



PROPUESTA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL PARA LA
EMPRESA COLOMBIANA EN LOGÍSTICA S.A.S

Leidy Paola Bernal Castañeda
Jhon Sebastián Santamaría Rodríguez

Edgar Agudelo López

DIRECCIÓN NACIONAL UDCII
UNIDAD PARA EL DESARROLLO DE LA CIENCIA, LA INVESTIGACIÓN Y LA
INNOVACIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
UNIVERSIDAD ANTONIO NARIÑO
19 DE MAYO DE 2021



Tabla de contenido

1. Resumen.....	3
1.1. Abstract.....	4
2. Introducción	5
3. Justificación.....	7
4. Estado del arte	9
4.1. Pregunta problema	12
5. Objetivos	12
5.1. Objetivo general	12
5.2. Objetivos específicos.....	13
6. Marco conceptual.....	16
7. Metodología	19
7.1. Instrumento de investigación	21
7.2. Población	22
8. Análisis de información	22
9.1 Resultados y análisis	22
9. Encuestas aplicadas	23
10. Plan de acción	32
11. Conclusiones y logros	35
12. Bibliografía	37
13. Anexos.....	44
13.1. Guión de la entrevista	44
13.2. Encuesta de investigación	46
13.3. Guía de entrevista	49



1. Resumen

El presente trabajo busca evidenciar la situación laboral actual de la Empresa Colombiana de Logística S.A.S. En cuanto a responsabilidad social empresarial se alude a un marco en el que se busca el mejoramiento de las condiciones laborales y operarias de la empresa, esto a partir del establecimiento de nuevas variables y los caminos para la consolidación de un proyecto enfocado en la Responsabilidad Social Empresarial (RSE), y que permita mejorar los niveles de eficacia y eficiencia de la labor realizada como entidad. Por lo cual a partir de la investigación realizada desde la identificación de los “stakeholder” los cuales comprenden los diferentes grupos o personas, que se ven afectados por las acciones de la empresa y sus diferentes perspectivas que abarcan este trabajo se logra generar las recomendaciones, en busca de dar las pautas iniciales para la modificación de un plan empresarial con el fin de convertirlo en un proyecto socialmente responsable, y con nuevas modalidades aplicables en el día a día del trabajo en la Empresa Colombiana de Logística, además de esto desempeñar sus diversos servicios a cabalidad cumpliendo con las diferentes necesidades que su sector laboral requiera.

Palabras claves: responsabilidad social, medio ambiente, pequeñas empresas, mercado, sociedad, sector económico.



1.1. Abstract

This work seeks to show the current employment situation of the Colombian Logistics Company S.A.S. Regarding corporate social responsibility, it refers to a framework in which the improvement of the working and operating conditions of the company is sought, this from the establishment of new variables and the paths for the consolidation of a project focused on Social Responsibility Business (CSR), and that allows to improve the levels of effectiveness and efficiency of the work carried out as an entity. Therefore, based on the research carried out from the identification of the stakeholder, which comprise the different groups or people, who are affected by the actions of the company and their different perspectives that encompass this work, recommendations are generated, in search of to give the initial guidelines for the modification of a business plan in order to turn it into a socially responsible project, and with new modalities applicable in the day-to-day work in the Colombian Logistics Company, in addition to this, perform its various services to fully complying with the different needs that your labor sector requires.

Key words: social responsibility, environment, small businesses, market, society, economic sector.



2. Introducción

La problemática de este trabajo se sitúa en la prestación de un servicio que abarca un sector primario y un mercado competitivo muy importante en el desarrollo económico del país, además de encontrarse en interacción con otros sectores siendo un factor determinante del funcionamiento y evolución del mismo se refiere entonces al sector logístico, para lo cual desde la figura de la Empresa Colombia en logística S.A.S. dedicada al transporte, cargue y descargue de mercancía por carretera nacional se busca evidenciar a nivel de responsabilidad social empresarial la realidad que vive este sector en la ciudad de Bogotá, desde su estructura interna a partir de los stakeholder que abarcan en la empresa y su funcionamiento. El concepto “stakeholder”, cobra valor si pensamos que las acciones de una empresa no solo influyen en sus dueños y trabajadores, sino también en terceros como sus proveedores, influenciando la competencia o las relaciones económicas con sus clientes dando así el impacto que tendrán en todos estos grupos las operaciones de la empresa.

Esta empresa se encuentra ubicada en la ciudad de Bogotá, Colombia, específicamente en la calle 17 a 68 d 48 piso 2, es una empresa que se especializa en el manejo y transporte de cuatro tipos de carga que serán nombradas a lo largo del texto además de prestar el servicio de cargue y descargue. Actualmente no cuentan con vehículos propios, lo que obliga a la empresa a realizar una subcontratación con vehículos "externos", los cuales son los encomendados para el transporte de la carga en cuestión. (López, 2020)

Uno de los primeros cuestionamientos de esta investigación se focaliza no solo en conocer aquellos procesos enfocados en RSE que se llevan a cabo en esta



empresa, sino también cómo podrían mejorarse dentro del plan de trabajo, de esta forma sin abandonar su rol y actividad primordial, que es la función logística para la cual se deben entender diversas metodologías y marcos laborales con los que la empresa cuenta.

Según López (2020), la empresa realiza su función de transporte por medio de la subcontratación de vehículos como patinetas, tractomulas, tractocamiones, que son seleccionados según la necesidad. En sus funciones se encuentran cuatro tipos de mercancía las cuales son:

- La carga general que comprende el sector de cosechas secas.
- La carga dimensionada y extra dimensionada, la cual se refiere a maquinaria de diferente índole.
- La carga masiva, especializada en el transporte de aceite de palma
- Mercancía OMT, referida a la nacionalización de la mercancía extranjera.

Teniendo en cuenta lo mencionado anteriormente la empresa Colombiana de Logística, aporta en el sector de alimentos un servicio esencial que no solo comprende el transporte, sino que además se encuentra comprometida con la manipulación correcta de los alimentos o diversos tipos de carga con la que laboran en su cotidianidad. De este modo la correcta manipulación y los correctos procesos bien efectuados son fundamentales a la hora del manejo de los mismos. Debido a esto la capacitación de sus empleados es fundamental en cuanto al trato de alimentos, pero no es el único punto de interés que debe tener una empresa en Colombia, ya que el cambio del marco empresarial en el siglo XXI ha generado que las empresas se



interesen más por su debido rol y su participación frente a la sociedad, además de ser casi una obligación que estas aporten socialmente en alguna de las esferas de la sociedad misma.

A partir de lo anterior cabe afirmar que este sector económico tiene un impacto en la sociedad colombiana desde los diferentes puntos de vista; el primero es el poder garantizar la realización de su labor como institución, pero de igual forma tiene un impacto en la infraestructura vial del país, el sector asegurador y como empresa debe mantener proyectos que no solo cumplan una función institucional, sino que en otra medida aporten a la sociedad desde diferentes esferas.

El problema de esta investigación tiene como finalidad lograr intimar y entender en aquellas estrategias, planes, metodologías, y proyectos enfocados en RSE que atraviesen la función primaria llevados a cabo en la empresa, o si por el contrario existe una ausencia por parte de estos, lo que puede derivar en la construcción de un proyecto de RSE a futuro.

3. Justificación

Esta investigación es importante porque conlleva un abordaje de tipo académico, profesional, social y económico; previamente al hablar del concepto fundamental que enmarca esta investigación, será resaltada la línea de investigación en la que está situada dentro de las formas y métodos de investigación con los que cuenta la universidad, como el grupo investigador. La gestión de las organizaciones aparece entonces como la línea de trabajo que enfoca el proceder del proyecto y delimita sus alcances, esta es entendida desde la gestión y el actuar de las organizaciones; además para el administrador desde una perspectiva interdisciplinaria que le confiere la



capacidad de tener diversas lecturas de un fenómeno organizacional, de la mano de esta aparece la sublinea de investigación que es la responsabilidad social empresarial, la cual busca evidenciar los procesos socialmente responsables con los que cuenta la empresa y los posibles a surgir con el replanteamiento del marco laboral.

Es así que el sector logístico, y el sector de transporte se posiciona como un sector de alta relevancia en los diferentes mercados del país, esta toma la figura de intermediario entre los mismos y es fundamental en los diferentes procesos que la interacción de estos genera, por lo cual despertó el interés de nosotros como investigadores gracias a su alto rango de análisis, permitido por la gran variedad de metodologías, procesos analizables y cuestionables en sus formas.

A nivel profesional cabe destacar la poca relevancia que se le ha dado por parte de las pequeñas y mediana empresas a la responsabilidad social empresarial, el cual es otro de los justificantes del porqué de este proyecto, no solo es el hecho de que las empresas no se preocupen por esto, sino que además los investigadores no se interesan por destacar a aquellas empresas que si lo hacen, el indagar qué procesos se llevan actualmente o cuales son los que podrían implementarse en sectores económicos como el logístico que es el interés de esta investigación.

Por lo anterior, se puede inferir que la Empresa Colombiana de Logística S.A.S. al no tener claro la importancia de iniciar procesos de RSE se vería abocada a continuar con inconvenientes al interior de la misma en cuanto al mal uso de los residuos, mala presentación del manejo de las basuras e inadecuada presentación en los puestos de trabajo, lo que conlleva a malas prácticas ambientales y sociales, es por ello que es necesario la implementación de la RSE, con el fin de repercutir de manera



favorable en el posicionamiento del mercado competitivo.

4. Estado del arte

A la hora de hablar de responsabilidad social empresarial en Colombia y la realidad actual que esta vive, nos situaremos desde diferentes perspectivas, hechos y estadísticas propias de este modelo socioeconómico. Para el año 2004 se realizó un estudio por parte de la Asociación Nacional de Industriales (ANDI), donde se seleccionaron 98 de sus 850 empresas afiliadas al aplicarse una encuesta enfocada en la realidad de la RSE en el país y se obtuvieron los siguientes resultados:

“La mitad de estas empresas realiza un balance social y un tercio realiza informe de gestión social; tres de cada cuatro hacen aportes a fundaciones y su presupuesto para el 2004 fue de US \$45.868.679. El total de aportes de estas empresas (US \$256.005.660) –en servicios sociales para sus trabajadores y para la comunidad, y en presupuesto para las fundaciones– representó 3,34% de sus ventas totales en el 2003. La auto valoración de sus aportes incluye más rubros que los reportados como donaciones a la Dirección de Impuestos Nacionales; donaciones que sumaron US\$121.533.303 en el 2004” (Gutiérrez, Avella & Villar, 2006. Pág. 11).

Hablar de responsabilidad social en el país no es algo que se vea en las últimas generaciones, existen ejemplos de empresas las cuales ya desde el siglo XX eran los pioneros y un ejemplo de toma de las medidas socialmente responsables, tal es el caso de los hermanos Samper Brush, los cuales en el periodo de tiempo que comprendió la guerra de los mil días (17 oct 1899 – 21 nov 1902), dieron un ejemplo importante de medidas de RSE, cuando se encargaron del alumbrado público y la construcción de la



hidroeléctrica que suministraría energía a la ciudad de Bogotá, primeramente tuvieron que educar a sus trabajadores para el manejo de la tecnología de punta de la época, y posteriormente en uno de los ejemplos iniciales fue la fundación de la escuela el Charquito destinada para los hijos de los empleados de la energía. (Gómez, 2011. pág. 124).

Dentro de la investigación realizada por (García, Azuero & Peláez, 2013) se encontraron 8 temáticas de responsabilidad social empresarial enfocadas en el bienestar de los trabajadores y sus familias:

1. Respeto al individuo: equidad y diversidad	Se incluyen las declaraciones de principios y las acciones que emprenden las empresas, relacionadas especialmente con la prevención y sanción de la discriminación en el proceso de reclutamiento laboral, el acoso sexual y el trabajo infantil, así como los esfuerzos por crear condiciones que faciliten el balance vida – trabajo.
2. Participación de los empleados en la gestión de las empresas	Se incluyen principalmente las prácticas de comunicación al interior de la empresa que favorecen una acción informada por parte de los trabajadores, su participación en la resolución de conflictos y en la propuesta de ideas innovadoras.
3. Relaciones con sindicatos y grupos de trabajadores organizados	Se incluyen las políticas y estrategias de la empresa que buscan garantizar una relación armónica con los grupos de trabajadores.
4. Distribución de los beneficios de la empresa	Se incluyen las políticas de la empresa que permiten que los trabajadores accedan a beneficios que mejoren su calidad de vida como resultado del éxito en el desempeño económico de la empresa.
5. Desarrollo profesional y empleabilidad	Se incluyen las prácticas de la empresa que permiten motivar y mejorar el nivel de competitividad de los trabajadores dentro de la empresa y para el entorno laboral.
6. Cuidado de la salud, seguridad y condiciones de trabajo	Se incluyen las políticas y acciones de la empresa encaminadas a garantizar la salud y el bienestar de sus trabajadores en desarrollo de su jornada laboral, incluyendo las oportunidades para mejorar la salud y su calidad de vida.
7. Jubilación y despidos	Se incluyen las prácticas de la empresa encargadas de crear las condiciones necesarias para que sus trabajadores puedan realizar su transición a la jubilación o afrontar el despido con las menores dificultades.
8. Familia de los trabajadores	Se incluyen las prácticas, estrategias y acciones de la empresa que se orientan al bienestar de la familia de sus trabajadores.

García, Azuero, & Peláez. (2013). Temáticas de RSE orientadas hacia el trabajador y su familia. [tabla1]. Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81828691007>

A nivel empresarial cabe resaltar los diferentes beneficios que conlleva la implementación de medidas de responsabilidad social empresarial, en el departamento



del Quindío (Colombia), se realizó una investigación en grandes y medianas empresas sobre la implementación de proyectos enfocados en responsabilidad social empresarial, partiendo desde la conceptualización misma, así como el conocimiento o no del concepto, hasta ver cuáles de estas empresas contaban con medidas socialmente responsables en diferentes escalas, algunos de los hallazgos encontrados fueron:

- El 92 % de las empresas encuestadas conocen lo que es la definición de responsabilidad social y empresarial.
- El 57 % de estas empresas cuenta con programas de responsabilidad social y empresarial.
- En su mayoría realizan estos programas por los incentivos y la reducción de impuestos.
- La principal motivación es económica y de bienestar empresarial a nivel interno.
- Existe tensión al ver que un 88 % considera que no existe apoyo del gobierno para la implementación y ejecución de estos programas.
- La falta incentivos y de recursos son los causales de la ausencia de programas de RSE en estas entidades. (Cruz, Vélez & Romero, 2020)

Cabe resaltar qué en una investigación en el Cauca más específicamente en la zona manufacturera e industrial, se logró evidenciar que los programas de responsabilidad social empresarial están dirigidos a los stakeholders internos, con una participación del 61%. Mientras las acciones y programas dirigidos a un nivel externo representan el 39%, no obstante, es de resaltar que un 23% de estos tienen como



destino aspectos ambientales, como consecuencia de una obligación legal. (Torres & Cajigas, s.f)

Por último cabe resaltar la importancia que se ha dado a este concepto (RSE) donde según Téllez, (2019), Responsabilidad Social Empresarial ha venido dinamizándose como un campo de estudio de la ciencia administrativa que ha suscitado numerosas discusiones en relación con su conceptualización. Una de ellas es el enfoque instrumental propuesto por Friedman y Porter, que alude al incremento de la rentabilidad como principal función de la organización, dejando de lado su función social. Otros aspectos con menor divulgación, pero cada vez más aceptadas en la sociedad contemporánea combinan la ética, la moral y la política para formular postulados en los cuales la empresa actúa como un ciudadano corporativo; es decir, un actor que tiene derechos, deberes y una función fundamental para transformar la sociedad con unos impactos innegables. (Téllez, 2017, como se citó en Téllez & Zablonski, 2019)

4.1. Pregunta problema

¿Cuál es la importancia de la responsabilidad social empresarial y sus beneficios para la empresa colombiana de logística S.A.S?

5. Objetivos

5.1. Objetivo general

Establecer una propuesta de estrategia de responsabilidad social Empresarial para la Empresa Colombiana de Logística S.A.S. con el fin de mejorar las condiciones sociales y ambientales.



5.2. Objetivos específicos

Identificar los stakeholder de la empresa con el ánimo de involucrarlos para adelantar mejoras en las condiciones sociales y ambientales.

Generar una propuesta de plan de acción para la empresa con el fin de iniciar mejoras en lo social y ambiental.

Marco teórico

El concepto fundamental que abarca esta investigación es la responsabilidad social empresarial, el cual estará acompañado por otros conceptos que buscan entrelazarse en este, para definirlo se hará a partir de diferentes autores que abordan este concepto, los cuales en ciertos momentos se conjugan varios ideales entre sí; se parte entonces desde que Aguilera y Puerto (2012), afirman que es entendido como una nueva alternativa o forma de competir con los otros, esto se realiza por medio de la otorgación de un valor agregado a la sociedad, con el fin que a mediano o largo plazo se convierta en una ventaja competitiva, es así que se relaciona entonces esta responsabilidad social como un medio de superar aquel diferencial competitivo donde existen empresas que luchan por sobresalir en comparación a su rivalidad empresarial, y donde los medios de adquisición de productos y servicios son tan variados. (Chan Kim & Mauborgne, 2005).

Un punto importante y característico de la RSE según Cancino & Morales (2008), es el interés por el otro, por lo cual el poder preguntarse cómo las empresas podían aportar de forma significativa a la sociedad en que participaban, empezó a ser fundamental, a la hora de justificar la importancia de la repartición de utilidades no sólo entre los dueños de las empresas, sino también, con diferentes sectores de una



sociedad (hogares de ancianos, hospitales, colegios, etc.). Lo que lleva a la búsqueda de comprender si se encuentran procesos alternos que estén enfocados en el mejoramiento de algún aspecto en la sociedad. Por tanto, es importante ver la relevancia y el impacto que tiene esta empresa primordialmente en su sector económico, como es su interacción con otros sectores y cómo se posiciona ante los mismos, por último y transversalmente como su labor efectúa cambios significativos a mejoras en una sociedad como la colombiana, bien sea a pequeña o gran escala.

Consecuentemente diversos autores como Correa (2007), Martínez (2011) y García (2007), concuerdan en ver las dos vertientes que tiene la RSE, por un lado está lo que la empresa ejecuta y las formas como lo hace, por el otro lado está el marco normativo que rige ese actuar más el costo benéfico para la empresa y la sociedad. Para Reyno (2007), la responsabilidad social es una respuesta a la globalización expuesta por Wallerstein como lo muestra Aguirre (2004), también es una respuesta a los nuevos cambios económicos presentes en el mercado, así la empresa debe exigir como un ejercicio de establecimiento de normas que generen un compromiso con la comunidad.

La RSE según Solís (2008), entonces pasa a ser un componente fundamental del Management empresarial en la actualidad buscando la transversalidad entre, los medios de producción de las empresas y su relación no solo con el entorno, sino también con el ambiente. Por otra parte, las miradas sobre la RSE son variadas dependiendo del rol en la sociedad, o nivel de conocimiento sobre el tema e ideología de quien plantea el tema, lo que han impedido que se establezcan principios únicos a la hora de describirla. (Sabogal, 2008)



Un concepto filosófico entra en juego cuando se habla de RSE, y es el “contrato social” (Rousseau, 1832), para (Ibarra, 2014) “según el enfoque del contrato social, la RSE es un pacto justo entre las instituciones, la sociedad, y la empresa como parte de la sociedad que necesita contribuir al bienestar”, lo que nos lleva a entender que el contrato social se establece en este caso entre la empresa y la sociedad para así poder entender cómo la empresa beneficia a la sociedad, y cómo la empresa se beneficia de la sociedad a través del mercado.

Finalmente se entiende entonces que la RSE ha abierto las puertas a un enfoque empresarial más desligado de lo netamente económico, y atravesado por interés en otras áreas como el ambiente y el bienestar social, lo que se resume según (Pérez, Espinoza & Peralta, 2016), en la gestión ambiental que enmarca el mercado y los medios de producción. De la mano con lo anterior, la RSE tiene un gran campo de acción en el mejoramiento de las finanzas y como promotor de inversión, entendiendo que los inversionistas buscan hoy por hoy invertir en entidades socialmente responsables. (Saavedra, 2011)

Teniendo clara la importancia que tiene la responsabilidad social en los marcos empresariales, ahora es relevante evidenciar que es un proyecto socialmente responsable, para que se utiliza y como se implementa, además de sus conceptos fundamentales y sus diversas aplicaciones. Por lo anterior cabe entender que empezamos hablando de un modelo de gestión social empresarial, para lo cual (Morales, 2007), nos lo muestra como la forma en la cual una empresa se visualiza y se proyecta a futuro, además es de utilidad para la figura de guía en la relación (toma de decisiones-correcta planeación), orienta la implementación y permite un proceso



continuo de evaluación de nuevas oportunidades de mejora.

Seguidamente se debe pensar en las partes que enmarcan un proyecto de RSE son cinco, y estas deben ser tomadas como fase del proyecto. La primera de estas es la línea base, esta fase es entendida como el punto de partida del Modelo que evidencia los cimientos en responsabilidad social de la empresa, y su compromiso para con la implementación de las estrategias propuestas. La segunda fase es la planeación, esta permite establecer objetivos y estrategias que responden a las necesidades identificadas en la línea base, tanto de la organización como de su contexto. La tercera fase es la implementación, la cual de forma general es la aplicación de estos objetivos establecidos en relación del proyecto y el logro de los mismos. La cuarta fase es la verificación, la cual es dar validez a los logros y el establecimiento del proyecto, por último está el aseguramiento el cual es poder implementar estas metodologías en diversos contextos presentables a futuro. (Morales, 2007)

6. Marco conceptual

Para el marco conceptual de esta investigación se debe remitir a las herramientas propias del modelo enfocado en Responsabilidad Social Empresarial: Es por tanto que las herramientas marcan un procedimiento el cual va ligado al diseño y la aplicación.

En primera instancia se debe iniciar realizando una evaluación de prácticas en RSE, esto permite medir el grado de avance de las diferentes prácticas de RSE que la sociedad, el mercado, los grupos de interés, y la agenda mundial están demandando a la metodología del modelo de empresas.



Posteriormente los investigadores deben indagar las diferentes Variables, con la finalidad de establecer la información relevante previa y que se presenta en forma de cuadro, este recoge y relaciona números financieros y no financieros que posteriormente facilitan el establecimiento de indicadores.

Continuamente a la realización del bosquejo previo y con el diseño del modelo realizado, los investigadores o diseñadores del modelo deben realizar diversos procesos para que este sea válido y aplicable en el contexto laboral en cuestión. El primero de estos es la Capacitación del personal, con el fin de desarrollar habilidades para liderar el tema al interior de la empresa, facilitar el uso de las herramientas del personal, profundizar sus conocimientos en las áreas de responsabilidad social, y formar competencias para adaptarlas en la estrategia corporativa de la empresa por parte de los diseñadores del modelo. De la mano se deben indagar y conformar grupos por medio de la Gestión de Grupos de Interés, esto se realiza con el fin de generar estrategias de relacionamiento de acuerdo con las características de cada uno de los empleados intervinientes, y con el nivel de influencia que estos representen para la empresa.

A nivel empresarial también aparecen conceptos estrechamente relacionados con su función como empresa, que son importantes a la hora de diseñar y aplicar un modelo, ya que éste debe también recoger todo aquello que da la identidad de la empresa. Es necesario, los principios corporativos, los cuales permiten llegar a un punto medio entre los valores de la organización y los fundamentos de los códigos de conducta de las organizaciones, de la mano se debe realizar una Gestión de riesgos



que le permite a la empresa obtener un panorama general de su vulnerabilidad en responsabilidad social, y proporcionar un instrumento que le permita a la organización tomar decisiones para alcanzar sus objetivos estratégicos.

También se debe tener en cuenta otros factores importantes para el diseño y aplicación del modelo, bien sean las comunicaciones externas e internas, las cuales son cruciales a la hora de identificar puntos de contacto, canales adecuados y oportunidades comunicativas, tanto internas como externas, así como definir la estrategia comunicativa de la empresa para difundir la gestión, avances y resultados de la Responsabilidad Social. De igual forma se debe revisar de forma constante los Indicadores en RSE, esto se enfoca en conocer el avance de la empresa en aspectos relativos a la responsabilidad social, a partir del correcto diligenciamiento de los indicadores propuestos, con el fin de elaborar el informe del avance de la organización, analizar el alcance de los costos con el fin de medir pero también poder cuantificar el costo, beneficio e impacto de las acciones que se desarrollan al gestionar la responsabilidad social dentro de una empresa.

Para finalizar se deben generar unas plantillas de sistematización con el fin de capturar, sistematizar, analizar y recopilar los planes, acciones y estrategias implementadas por la empresa en RSE, con el fin de generar procesos de aprendizajes y contar con información centralizada. (Morales, 2007).

Ahora bien, dentro del proyecto de investigación se debe de indagar el concepto stakeholder haciéndose referencia según (Rodríguez, 2013), a “individuos o grupos que pueden ser impactados, o pueden influir en el éxito, o el fracaso de las actividades, o proyectos de una organización”, por lo cual para este caso se deben buscar aquellos



que sean intermediarios, afectados o beneficiarios del proyecto socialmente responsable que se busca establecer en la empresa. Asegurando además que sin la identificación de estos es imposible hablar de un proyecto, ya que son la base fundamental para cualquier punto de este, bien sea la iniciación, planificación, desarrollo, análisis o cierre de este.

7. Metodología

Para el desarrollo de esta investigación se utilizará un tipo de investigación mixto abordando un factor cualitativo, esto aclarando que la investigación cualitativa permite estudiar la realidad en su contexto natural, buscando entender y dar un sentido a los diferentes fenómenos que se pueden presentar en este caso a nivel socioeconómico, de acuerdo con los significados que tienen para las personas implicadas. De igual forma la investigación cualitativa implica en su metodología diversas herramientas para la recolección de información como son, (la entrevista, la experiencia personal, las historias de vida, observaciones, textos históricos, imágenes, sonidos), por medio de estas se describen las rutinas, las situaciones problemáticas, y los significados en la vida de las personas involucradas en la problemática.

Dentro de esta investigación cualitativa se busca dar un enfoque narrativo que se define según Arias & Alvarado, (2015), como una “historia que les permite a las personas dar sentido a sus vidas. Consiste en un esfuerzo del sujeto por conectar su pasado, su presente y su futuro de tal manera que se genere una historia lineal y coherente consigo misma y con el contexto” (pp. 2). Teniendo claro lo anterior se puede hablar de que el narrar, implica lograr expresar las experiencias de lo vivido en palabras. Dado a esto se buscan recoger las ideas y las emociones, así como el poder



re-significar las experiencias que le permiten al sujeto llenar de sentido la propia historia, por medio del lograr renombrar y recrear una serie de acontecimientos que cuentan una historia, son estos acontecimientos que se encuentran marcados bajo un orden cronológico y objetivo que responden a un entramado lógico y subjetivo, lo que asigna una particularidad y complejidad a los hechos vividos por el sujeto.

Se busca por medio de la narración y por medio de las voces de los sujetos lograr:

Proporcionar descripciones que colaboren en la comprensión de cómo transcurre el proceso de constitución y recreación de sentidos de las propias acciones por parte de los que las llevan a cabo en diferentes escenarios sociales histórica y geográficamente contextualizados, sobre la base de la interpretación de sus saberes, convicciones, creencias, motivaciones, valoraciones, intenciones subjetivas e interacciones con los otros. (pp.4)

Teniendo en cuenta los objetivos planteados anteriormente, es necesario resaltar, por una, parte el poder producir conocimiento y acciones útiles para un grupo de personas; en segunda instancia que la gente se empodere y se capacite a través del proceso de construcción y utilización de su propio conocimiento. Es así como este método de investigación combina la narrativa con la investigación, superando de esta forma los procedimientos tradicionales de conocimiento llegando a la unión de teoría y práctica, además se acentúa el compromiso político desde una posición crítica emancipadora; por último, se potencia el carácter educativo de la investigación y la necesidad de retribuir conocimiento, como medio de empoderamiento, lo que le da una perspectiva comunitaria.



Se entiende a la investigación cuantitativa como la recolección y el análisis de datos, con el fin de poder contestar preguntas de investigación y probar diferentes hipótesis ya establecidas basando su confiabilidad en la medición numérica, hace el uso de la estadística para establecer con exactitud patrones de comportamiento en una población. (Angulo, 2011)

7.1. Instrumento de investigación

Para la respuesta de los objetivos se aplicará la entrevista a profundidad como medio por el cual se recolectará la información necesaria y relevante para la investigación (Izcarra, S & Andrade, K. 2003), la presenta como un tipo de entrevista cualitativa donde su objeto de investigación “está constituido por la vida, experiencias, ideas, valores y estructura simbólica del entrevistado aquí y ahora” (pp. 9). Es entonces que este tipo de entrevista busca satisfacer a cabalidad todas las necesidades de información a recolectar, en especial cuando los intereses de la investigación son relativamente claros y bien definidos; también aporta herramientas cuando se presentan diversas limitaciones como son los escenarios u personas para la aplicación, de igual forma suple las limitaciones de tiempo por lo cual para la situación real de esta investigación es pertinente debido a la población que aborda.

Cabe resaltar que la entrevista en profundidad cuenta con un formato en forma de guía abierta, de igual forma no contiene una secuencia lógica esto se debe a que las preguntas varían en función del contexto, las experiencias y el conocimiento propio del entrevistado o sujeto abordado. (Izcarra, S & Andrade, K. 2003)

De igual forma para el aspecto cuantitativo de la investigación se utilizará una encuesta de diseño de los investigadores, entendiéndola como una técnica que utiliza



procedimientos estandarizados de investigación, por medio de los cuales se obtiene y analiza datos de una muestra de casos representativa de una población más amplia en una problemática específica. De esta población se pretende explorar, describir, predecir y/o explicar una serie de características enmarcadas en la problemática. (Casas, Repullo & Donado, 2003)

7.2. Población

La población que abordará esta investigación, son los diferentes miembros de la planta de empleados de la empresa colombiana de logística S.A.S, lo que permitirá la abordaje de las perspectivas desde las diversas jerarquías que en esta se establecen, sobre la realidad del proyecto empresarial y la responsabilidad social de la empresa.

La muestra que se utilizó fueron 13 empleados seleccionados al azar conformados de la siguiente manera: 3 nivel directivos, 5 nivel medio, 5 nivel operativo, Este número corresponde a un 25 % de la planta laboral de la empresa.

8. Análisis de información

El análisis de los datos recolectados se realizará a partir del programa Cmaps, que es una herramienta basada en la teoría fundamentada, la cual pretende construir explicaciones de un fenómeno social a través de la codificación axial donde todo circula alrededor de ejes relacionando categorías y subcategorías (Varguillas, 2006).

9.1 Resultados y análisis

Para la presentación de los resultados se evidencia la encuesta y los hallazgos encontrados a través de esta, posteriormente se contrastan con los hallazgos de las tres entrevistas realizadas. La encuesta consta de un total de quince (15) preguntas, con el propósito de entender la realidad de la responsabilidad social empresarial de la

empresa colombiana de logística desde la perspectiva de sus empleados, por lo cual teniendo en cuenta que su planta laboral está compuesta por un aproximado de 40 funcionarios, allí se tomó una muestra de alrededor del 25% (13 encuestados) de la población total, abordando diversos cargos como son los auxiliares administrativos, coordinadores de operaciones, auxiliares OTM, etc.

9. Encuestas aplicadas

Pregunta No 1.

¿CUANTOS AÑOS LLEVA LABORANDO EN LA EMPRESA COLOMBIANA DE LOGÍSTICA?

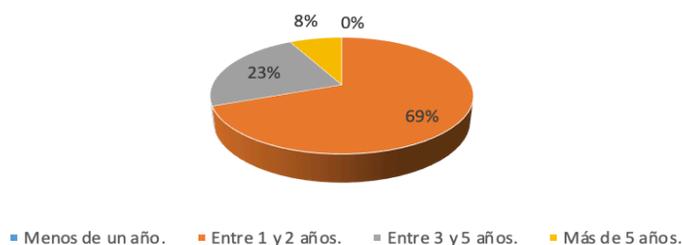


Grafico No 1. Elaboración Propia.

Se observa que el 69% se sitúan entre 1 y 2 años de antigüedad. Luego está el 23% que corresponde al rango de 3 a 5 años y con un 8% se encuentra el personal con más de 5 años formando parte de la empresa.

Pregunta No 2.

¿CUÁL ES SU GRADO DE SATISFACCIÓN CON LA EMPRESA COLOMBIANA DE LOGÍSTICA S.A.S COMO EMPLEADOR?



Grafico No 2. Elaboración Propia.

Se evidencia que el 62% de los empleados están satisfechos y 38% muy satisfecho, además se resalta que no se presentaron casos de inconformidad por parte de los empleados.

Pregunta No 3.

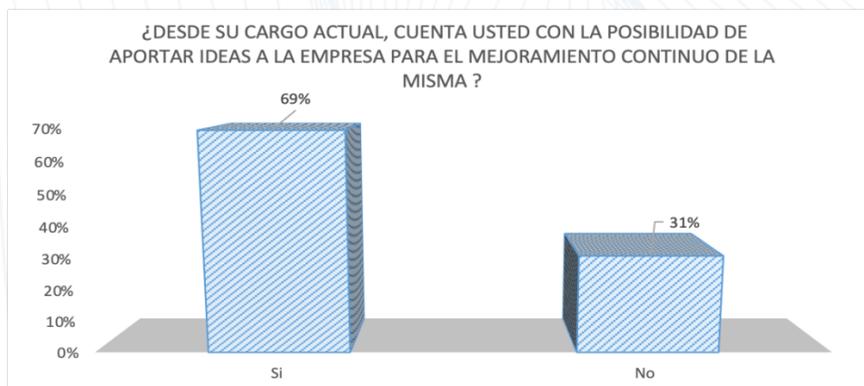


Grafico No 3. Elaboración Propia.

La gráfica muestra que el 69% de los empleados participan con las ideas de mejoramiento y el 31% no hace parte de éstos.

Pregunta No 4

¿LAS IDEAS O PROPUESTAS QUE USTED APORTA EN SU ÁREA DE TRABAJO SON TOMADAS EN PRÁCTICA O PUESTAS EN PRACTICA?

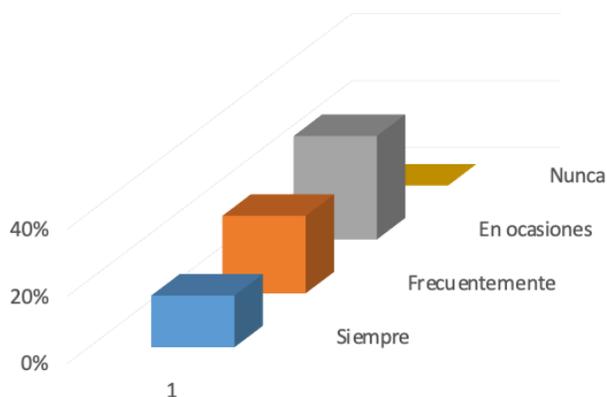


Grafico No 4. Elaboración Propia.



Es representativo ver que el 44% de las ideas son tenidas en cuenta y el 33% frecuentemen, para concluir un 22% comenta que siempre son tomadas en cuenta.

Pregunta No 5

PARA CADA UNA DE LAS SIGUIENTES AFIRMACIONES, SELECCIONE SU POSICIÓN FRENTE A SU JEFE INMEDIATO .

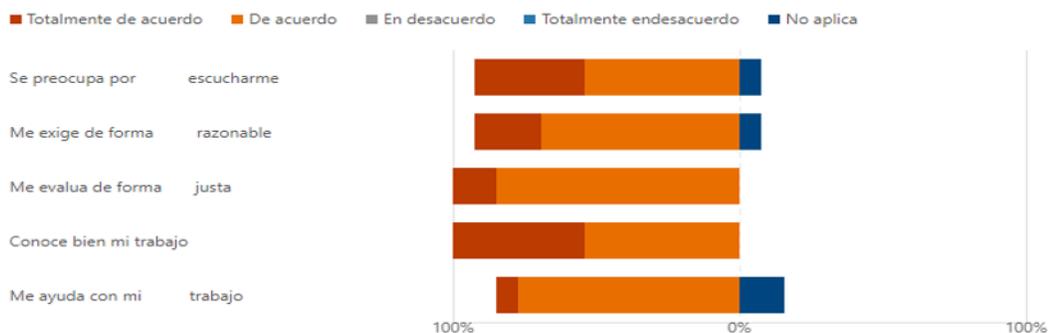


Grafico No 5. Elaboración Propia

Dentro del marco laboral se quiso evaluar la relación (jefe – subalterno) Es así que se midió su nivel de escucha, el grado de exigencia para la justa evaluación, el conocimiento de las funciones del subalterno y la colaboración del jefe con el mismo,

Pregunta No 6

¿RECIBE ALGÚN TIPO DE BENEFICIO POR FUERA DE SU SALARIO?

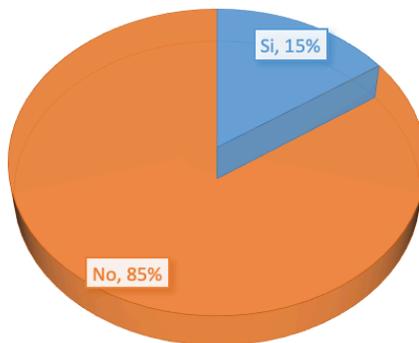


Grafico No 6 Elaboración propia.

El 15% de los empleados si recibe incentivos diferentes a sus salarios y un 85% no los tienen.

Pregunta No 7

¿SU FAMILIA RECIBE ALGÚN BENEFICIO POR PARTE DE LA EMPRESA COLOMBIANA DE LOGÍSTICA?

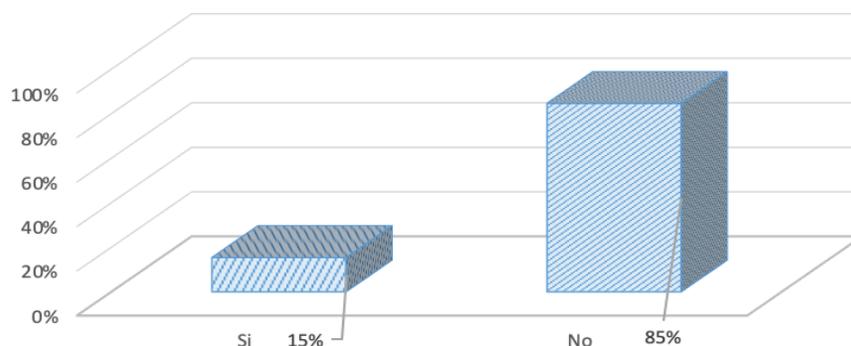


Grafico No 7 Elaboración propia.

En el gráfico se refleja que el 15% de los empleados tienen algún beneficio para sus familias, el 85% restante no.

Pregunta No 8

¿CONOCE USTED LOS PROGRAMAS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL Y EMPRESARIAL QUE EFECTÚA SU EMPRESA?

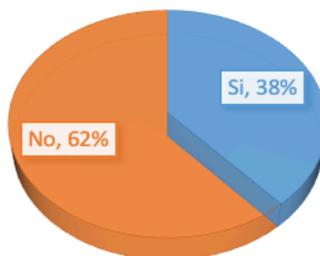


Grafico No 8 Elaboración propia.

La grafica da conocer que el 62% de los empleados no saben de este tipo de programas y un 38% sí los conocen.

Pregunta No 9

¿TIENE CONOCIMIENTO DE LOS PROGRAMAS DE BIENESTAR SOCIAL LABORAL EN LA EMPRESA COLOMBIANA DE LOGÍSTICA S.A.S?

■ Si tengo conocimiento ■ No tengo conocimiento

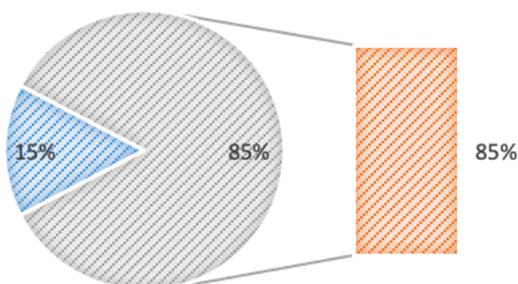


Grafico No 9 Elaboración propia.

La grafica revela En este nivel existe un 85% de desconocimiento y solo un 15% de los empleados conocen los programas de bienestar social.

Pregunta No 10

¿ INDIQUE LA FRECUENCIA CON LA CUAL SE REALIZAN PROGRAMAS DE BIENESTAR SOCIAL LABORAL EN LA EMPRESA COLOMBIANA DE LOGÍSTICA S.A.S.?

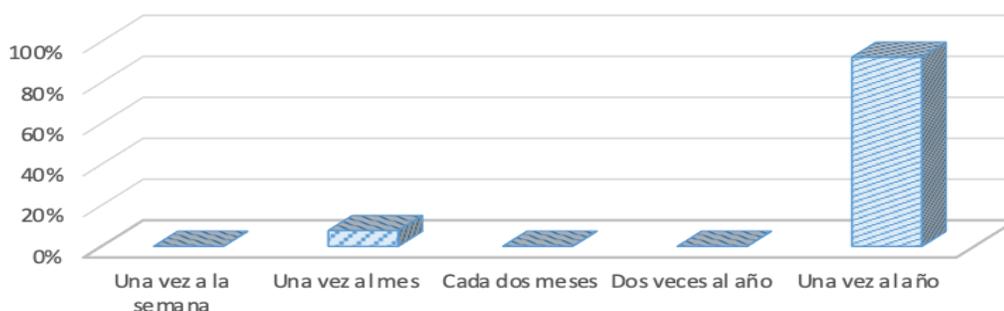


Grafico No 10 Elaboración propia.

Por otro lado en esta grafica el 92 % de los empleados aseguran que la frecuencia de la realizaciones de estos programas son de una vez al, por lo que son muy poco frecuentes y solo el 8% asegura que son una vez al mes.

Pregunta No 11.

¿Considera que la empresa colombiana de logística tiene interés por implementar programas de bienestar para los empleados?

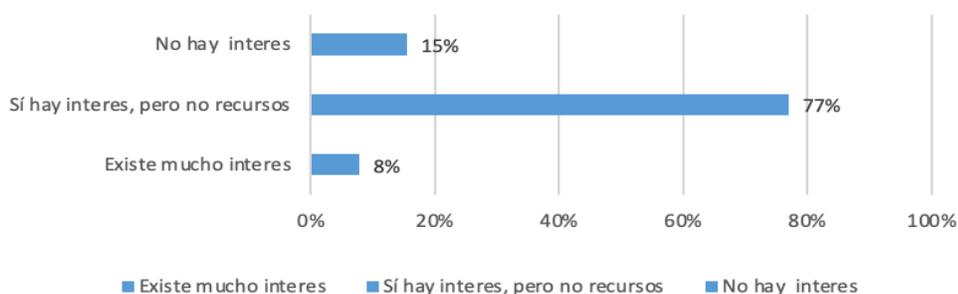


Grafico No 11 Elaboración propia.

Ahora bien, al momento de conocer el interes de la empresa por la implementacion de los programas de bienestar, pudimos afirmar y concluir con un 77% que no cuenta con los recusus necesarios para la implementación del mismo.

Pregunta No 12

¿ DE LOS SIGUIENTES PROGRAMAS DE BIENESTAR SOCIAL ¿CUÁL CREE USTED QUE ES EL MÁS IMPORTANTE PARA SER TOMADO EN CUENTA EN LA IMPLEMENTACIÓN DE LA EMPRESA?

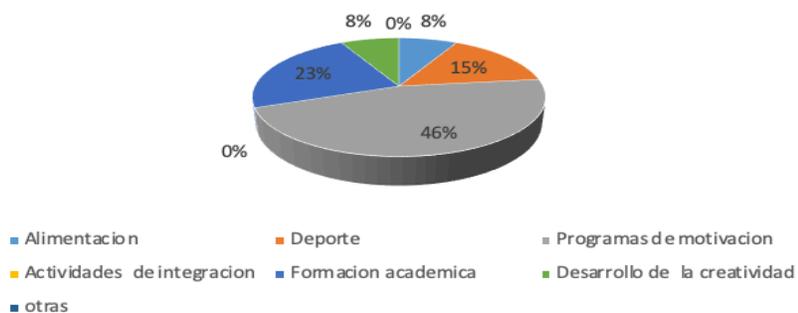


Grafico No 12 Elaboración propia

Dentro de los programas de bienestar social y responsabilidad empresarial se buscó indagar, cuáles eran los programas para los empleados que tenían más relevancia en los cuales: el deporte, alimentación, actividades de integración y programas motivacionales fueron los que a juicio de los empleados son de mayor urgencia en el marco laboral.

Pregunta No 13.



Grafico No 13 Elaboración propia

Al momento de medir el nivel de satisfacción respecto al ámbito laboral podemos ver que en 31% del personal se muy satisfecho, frente a un 70% que de igual manera se siente satisfecho de laborar en la misma.

Pregunta No 14.



Grafico No 14 Elaboración propia



Para terminar podemos decir que el 62% de los empleados no siente algún tipo de motivación para su bienestar y un 38% por otro lado si siente esta motivación.

Para finalizar la encuesta se buscó concluir con la satisfacción general de los empleados y la motivación en su labor, para así poner en consideración todas las temáticas previas y ver como su postura cambia con respecto a su idea inicial.

Complementando los hallazgos encontrados a partir de la aplicación de las encuestas, se debe hablar de los hallazgos propios arrojados en la entrevista realizada a 3 funcionarios de la entidad, donde en primera instancia encontramos un desconocimiento del concepto de responsabilidad social y empresarial, este concepto lo tienen muy enmarcado y relacionado con el ambiente, aunque es una categoría importante, no es lo único en lo que aborda la responsabilidad social empresarial.

De igual forma hay un consenso al afirmar que la empresa no cuenta ni con una visión, ni un proyecto laboral enfocado en RSE, lo que deja una brecha importante entre la empresa y entre lo necesario para ser considerado socialmente responsable.

Es fundamental entonces resaltar en las encuestas hechas al personal laboral y entrevistas realizadas a algunos directivos de la empresa (coordinador de operaciones, ejecutivo comercial, coordinadora de SAC), y la necesidad según los funcionarios de, *“una práctica exitosa en el área de gestión humana es aquella que se preocupa en el desarrollo de ese talento humano que hace parte de la organización desde diferentes direcciones, alineado todos estos esfuerzos al logro de los objetivos estratégicos de la organización, para así llegar a la meta.”* (Granados, 2021).



Con base en la entrevista se identificó dos tipos de stakeholders, primarios y secundarios, los cuales se evidencian en la siguiente tabla:

STAKEHOLDERS PRIMARIOS	STAKEHOLDERS SECUNDARIOS
Funcionarios	Competencia (Urban cargo, Colbanes, Coordinadora, GHC Transporte)
Inversionistas	
Directivos	Subcontratistas (Tercerización de vehiculos)
Clientes	
Proveedores	En este tipo se puede encontrar: Iglesias, sindicatos y alcaldías
Gobierno	

Tabla No 2. Stakeholders. Elaboración propia.

Además, con el fin de conocer el funcionamiento de la actividad laboral de la empresa se observó la situación actual mediante el siguiente registro fotográfico; donde se logró evidenciar no solo el inadecuado manejo de los recursos, espacios laborales no acordes para los empleados, sino también el inadecuado uso de residuos e instalaciones no propicias para el buen desarrollo del trabajo.



Imagen No 1. Registro fotografico.

10. Plan de acción

Una vez expuestos los resultados encontrados en las diferentes herramientas utilizadas en el desarrollo de la investigación (encuestas y entrevistas), se puede determinar que, para poder establecer un plan de mejoramiento a partir de la responsabilidad social empresarial en la Empresa colombiana de logística, se necesita una contextualización previa de la RSE. de esta manera se busca continuar con un abordaje específico de diferentes aspectos que rodean la responsabilidad social empresarial y el bienestar social, para así generar un impacto favorable en los diferentes sectores como lo son; Organizacional, Relación con el empleador, Social, cultural y comunitario.

Es de anotar que estos aspectos se deben trabajar en orden de relevancia no todos al mismo tiempo y de forma periódica para facilitar su implementación.



1. Aspecto organizacional: La Empresa colombiana de logística debe garantizar la correcta socialización del concepto de RSE, así mismo, evidenciar en su labor la relevancia del concepto en su proceder, de la mano de esto hacerlo en los espacios laborales, esto con la finalidad de generar nuevas rutas motivacionales para mejorar la eficacia y la eficiencia de la tarea realizada por sus empleados, además de mejorar la experiencia de laborar en la entidad, lo que permitirá generar identidad y sentido de pertenencia con la empresa. De esta manera se generaría una cultura socialmente responsable, que permita generar redes de apoyo y comunicación más eficaz al interior de la empresa, lo que permitirá el reconocimiento del otro y su labor con el número de empleados que es mínimo. De esta manera se logra una comunicación mejor entre los directivos y los otros niveles.

También, se debe tener en cuenta la forma como se están estableciendo las relaciones económicas, con proveedores, terceros, competencia, y los beneficios que los establecimientos de estas forman no solo para las partes involucradas, si no para la sociedad misma, generando entonces activos, recursos y metodologías que no solo beneficien a la empresa si no a todos los stakeholders identificables en cada operación a realizar.

2. Aspecto de desarrollo como empleador: Existe una necesidad evidente por parte de los empleados en lograr vincular su entorno laboral con beneficios, utilidades o facilidades dirigidas a sus familias, entendiendo que en el ámbito motivacional no sólo se ve impulsado por las



necesidades particulares de cada sujeto, sino que además se busca generar caminos y metodologías donde la empresa genere espacios, oportunidades u otros beneficios para el colectivo organizacional.

- 3. Aspecto social:** En esta tercera temática, se busca generar un impacto más allá del entorno y los miembros que rodean de forma directa a la empresa, para lo cual se empieza por preguntarse, qué rol quiere cumplir la Empresa colombiana de logística S.A.S en la sociedad colombiana. Una vez contestado ese cuestionamiento, se debe empezar por determinar aquellos sectores de la sociedad donde ya se tiene un impacto directo o indirecto y qué tipo de impacto se está generando, posteriormente el cuestionarse cuales son los nuevos espacios donde se busca no solo generar impacto, sino aportar para el crecimiento de la sociedad de la mano de las formas y metodologías dispuestas para lograrlo. Esto se puede realizar a partir de programas de protección del ambiente y del reconocimiento del otro, utilizando herramientas conforme al reciclaje como medio de educación contextual.
- 4. Aspecto cultural y comunitario:** La empresa colombiana de logística debe generar oportunidades y medios de apoyo comunitario a la población vulnerable, en el sentido que los colaboradores inicien un compromiso de cultura organizacional con la empresa dirigido al manejo del reciclaje, en el buen uso y aprovechamiento de los residuos, por lo tanto, en lo posible lograr que su actividad económica beneficie a la comunidad con buenas prácticas ambientales, como son la disminución



de la contaminación en su flota de transporte.

Por lo anterior se propone el siguiente plan de acción involucrando diferentes

partes interesadas:

ASPECTOS A MEJORAR	ACTIVIDADES	OBJETIVOS	ESTRATEGIAS	RESPONSABLES	TIEMPOS DE EJECUCIÓN
ORGANIZACIONAL	DIPLOMADO EN RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL	Capacitar a los empleados sobre el tema de Responsabilidad Social Empresarial.	Realizar un diplomado certificado cuya temática es responsabilidad social.	GERENCIA - AREA DE TALENTO HUMANO	Junio y Noviembre del año 2021
	FISIOTERAPIA Y APLICACIÓN DE TALLERES EN SALUD OCUPACIONAL	Generar espacios de cuidado en salud física y psicológica para los empleados, a partir de tiempos de reposo programados en pro del autocuidado.	La empresa va generar pausas activas, en dos momentos al día orientados por el Área de salud ocupacional.		De aplicación inmediata, mayo 2021
	FERIAS EMPRESARIALES	Concesión de nuevos proveedores, clientes e inversionistas (stakeholders).	Realizar dos ferias empresariales en el mercado y promoción de productos.		2 veces al año, fecha según disponibilidad
	INTEGRACIÓN DE LOS EMPLEADOS	Tener espacios de interacción para contar experiencias significativas entre compañeros.	La empresa realizara una vez al mes, una búsqueda de espacios de interacción.		Junio a Diciembre del 2021, una vez al mes
DESARROLLO COMO EMPLEADOR	DIA DE LA FAMILIA	Celebrar el día de la familia con los empleados asistan y participen en la integración (llevar este encuentro fuera de la empresa).	Establecer una día al año donde las familias de los empleados asistan a una integración en una localización fuera de las instalaciones de la empresa.	AREA DE TALENTO HUMANO	Una vez al año, preferiblemente en una fecha de relevancia institucional, EJ: fecha de fundación de la empresa, celebración del día de los niños.
	GESTIÓN DE BECAS DE DIVERSA FORMACIÓN	Generar alianzas estratégicas con la alcaldía local, para el desarrollo académico y deportivo de los hijos(a) de los empleados.	Ofrecer oportunidades académicas y de desarrollo deportivo, para los empleados y sus familias.	AREA DE TALENTO HUMANO CON CAJA DE COMPENSACION COMPEMSAR Y CENTROS DE EDUCACION SUPERIOR	Se iniciaría gestiones a partir de julio con estas entidades.
SOCIAL	CAMPAÑA DE RECICLAJE PARA LA RECOLECCIÓN DE FONDOS, COMUNA 5 BARRIO VILLA ESPERANZA (SOACHA)	Generación de recursos en pro del apoyo de población vulnerable, destinados a ropa y útiles escolares para niños, niñas y adolescentes del barrio villa esperanza comuna 5 Cazuca.	Generar una alianza asociativa con proveedores y clientes con el fin de gestionar recursos para la implementación de proyectos comunitarios.	AREA DE TALENTO HUMANO - FUNDACIÓN CAMINOS	Mes de septiembre del 2021
	CURSO DE MANEJO DE ALIMENTOS OBLIGATORIO PARA TODO EL SECTOR OPERATIVO	Manejo correcto de los alimentos e implementación de metodologías innovadoras para el transporte garantizando la calidad del servicio.	Capacitación en el correcto manejo de alimentos y la legislación que esto con lleva.	AREA DE TALENTO HUMANO - SENA	Junio del 2021
CULTURAL Y COMUNITARIO	CONTRATACIÓN DE PERSONAL PERTENECIENTES A MINORIAS	Generar oportunidades laborales a personal con discapacidad.	Generar una política empresarial que incluya miembros de poblaciones indígenas, RUM, afrodescendientes o con capacidades diferenciales, en su planta laboral en un mínimo del 5%.	AREA DE TALENTO HUMANO	A partir del año 2022
	CURSOS DE RECICLAJE Y MANEJO ADECUADO DE RESIDUOS, PARA NIÑOS DE COMUNIDADES VULNERABLES GRATUITOS	Realizar campañas de capacitación a los jóvenes en el cuidado del ambiente y de esta manera generar opciones laborales.	Cursos gratuitos para jóvenes pertenecientes a población vulnerable y de acceso también a los hijos(a) de los empleados. Institución educativa SENA.	AREA DE TALENTO HUMANO - ARL ALFA	2022

11. Conclusiones y logros

Cabe afirmar que la Empresa Colombiana de Logística S.A.S, no cuenta con un proyecto enfocado en procesos de responsabilidad social empresarial. Se evidencia que a la hora de implementar la (RSE) en una empresa pequeña y mediana, no se



requiere un músculo financiero sólido, se necesita de un compromiso por parte de la alta dirección en el desarrollo del plan de acción, en el cual se tomen medidas que apunten a mejorar la actividad económica que desarrolla la empresa. Además, es relevante que una implementación de la RSE se involucre a los diferentes funcionarios, proveedores y clientes (stakeholders), para un beneficio sostenible y ambiental hacia la comunidad con un impacto favorable.

Con base en las encuestas y entrevistas realizadas se determina que existen aspectos como el mal manejo de los residuos dentro y fuera del lugar de trabajo por parte de los colaboradores, y también el inadecuado uso de las canecas; por tal razón se propone el plan de acción con unas estrategias como: la capacitación entre las diferentes áreas de trabajo por parte del ARL y talento humano, el hecho de establecer la dinámica de pausas activas por parte del funcionario responsable de salud ocupacional, y generar campañas al interior de la empresa para el manejo adecuado de los residuos. Es de anotar que en estos procesos se debe incluir a los (stakeholders) con el fin de mejorar de manera integral la actividad económica de la empresa con su entorno.

Los stakeholders identificados en el proyecto se dividen en dos categorías (primarios y secundarios), entendiendo que los primarios son de mayor relevancia, impacto, y afectados por el funcionamiento de la empresa y las metodologías que esta implementa. Los stakeholders secundarios involucran las mismas medidas primarias desde un punto parcial teniendo un impacto directo en la empresa.

Finalmente se logró determinar un posible plan de acción, con diversas recomendaciones y metodologías propuestas para su factible implementación en la



empresa, el cual busca cerrar las diversas brechas en diversos sectores en los que se ve reflejado el funcionamiento de una entidad prestadora del servicio logístico.

11.1. Dificultades y alcance

Vale la pena resaltar que la realización de la presente investigación se vio atravesada por la pandemia producida por el virus SAR 2 (Covid 19), no solo dificultó su ejecución sino que además transformó las actividades, metodologías y planes de trabajo de la empresa, lo que re direccionó en diferentes oportunidades la investigación, además de las dificultades de acceso a la población ya que se tuvo que modificar la presencialidad, por la metodología virtual la cual incluso reformuló el enfoque metodológico de la investigación misma.

A nivel de los alcances que tuvo la investigación, se logró generar las bases y el establecimiento de una identidad organizacional ligada a la responsabilidad social empresarial, por parte de la Empresa Colombiana de Logística S.A.S, a partir de una necesidad evidente la cual ya fue mencionada a través de todo el documento, además de una ruta a seguir para lograr el establecimiento del proyecto socialmente responsable por parte de la empresa colombiana de logística S.A.S. De la mano se pudo fomentar el interés por nuevos hitos sociales y económicos, también de una transversalidad entre factores, culturales, organizacionales, humanitarios, de bienestar y particulares que envuelven a todo un contexto enmarcado por una empresa prestadora del servicio logístico a nivel nacional.

12. Bibliografía

Aguirre Rojas, C. (2004). Immanuel Wallerstein: crítica del sistema-mundo capitalista: estudio y entrevista. Santiago: Lom Ediciones, pp. 92



Aguilera, A & Puerto, D (2012). Crecimiento empresarial basado en la responsabilidad social. Revista Scielo, Número 32. Universidad del Valle, Colombia.

Recuperado de: http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S1657-62762012000100002&script=sci_arttext&tIng=en

Angulo, E. (2011). Política fiscal y estrategia como factor de desarrollo de la mediana empresa comercial sinaloense. Un estudio de caso. Universidad de Sinaloa. México.

Arias, A & Alvarado, S. (2015) Investigación narrativa: apuesta metodología para la construcción social de conocimientos científicos. Revista CES Psicología, Bogotá, Colombia. Volumen 8, numero. Recuperado de: <http://www.scielo.org.co/pdf/cesp/v8n2/v8n2a10.pdf>

Carlos Arturo Téllez-Bedoy, E. A. B.-R. (Ed.). (Enero - Junio 2019). La Responsabilidad Social Empresarial en el sector calzado: Estudio de caso en Bogotá, Colombia (Vol. 14, No. 1). doi:SSN1794-7154/e-ISSN2382-3240

Cajiga, J (s.f). El concepto de responsabilidad social empresarial. Cemefi, México. Páginas 1-35. Recuperado de: https://www.cemefi.org/esr/images/stories/pdf/esr/concepto_esr.pdf

Cancino, C & Morales, M (2008). Responsabilidad Social Empresarial. Universidad de Chile, Departamento Control de Gestión y Sistemas de Información de la Facultad de Economía y Negocios de la Universidad de Chile, Chile. Recuperado de: http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/122747/Cancino_Morales_2008.pdf

Carroll, A. B. (1999). Corporate social responsibility: Evolution of a definitional construct. *Business & society*, 38(3), 268-295.



Casas, J Repullo, J & Donado, J (2003). La encuesta como técnica de investigación. Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de los datos.

Recuperado de:

<http://www.unidaddocentemfyclaspalmas.org.es/resources/9+Aten+Primaria+2003.+La+Encuesta+I.+Cuestionario+y+Estadistica.pdf>

Chan Kim, W & Mauborgne, R (2005). La Estrategia del océano azul. Editorial Harvard Business Publishing. Estados Unidos.

Correa, J (2007). Evolución histórica de los conceptos de Responsabilidad social empresarial y balance social. Universidad de Medellín, Medellín, Colombia.

Recuperado de:

<https://repository.udem.edu.co/bitstream/handle/11407/975/Evoluci%c3%b3n%20hist%c3%b3rica%20de%20los%20conceptos%20de%20responsabilidad%20social%20empresarial%20y%20balance%20social.pdf?sequence=2&isAllowed=y>

Cruz, L Velez, C & Romero, M (2020). Beneficios tributarios por la adopción de políticas de responsabilidad social empresarial (RSE). Barranquilla, Colombia.

Recuperado de:

file:///sysroot/home/shared/Descargas/Beneficios_tributarios_por_la_adopcion_de_politica.pdf

García, A. (2007). Responsabilidad social empresarial. Su contribución al desarrollo sostenible. Revista Futuros, número 17 volumen 5 Recuperado de:

https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/54185270/Responsabilidad-Social-Empresarial.pdf?1503193468=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DResponsabilidad_soc



ial_empresarial_Su_co.pdf&Expires=1597258102&Signature=a~12M~3AuRA0IWXAV8
ClkNftcG6znpjN9Qx~jATSQkBjyxqe4X4DBsJ8PMXyNyJiD5uAQ~-eDQ2N~YKJO3uwa
erdxuD6Ds1-1XSV4iYIsOAI2mDSh4y58zhDYOWRrk6s0Xuw~trYqGe-bxHBWukkDgW
AwlPmfUruYGtUFD0OiFDNp-VXWogiNfnCabKixr4UIO45mD6SpBJzcgii4y8KIEkvl3ot
paGyuQN0h8TOMfh-0XbS1aCxVsumIsF7~EvJfolHmLvt2xfxun8VBVyHhXjxL3rnksrG6t
SZFbr5IBOICrjHeAPbvjccboudt52r-WmKIZueViUliw9p91k58w &Key-Pair-Id=APKAJ
LOHF5GGSLRBV4ZA

García, Azuero, & Peláez. (2013). Temáticas de RSE orientadas hacia el trabajador y su familia. [tabla1]. Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81828691007>

García, M. Azuero, A & Peláez, J (2013) .Prácticas de Responsabilidad Social Empresarial desde las áreas funcionales de Gestión Humana: análisis de resultados en cuatro empresas del suroccidente colombiano. Revista Scielo. Universidad del Valle. Bogotá, Colombia. Recuperado de: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0121-50512013000300008

Gómez, L (2011). Pioneros de la responsabilidad social en Colombia. Universidad Sergio Arboleda. Bogota, Colombia. Recuperado de: <https://revistas.usergioarboleda.edu.co/index.php/ceye/article/view/79/76>

Ibarra, A (2014). Principios de la responsabilidad social empresarial en el ordenamiento jurídico colombiano. Revista Redalyc, número 41, páginas 51-82.

Izcarra, S & Andrade, K (2003). La entrevista en profundidad. Teoría y práctica. Universidad Autónoma de Tamaulapinas. México. Recuperado de: <file:///C:/Users/Usuario/Downloads/Laentrevistaenprofundidad.pdf>



Jones, T. M. (1980). Corporate social responsibility revisited, redefined. *California management review*, 22(3), 59-67.

Martínez, H (2011). Responsabilidad social y ética empresarial.

McWilliams, A., Siegel, D. S., & Wright, P. M. (2006). Corporate social responsibility: Strategic implications. *Journal of management studies*, 43(1), 1-18.

McWilliams, A., & Siegel, D. (2000). Corporate social responsibility and financial performance: correlation or misspecification?. *Strategic management journal*, 21(5), 603-609.

Medina, D., Benedetti, V., & Zablonki, L. (2021). La responsabilidad social empresarial: Una mirada genealógica [Ebook]. Bogota DC: Martín Franco Velez. Retrieved from <http://empresaspazddhh.ideaspaz.org/sites/default/files/documentos-micro/FIP-%20RSE%20una%20mirada%20geneal%C3%B3gica%20%20corregido%20%281%29.pdf>

Mora, C (2005). La Responsabilidad Social Empresarial: Razón de ser del Marketing como Sistema de Pensamiento Organizacional. Universidad de los Andes. Mérida, Venezuela. Revista Redalyc número 2, Páginas 171-179. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/4655/465545873007.pdf>

Morales, R (2007). Responsabilidad social y empresarial: Manual de implementación. Cámaras de Comercio por la Responsabilidad Social Empresarial en las PyMES Colombianas. Colombia, Camara de Comercio de Bogota

Pérez, M, Espinoza, C & Peralta, B (2016). La responsabilidad social empresarial y su enfoque ambiental: una visión sostenible a futuro. Revista Scielo, Volumen 8, número 3, Universidad Metropolitana. Ecuador. Recuperado de:



http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2218-36202016000300023&script=sci_arttext&lng=en

Reyno, M (2007). Responsabilidad social empresarial (RSE) como ventaja competitiva. Recuperado de:
<https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=KLvGEq5JXIC&oi=fnd&pg=PA9&dq=responsabilidad+social+empresarial&ots=6rVPtPjVEy&sig=Ka5LQOqdC9wp7mrjMYFiLx4yTAM#v=onepage&q&f=false>

Rodriguez, A (2013). Gestión de Stakeholders. Gestión de grupos de interés. Revista Escuela de administración de negocios, Universidad EAN. Bogotá, Colombia. Páginas 208-210. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/206/20629981011.pdf>

Rousseau, J (1832), El contrato social, o principios del derecho político. Londres, Inglaterra. Recuperado de: <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=1ETpQrgU-3oC&oi=fnd&pg=PA42&dq=contrato+social&ots=YOiEX8cfGQ&sig=RIE-WneXiEW-kKjM4DTWqvqm4g#v=onepage&q=contrato%20social&f=false>

Rousseau, J. J. (2018). Rousseau: The Social Contract and other later political writings. Cambridge University Press.

Sabogal, J (2008). Aproximación y cuestionamientos al concepto responsabilidad social empresarial. Universidad militar Nueva Granada, Bogotá, Colombia. Recuperado de: <https://revistas.unimilitar.edu.co/index.php/rfce/article/view/4491/3480>

Saavedra, M (2011). La Responsabilidad Social Empresarial y las finanzas. Revista Redalyc, Volumen 47, número 46, páginas 39-54. Universidad del Valle, Cali, Colombia. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/2250/225022711004.pdf>

Solís, J (2008). Responsabilidad social empresarial: un enfoque alternativo.



Revista Redalyc, volumen 23, número 53. Instituto de Investigaciones Sociales Universidad Autónoma de Nuevo León, México. Recuperado de:

<https://www.redalyc.org/pdf/413/41311449011.pdf>

Torres, M & Cajigas, M (s.f). Responsabilidad social y beneficios tributarios: Empresas manufactureras zona franca departamento del Cauca- Colombia. Red Internacional de Investigadores en Competitividad. Recuperado de:

<file:///sysroot/home/shared/Descargas/104-Texto%20del%20arti%CC%81culo-2363-1-10-20160727.pdf>

Universidad del Norte, Barranquilla, Colombia. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/851/85131029003.pdf>

Vargas, I (2013). La entrevista en la investigación cualitativa: nuevas tendencias y retos. Revista Calidad en la Educación Superior, Programa de Autoevaluación Académica. Universidad Estatal a Distancia, ISSN 1659-4703. Costa Rica. Recuperado de:

http://biblioteca.icap.ac.cr/BLIVI/COLECCION_UNPAN/BOL_DICIEMBRE_2013_69/UNED/2012/investigacion_cualitativa.pdf

Varguillas, C (2006). El uso de Atlas.ti la creatividad del investigador en el análisis cualitativo de contenido UPEL. Instituto Pedagógico Rural el Mácaro. Revista Laurus. Universidad Pedagógica Experimental Libertador. Volumen 12, paginas 73-87.

Visser, W. (2008). Corporate social responsibility in developing countries. In The Oxford handbook of corporate social responsibility.



13. Anexos

13.1. Guión de la entrevista

Identificación del Entrevistado: Tiene por objetivo caracterizar la persona que va a ser entrevistada y su función dentro de la organización.

Caracterización del cargo del entrevistado: Tiene por objetivo conocer el área de gestión humana y el cargo del entrevistado, el papel estratégico de ambos en la organización y las funciones relacionadas con los macro-procesos de Gestión Humana.

Posición frente a la Organización y frente a la Responsabilidad Social Empresarial (RSE): Tiene por objetivo establecer la visión que tiene la organización y el área de Gestión Humana de la RSE y la manera en que ésta es puesta en práctica.

- Desde su punto de vista, ¿Qué significa la RSE para la organización y para el área de Gestión Humana?
- ¿Cómo y a partir de qué momento considera que entra el tema de la RSE a la organización y al área de Gestión Humana?
- ¿Cuál cree que ha sido el aporte estratégico para la empresa y para el área de Gestión Humana de tener esa visión de RSE? es decir, ¿dónde estaría la empresa y el área hoy en día si no hubieran tenido esa visión de RSE?
- ¿Existen políticas de RSE formalmente establecidas dentro del área de Gestión Humana? ¿Cuáles son?
- ¿Quiénes y cómo participan en la definición de políticas de RSE en el área?
- ¿En dónde quedan consignadas estas políticas? ¿Existen documentos



escritos?

Prácticas de RSE orientadas a los colaboradores y sus familias desde el área de

Gestión Humana: Tiene por objetivo identificar y establecer las prácticas de RSE que emprende la organización desde el área de Gestión Humana, agrupadas en ocho temáticas, y a su vez identificando el macro proceso de Gestión Humana responsable.

- ¿Cuál es el papel y la visión que tienen del colaborador y su familia en función de la organización?
- ¿Cómo cree usted que desde los procesos de la gestión humana se contribuye a las prácticas de RSE con los colaboradores y sus familias?



13.2. Encuesta de investigación

Encuesta

La presente encuesta hace parte de una investigación realizada por estudiantes del programa de administración de empresas de la Universidad Antonio Nariño, con la finalidad de conocer la realidad actual del proyecto laboral y la responsabilidad social empresarial en la que se encuentra la empresa colombiana de logística S.A.S. Por lo cual se busca la participación de diferentes rangos y cargos de la empresa para conocer las diferentes perspectivas entorno a la Responsabilidad Social Empresarial (RSE), y la realidad en la que se desarrollan los empleados y su bienestar dentro del marco laboral.

1. ¿Que cargo desempeña en la Empresa Colombiana de Logística S.A.S?

R/ _____

2. ¿Cuántos años lleva laborando en la Empresa Colombiana de Logística?

- Menos de un año.
- Entre 1 y 2 años.
- Entre 3 y 5 años.
- Más de 5 años.

3. De las siguientes opciones por favor especifique ¿Cuál es su grado de satisfacción con la Empresa Colombiana de Logística S.A.S como empleador?

- Muy satisfecho.
- Satisfecho.
- Poco satisfecho.
- Nada satisfecho.

4. ¿Desde su cargo actual, cuenta usted con la posibilidad de aportar ideas a la Empresa Colombiana de Logística S.A.S para el mejoramiento continuo de la misma?. Si su respuesta es NO, continúe con la pregunta 6.

- Si
- No

5. ¿Las ideas o propuestas que usted aporta en su área de trabajo son tomadas en práctica o puestas en práctica?

- Siempre
- Frecuentemente
- En ocasiones



- Nunca

6. Para cada una de las siguientes afirmaciones, seleccione su posición frente a su jefe inmediato.

	Completamente de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Completamente en desacuerdo	No aplicable
Se preocupa por escucharme					
Me exige de forma razonable					
Me evalúa de forma justa					
Conoce bien mi trabajo					
Me ayuda cuando lo necesito					

7. ¿Recibe algún tipo de beneficio por fuera de su salario?

Si

No

¿Cuál? _____

8. ¿Su familia recibe algún beneficio por parte de la empresa colombiana de logística?

Si

No

¿Cuál? _____

9. ¿Conoce usted los programas de Responsabilidad social y empresarial que efectúa su empresa?

Si

No

¿Cuál? _____

10. ¿Tiene conocimiento de los programas de Bienestar social laboral en la Empresa Colombiana de Logística?.

- Si tengo conocimiento
- No tengo conocimiento

11. Indique la frecuencia con la cual se realizan programas de Bienestar social laboral en la empresa colombiana de logística.



- Una vez a la semana
- Una vez al mes
- Cada dos meses
- Dos veces al año
- Una vez al año.

12. ¿Considera que la empresa colombiana de logística tiene interés por implementar programas de bienestar para los empleados?

- Existe mucho interés
- Sí hay interés, pero no hay recursos suficientes
- No hay interés.

13. De los siguientes programas de bienestar social ¿cuál cree usted que es el más importante para ser tomado en cuenta en la implementación de la empresa colombiana de logística S.A.S? (seleccione solo uno)

- Alimentación
- Deporte
- Programas de motivación a los empleados
- Actividades de integración
- Formación académica
- Desarrollo de la creatividad.
- Otro.

¿Cuál? _____

14. ¿Cuál es su nivel de satisfacción respecto al ámbito laboral en la empresa colombiana de logística S.A.S?

- Muy satisfecho
- Satisfecho
- Poco satisfecho
- Insatisfecho

15. ¿Siente usted algún tipo de motivación con lo que le brinda la empresa para su bienestar?

- Si
- No



13.3. Guía de entrevista

Transcripción de entrevistas

- **Identificación del Entrevistado.** Tiene por objetivo caracterizar la persona que va a ser entrevistada y su función dentro de la organización.
- **Nombre:** Monica Tatiana Cortes,
Cargo; Coordinadora de Operaciones
Funciones: Hacer informes- llamada a conductores- cumplidos – revisar manifiesto – planillas- hojas de vida – consecución de vehículos y fidelización de flota.
- **Nombre:** Pedro Antonio Higuera
Cargo: Ejecutivo Comercial
Funciones: Ingreso y mantenimiento de Clientes.
- **Nombre:** Angie Tatiana Lagos
Cargo: Coordinadora de SAC
Funciones: Enviar reportes, facturación, revisión de documentos

Posición de la Organización y frente a la Responsabilidad Social Empresarial

(RSE): Tiene por objetivo establecer la visión que tiene la organización y el área de Gestión Humana de la RSE y la manera en que ésta es puesta en práctica.

Desde su punto de vista, ¿Qué significa la RSE para la organización y para el área de Gestión Humana?

MONICA: Es el mejoramiento social ambiental y económico por parte de la empresa.

PEDRO ANTONIO HIGUERA: La empresa debería tener una responsabilidad que hace para el tema ambiental porque nosotros por ser una empresa de transporte terrestre vamos a tener todo el tema de vehículos se debe tener todo el conocimiento de los carros; mantenimientos para las emisiones del Gas, aceites, llantas ect.

ANGIE TATIANA LAGOS: Es el cumplimiento de obligaciones y funciones, deberes y derechos.

¿Cómo y a partir de qué momento considera que entra el tema de la RSE a la organización y al área de Gestión Humana?

MONICA: A partir de la Ética para no vernos afectados de una u otra afectados manera en nuestras labores cotidianas.



PEDRO ANTONIO HIGUERA: Tener claros los procesos por parte de Gestión para la parte operativa para la contratación de los vehículos cumplan con los objetivos sociales para ser cumplidos.

ANGIE TATIANA LAGOS: Desde que se ingresa a la compañía.

¿Cuál cree que ha sido el aporte estratégico para la empresa y para el área de Gestión Humana de tener esa visión de RSE?, es decir, ¿dónde estaría la empresa y el área hoy en día si no hubieran tenido esa visión de RSE?

MONICA: La empresa no cuenta con una visión de RSE, pero la organización cuenta con un código de ética que desempeña un papel fundamental donde Gestión Humana juega un papel importante donde se preocupa por el bienestar de los colaboradores.

PEDRO ANTONIO HIGUERA: La empresa no cuenta con un aporte estratégico desde el RSE, se cuenta con un procesos claros para el reciclaje interno de la compañía, sin embargo no está por escrito es más una cultura organizacional.