de 11 de 2019). *Coca-Cola lanza la campaña de reciclaje “Hagamos esto Juntos”*. <https://www.pt-mexico.com/noticias/post/coca-cola-lanza-la-campana-de-reciclaje-hagamos-esto-juntos->
- Moreno Mantilla, C. E. (13 de 02 de 2007). *Adopción de tecnologías más limpias en firmas industriales: un estudio multimétodo sobre el efecto de la aplicación de límites en vertimiento y tasas retributivas en Santander, Colombia*. http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0120-35922007000100003&script=sci_arttext
- Network, F. (03 de 05 de 2021). *"Clotsy", la moda sostenible valenciana con compromiso ético y social*. <https://es.fashionnetwork.com/news/-clotsy-la-moda-sostenible-valenciana-con-compromiso-etico-y-social,1299359.html>
- ONU. (13 de Junio de 1992). *Conferencia de las Naciones Unidas sobre medio ambiente y desarrollo, Rio de Janeiro, Brasil, 3 a 14 de junio de 1992*. Medio ambiente y desarrollo sostenible : <https://www.un.org/es/conferences/environment/rio1992>
- Ordoñez, M. d., & Méndez, J. D. (2011). *Revisión de los orígenes de la responsabilidad social empresarial en el sector salud en Colombia*. Scielo.

http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S221609732011000100017#:~:text=En%20adici%C3%B3n%20a%20su%20origen,de%20empleo%20bienes%20y%20servicios.

PNUD. (2018). *ODS en Colombia: Los retos para 2030*.

<https://www.undp.org/es/colombia/publications/ods-en-colombia-los-retos-para-2030>

Rojas, I. V. (s.f.). *definición de producción más limpia*. Recuperado

el 24 de noviembre 2023.

<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/4835815.pdf>

S.A.S., A. M. (2000). *Visión de la empresa Agencia Mercaderes SAS*. Mercaderes.

Samper, M. A., Guilianny, J. E., & Eras, J. J. (02 de 08 de 2017). *Eficiencia en el Uso de los*

Recursos y Producción Más Limpia (RECP) Para la

Competitividad del Sector Hotelero. Obtenido de Revista de gestión social y ambiental:

<https://repositorio.cuc.edu.co/bitstream/handle/11323/1816/Eficiencia%20en%20el%20uso%20de%20los%20recursos%20y%20producci%C3%B3n%20m%C3%A1s%20limpia%20%28RECP%29%20para%20la%20competitividad%20del%20sector%20hotelero.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Santander. (15 de 09 de 2021). *Economía lineal y circular: ¿qué son y en qué se diferencian?*

[https://www.santander.com/es/stories/economia-lineal-y-circular-a-que-se-refieren-cada-uno-de-estos-terminos-y-cuales-son-sus-](https://www.santander.com/es/stories/economia-lineal-y-circular-a-que-se-refieren-cada-uno-de-estos-terminos-y-cuales-son-sus-diferencias#:~:text=De%20esta%20forma%20podr%C3%ADamos%20indicar,segunda%20apuesta%20por%20la%20sostenibilidad)

[diferencias#:~:text=De%20esta%20forma%20podr%C3%ADamos%20indicar,segunda%20apuesta%20por%20la%20sostenibilidad](https://www.santander.com/es/stories/economia-lineal-y-circular-a-que-se-refieren-cada-uno-de-estos-terminos-y-cuales-son-sus-diferencias#:~:text=De%20esta%20forma%20podr%C3%ADamos%20indicar,segunda%20apuesta%20por%20la%20sostenibilidad)

SAS, A. M. (2000). *Misión de la empresa Agencia Mercaderes SAS*. Mercaderes Cauca.

Tovar, J. A., & Vega, B. V. (13 de 01 de 2009). *Sobre el concepto de responsabilidad social de las empresas. Un análisis europeo comparado*. Universidad de Castilla- LaMancha.

<https://core.ac.uk/download/pdf/38812066.pdf>

Unidas, N. (s.f.). *Agenda 2030 en américa latina y el caribe*. Objetivo 12 producciónconsumo responsable. <https://agenda2030lac.org/es/ods/12-produccion-y-consumo-responsables>

Apéndices

Apéndice A

Diseño del instrumento

Materia Fundamental o variables	Indicadores que demuestran el cumplimiento de la materia fundamental	Preguntas (Entre 10 y 15 en total)	Instrumento y población objeto de estudio
Gobernanza de la organización	<ul style="list-style-type: none"> Nivel de cumplimiento de las políticas, normas y valores de la empresa. 	<p>¿La empresa cuenta con políticas y normas encaminadas al desarrollo sostenible?</p> <p>¿Cree usted que las políticas y normas establecidas en la empresa ayudan a lograr los objetivos de la misma?</p>	Entrevista Representante legal, Administradora
Derechos humanos	<ul style="list-style-type: none"> $\frac{\text{N}^\circ \text{ de personas discapacitadas contratadas en la empresa}}{\text{No. de trabajadores discapacitados}} \cdot 100$ 	<p>¿La empresa cuenta con una correcta adecuación laboral para el personal discapacitado?</p>	Entrevista, observación administradora
Prácticas laborales	<ul style="list-style-type: none"> $\frac{\text{Cantidad de accidentes de trabajo en el año}}{\text{No. De accidentes en el trabajo}} \cdot 100$ $\frac{\text{N}^\circ \text{ de capacitaciones efectivas de RSE realizadas semestralmente}}{\text{No. de capacitaciones ejecutadas}} \cdot 100$ 	<p>¿A la hora de realizar sus actividades laborales cuenta con toda la dotación e indumentaria necesaria?</p> <p>¿Cuántas capacitaciones de RSE han realizado en la empresa en lo que llevamos del año?</p>	Entrevista, observación. Colaboradores de la empresa de estudio, Administradora
Medio ambiente	<ul style="list-style-type: none"> $\frac{\text{Reducción del consumo de energía y papelería}}{\text{Consumo de energía del periodo actual}} \cdot 100$ <p>inmediatamente anterior</p> 	<p>¿La empresa cuenta con un sistema de control para el consumo de energía y materiales?</p> <p>La empresa aplica la regla de las 3 R</p> <p>En la empresa se</p>	Entrevista, Observación Representante legal, trabajadores, administradora.

	$\frac{\text{Consumo de papelería del periodo actual}}{\text{Consumo de papelería del periodo inmediatamente anterior}} * 100$	realizan campañas para concientizar a sus empleados, clientes, ¿etc. ¿De lo importante que es proteger el medio ambiente y realizar buenas prácticas de los residuos desde sus hogares?	
Prácticas justas de operación	<ul style="list-style-type: none"> • Nivel de cumplimiento con el pago a tiempo a los proveedores • N° de proveedores Locales $\frac{\text{Provedores Locales}}{\text{Todos los proveedores de la empresa}} * 100$	<p>Califica del 1 al 5 ¿Qué tan cumplida es la empresa con los pagos a los proveedores?</p> <p>¿De los proveedores con los cuales cuenta la empresa cuantos son locales, de la región?</p>	<p>Entrevista.</p> <p>Proveedores, administradora</p>
Asuntos de consumidores	Nivel de efectividad en resolución de dudas, inquietudes u conflictos.	La empresa cuenta con algún medio para realizar quejas y reclamos, como buzón de sugerencias, servicio al cliente, ¿etc.?	<p>Observación, entrevista.</p> <p>Administradora</p>
Participación activa y desarrollo de la comunidad	N° de donaciones realizadas a instituciones civiles como: ONG, colegios, iglesias, etc., realizadas en el año.	<p>¿La empresa apoya con donaciones u otros aportes a instituciones civiles?</p> <p>¿En lo que llevamos del año cuantas donaciones ha realizado la empresa?</p>	<p>Entrevista</p> <p>Administradora</p>

Fuente. Esta tabla muestra el diseño del instrumento aplicado en la empresa Agencia Mercaderes SAS.

Fuente. Elaboración propia.