

Formulación de un plan de acción de la microempresa New Classic S.A.S. a partir de un diagnóstico con enfoque de responsabilidad social y valor compartido

SANDRA PATRICIA GARZÓN CORTÉS

TATIANA VANESSA SIERRA ARDILA

Director de tesis

Obed Alfonso Fragozo Manjarrez

CORPORACIÓN UNIVERSITARIA MINUTO DE DIOS

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

MAESTRÍA EN GERENCIA SOCIAL

COMPONENTE DE PROFUNDIZACIÓN

BOGOTÁ, COLOMBIA

Mayo de 2021

**FORMULACIÓN DE UN PLAN DE ACCIÓN DE LA MICROEMPRESA
NEW CLASSIC S.A.S. A PARTIR DE UN DIAGNÓSTICO CON ENFOQUE DE
RESPONSABILIDAD SOCIAL Y VALOR COMPARTIDO**

SANDRA PATRICIA GARZÓN CORTÉS

TATIANA VANESSA SIERRA ARDILA

Trabajo de grado para optar al título de Magíster en Gerencia Social

CORPORACIÓN UNIVERSITARIA MINUTO DE DIOS

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

MAESTRÍA EN GERENCIA SOCIAL

COMPONENTE DE PROFUNDIZACIÓN

BOGOTÁ, COLOMBIA

Mayo de 2021

Resumen

La presente investigación plantea una serie de estrategias para trabajar las ventajas comparativas y competitivas en el marco de la responsabilidad social empresarial (RSE), en la microempresa New Classis S.A.S perteneciente al sector de la manufactura, ubicada en el barrio La Florida, en la localidad de Engativá, Bogotá, Colombia, mediante la formulación de un plan de acción con enfoque de RSE, a fin de mejorar su competitividad y aportar al desarrollo sostenible de la misma.

El proceso se realizó utilizando el tipo de investigación descriptiva bajo el enfoque cualitativo, con el propósito de acercarse al objeto de estudio de manera inductiva, partiendo de lo particular a lo general, para la formulación del plan de una acción; de acuerdo con el enfoque cualitativo, se utilizó como instrumento de recolección de información la entrevista semiestructurada aplicando 7 entrevistas a los grupos de interés identificados. Teniendo como resultado la percepción y valoración que tienen en relación a las acciones y estrategias de responsabilidad social (RS).

De esta manera, se propone un plan de acción como estrategia de fortalecimiento socialmente responsable, valor compartido y competitividad empresarial. Para el desarrollo del plan de acción se utilizaron como referentes la guía ISO 26000 y la herramienta del Pacto Global de las Naciones Unidas, permitiendo la construcción de un mecanismo de diagnóstico como Herramienta de la Gerencia Social.

Palabras Claves

Responsabilidad Social, Valor compartido, competitividad empresarial.

Abstract

This research proposes a series of strategies to improve the weak comparative and competitive advantages in the framework of corporate social responsibility in New Classis SAS microenterprise, through the formulation of an action plan with a focus on corporate social responsibility, in order to improve its competitiveness and contribute to sustainable development.

The process was carried out using as a type of descriptive research, under the qualitative approach, with the method of approaching the object of study in an inductive way, starting from the particular to the general, with the aim of formulating the action plan with a social responsibility approach. In this framework, the semi-structured interview was used as an information collection instrument, applying 7 (seven) interviews in total to the identified interest groups, reaching as a result the perception and assessment that the interest groups have on the actions and strategies in relation to social responsibility.

Additionally, for the development of the action plan, the following were used as references: the ISO 26000 guide and the United Nations Global Compact tool. These documents allowed the construction of a diagnostic instrument as a tool for social management.

In this way, an action plan with a focus on social responsibility is proposed as a strategy to strengthen shared value and business competitiveness.

Keywords:

Social Responsibility, Shared value, business competitiveness.

Tabla de contenido

Introducción	8
Descripción del problema	11
Identificación problema	12
Antecedentes	12
Descripción de la problemática	15
Formulación del problema.	24
a. Árbol de problemas.	24
b. Modelo de análisis.	26
Descripción de las categorías	27
Económico	29
Social	30
Ambiental o ecológico	31
Justificación	29
a. Importancia de la investigación para la gerencia social	32
b. Importancia de la investigación para las gerentes sociales que la efectúan	32
c. Importancia de la investigación para la empresa, grupo social o comunidad donde esta se realiza	33
d. Importancia de la investigación para el problema que se desea estudiar	34
e. Pertinencia de la investigación frente a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)	35
Objetivos	34
Objetivo general	36
Objetivos específicos	36
Diseño metodológico	35
Tipo de investigación	37
Enfoque de investigación	38

	5
Método de acercarse al objeto de estudio	40
Diseño	41
Estado del arte	43
Evolución del problema en el tiempo	45
Elementos teóricos utilizados para explicar el problema	47
Ideas proyectos y estrategias, sugerencias y recomendaciones dadas en torno al problema	48
Elaboración de instrumento de recolección de información	48
Aspectos metodológicos	50
Población objeto de estudio.	50
Método de identificación o cálculo de la muestra de estudio.	50
Análisis de categorías.	51
Descripción de los instrumentos de recolección de información.	52
Mapa de actores involucrados.	53
Validación de instrumento	53
Evaluación de la validez aparente	53
Evaluación de la fiabilidad del instrumento.	57
Elaboración de la versión definitiva del instrumento	57
Trabajo de campo	56
Actividades realizadas	58
Cantidad de instrumentos de recolección de información aplicados	58
Descripción de los métodos que se utilizaron para el análisis de la información de trabajo de campo	58
Descripción de los principales hallazgos	61
Categoría Economía	61
Prácticas laborales.	61
Asuntos de consumidores	62
Categoría Social	63

	6
Gobernanza	63
Derechos Humanos	65
Prácticas justas de operación	66
Participación activa y desarrollo de la comunidad	68
Categoría Ambiental/Ecológica	69
Medio ambiente	69
Descripción de los principales cambios ocurridos en la estructura de la investigación	73
Marco referencial	72
Marco legal	74
Marco teórico	77
Resultados finales	77
Modalidad de profundización	79
Perfil y caracterización de la microempresa donde se desarrolló la investigación	80
Antecedentes de la organización.	80
Objeto de la organización.	81
Portafolio de servicios.	82
Herramienta de Gerencia Social	83
Responsabilidad social.	83
Desarrollo de la propuesta de fortalecimiento de acuerdo con los resultados obtenidos de la herramienta de Gerencia Social elaborada	84
Identificación de aspectos para mejorar o fortalecer.	84
Conclusiones y recomendaciones	84
Conclusiones	86
Recomendaciones	87
Referencias bibliográficas	87

Lista de tablas

Tabla 1. Comparación de modelo económico y socioeconómico	1
Tabla 2. Identificación de grupos de interés.	19
Tabla 3. Tipos de estudio de caso.	44
Tabla 4. Recomendaciones experto 1.	54
Tabla 5. Recomendación experta 2.	55
Tabla 6. Tabla guía de valoración	60
Tabla 7. Valoración general por categorías, ítems y grupo de interés.	70
Tabla 8. Definición de fortalezas y aspectos a mejorar.	82

Lista de figuras

Figura 1. Matriz para determinar el grado de poder e interés.	21
Figura 2. Árbol de problemas	25
Figura 3. Valoración de “prácticas laborales” por los grupos de interés	62
Figura 4. Valoración del ítem “asuntos de consumidores” por grupos de interés	63
Figura 5. Valoración del ítem “Gobernanza” por los grupos de interés.	64
Figuras 6. Valoración del ítem “derechos humanos” por los grupos de interés.	65
Figura 7. Valoración ítem “prácticas justas de operación” por los grupos de interés	67
Figura 8. Valoración ítem “Participación activa y desarrollo de la comunidad” por los grupos de interés.	68
Figura 9. Valoración del ítem “medio ambiente” por los grupos de interés.	69
Figura 10. Valoración general por grupos de interés	72
Figura 11. Valoración por categoría.	73
Figura 12. Portafolio de servicios.	80

Lista de anexos

Anexos	93
Anexo 1. Cronograma de actividades	95

Anexo 2. Mapa de diálogo de grupos de interés	96
Anexo 3. Matriz de operacionalización de la meta categoría	97
Anexo 4. Formato validación instrumento experto 1	98
Anexo 5. Formato de validación instrumento experto 2.	99
Anexo 6. Guión de entrevista propietario	100
Anexo 7. Guión de entrevista equipo administrativo	103
Anexo 8. Guion entrevista empleadas	107
Anexo 9. Guión entrevista clientes	109
Anexo 10. Herramienta diagnóstica	112
Anexo 11. Transcripción entrevista propietario	113
Anexo 12. Transcripción entrevista 1 equipo administrativo	126
Anexo 13. Transcripción entrevista 2 equipo administrativo	137
Anexo 14. Transcripción entrevista 1 empleadas	150
Anexo 15. Transcripción entrevista 2 empleadas	153
Anexo 16. Transcripción entrevista 1 clientes	158
Anexo 17. Transcripción entrevista 2 clientes	163
Anexos 18. Percepción propietario	168
Anexo 19. Percepción equipo administrativo	169
Anexo 20. Percepción empleadas	170
Anexo 21. Percepción clientes	171
Anexo 22. Valoración por ítem	172
Anexo 23. Valoración por grupo de interés e ítem	173
Anexo 24. Plan de acción	172

Introducción

El objetivo de la presente investigación consiste en formular un plan de acción para la microempresa New Classic S.A.S. a partir de un diagnóstico con enfoque de RS y valor compartido, que contribuya a su competitividad y al desarrollo sostenible. Puesto que, en el análisis realizado se evidencia una escasa cultura empresarial orientada a la RS y la inexistencia de planes basados en una visión responsable desde lo económico, social y ambiental, lo que se analizará a lo largo del presente documento.

Es importante resaltar que la formulación del plan de acción, desde el enfoque descrito, hace parte del componente de profundización de la Maestría en Gerencia Social.

El interés de la investigación es importante para la Gerencia Social, ya que amplía el conocimiento en el plano de RS como herramienta de la misma, aplicado a microempresas. Según reportes de la Cámara de Comercio de Bogotá, el 91,4 % de las empresas y establecimientos de comercio registrados en la ciudad a noviembre de 2019, son microempresas (CCB, 2019). Y según cifras del informe de gestión año 2018 de la Corporación Fenalco Solidario, “del total de 584 empresas certificadas en responsabilidad social empresarial, se comporta así por tamaño de las empresas u organizaciones 34 % grandes, 32 % medianas, 25 % pequeñas y 9 % microempresas”.

De acuerdo con lo anterior, se considera pertinente la investigación, ya que como menciona la cámara de comercio las microempresas representan un porcentaje importante en la economía del país, y según Fenalco solo el 9 % de las mismas se certifican en responsabilidad social, lo que evidencia una oportunidad de investigar y proponer acciones de responsabilidad social dirigida a una unidad productiva.

La sugerencia del plan de acción con enfoque de responsabilidad social empresarial se sustenta en referentes como: la Guía de Responsabilidad Social (ISO 26000:2010), que cuenta con 7 materias fundamentales (Prácticas laborales, asuntos de consumidores, gobernanza, derechos humanos, prácticas justas de operación, participación activa y desarrollo de la comunidad y medio ambiente), las cuales, las empresas voluntariamente implementan con acciones sociales y ambientales en sus toma de decisiones y de rendir cuentas por sus impactos. Así como la herramienta guía del Pacto Global de las Naciones Unidas, que cuenta con una serie de preguntas orientadoras para acercarse a las acciones que las empresas socialmente responsables, implementan en su gestión interna y externa.

El presente documento concluye con la formulación del plan de acción con enfoque de responsabilidad social, basado en los resultados obtenidos de la aplicación de la herramienta de diagnóstico diseñada y aplicada durante el proceso.

Por su parte, la investigación se realizó cumpliendo dos fases, tal como se observa en el cronograma (ver Anexo 1), contando con las siguientes acciones:

1. Informe de propuesta de trabajo de grado: Descripción del problema, justificación, objetivos y diseño metodológico.
2. Desarrollo de trabajo de grado: Estado del arte, elaboración y validación de instrumentos, trabajo de campo, marco referencial, conclusiones y recomendaciones.

Descripción del problema

a. Identificación problema

Antecedentes

La microempresa New Classic S.A.S., inició operaciones en 2007 por iniciativa del señor Roberd Ladino que, junto al conocimiento empírico que tenía frente a la elaboración de suéteres, crea su propia unidad productiva con el objetivo de crecer financieramente, promover el empleo y transmitir conocimientos a las personas interesadas en hacer parte de la misma.

Desde el principio, las personas interesadas en las convocatorias fueron mujeres residentes del barrio Florida Blanca ubicado en la localidad de Engativá de la ciudad de Bogotá D.C., quienes, además, eran mujeres cabeza de familia que necesitaban sustentar sus hogares y mejorar su calidad de vida.

En 2017, fue registrada ante la CCB, constituyéndose, así como sociedad comercial denominada New Classic S.A.S, dedicada a la fabricación y comercialización de xxx, logrando mejorar las condiciones laborales de las mujeres vinculadas a la misma.

Según el reporte de registro y renovación de la matrícula mercantil de la Cámara de Comercio de Bogotá, “el total de empresas y establecimientos de comercio activos a 30 de noviembre de 2019 llegó a 788.675, de los cuales el 91,4 % son microempresas; 6,1 % pequeñas; 1,8 % medianas y 0,66% son grandes” (CCB, 2019).

Es importante anotar que, en Colombia, las empresas con el registro mercantil establecen un estatus legal, el cual les permite facilidades para acceder al sector financiero y mercados nacionales e internacionales, pero para que las micro, pequeñas y medianas

empresas puedan ser competitivas en el mercado se requiere que implementen otros programas complementarios como planes de responsabilidad social empresarial o sistema de buen gobierno corporativo.

Tal como lo plantea Flórez (2013).

Las grandes empresas han tenido que incorporar la Responsabilidad Social como parte integral de sus procesos y operaciones, básicamente porque los consumidores, su razón de ser, han impuesto exigencias de productos que sean amigables con el medio ambiente, con procesos de producción limpios, dándole un vuelco importante al concepto de sostenibilidad, no solo en lo que respecta al medio ambiente, sino en asegurar una distribución más equitativa de la riqueza generada en la sociedad, además de dignificar al ser humano empleado, operario y obrero. (p. 4)

De otra parte, se resalta que “a nivel mundial las empresas, independientemente de su tamaño o sector económico, tienen un impacto directo ya sea positivo o negativamente en sus condiciones económicas, sociales y medioambientales” (Hernández & María, 2010, p. 147).

Además, la Guía ISO 26000:2010 indica que no es obligatorio sino opcional contar con estrategias de responsabilidad social, por lo que implementarlas se convierte en un valor agregado para las empresas, lo que implica un recurso humano comprometido, destinación de recursos económicos e interés por parte de los involucrados; por lo tanto, para las micro y pequeñas empresas resulta ser un reto contar con programas ambientales, laborales, entre otros, además de desarrollar buenas prácticas socialmente responsables.

Del mismo modo, “la promoción de prácticas de responsabilidad social puede ser útil para incrementar ventajas competitivas de una empresa, ya que estas son capaces de

crear valor social y mejorar las condiciones del entorno en que compiten” (Hernández & María, 2010, p. 152).

Se evidencia entonces, a partir de la consulta de varios documentos y trabajos de investigación, la necesidad de incorporar una herramienta desde la Gerencia Social que diagnostique el nivel de avance en responsabilidad social de New Classic S.A.S y a partir de allí, proponer estrategias o planes de acción para la gestión que puedan traducirse en buenas prácticas empresariales y, en consecuencia, mejoren su competitividad.

Sumado a lo dicho:

Los beneficios para quienes son parte de una empresa están dados por entender cuáles son los niveles de compromiso social que se deben gestionar y que potencia la creación de valor empresarial. Mientras que los beneficios para quienes están fuera de la empresa son conocer y evaluar mejor las acciones responsables que señalizan las empresas, con lo cual podrán distinguir mejor entre aquellas que más valor aportan a la sociedad. Una sociedad buscará premiar a aquellas empresas que más aportes realicen y castigarán a aquellas que destruyen valor. (Cancino & Morales, 2008, p. 47)

Descripción de la problemática

Como primer acercamiento con la microempresa, se realizó una reunión con el gerente financiero y propietario, donde se desarrolló una entrevista semiestructurada para conocer y analizar en conjunto las necesidades y/o problemáticas expuestas vía telefónica, a través de la cual se identificó que, por no cumplir con requisitos de seguridad industrial, han perdido varias alianzas estratégicas con clientes como Nalsani S.A.S - Tutto Colombia.

Así mismo, resaltan la falta de conocimiento para verificar el impacto positivo o negativo que genera la microempresa en temas ambientales, sociales y económicos, y destacan que la unidad productiva es nueva en dichos procesos, ya que, no cuentan con profesionales expertos en el tema y quieren promover un crecimiento sostenible. Por lo tanto, se propone realizar la investigación con el fin de mitigar la problemática.

De acuerdo con Pastrana (como se citó en Peña, 2018) se plantea que:

Las micro, pequeñas y medianas empresas (MiPymes) representan el 95 % del total de sociedades registradas en el país, lo que evidencia la importancia que tienen en la economía del país, pero aún tienen poca participación en la gestión de políticas administrativas centradas en RSE. Por lo anterior, las Pymes asumen la RSE de manera informal, tanto interna como externa, influenciadas por aspectos culturales y contextuales de la sociedad. (p. 3)

Para el análisis de las microempresas en Colombia, se requiere aclarar la clasificación de estas en el país, que según el Decreto 957 del 5 junio 2019 del Ministerio de Comercio Industria y Turismo una microempresa es “aquella cuyos ingresos por actividades ordinarias anuales sean inferiores o iguales a veintitrés mil quinientos sesenta y tres Unidades de Valor Tributario (23.563 UVT)” (MCIT, 2019).

Con lo dicho anteriormente, se genera una oportunidad importante para que, a partir de un diagnóstico de RS —que además de incluir asuntos relacionados con salud y seguridad en el trabajo, abarca otras dimensiones y aspectos— se propongan planes de acción, apoyados, por un lado, en lo estipulado por la Guía ISO 26000: 2010:

Guía de responsabilidad social ofrece armonizadamente una guía global pertinente para organizaciones del sector público y privado de todo tipo, basada en un consenso internacional entre expertos representantes de las principales partes

interesadas, por lo que alienta la aplicación de mejores prácticas en responsabilidad social. (Organización Internacional de Estandarización, 2010, p. 3)

Así como por el Pacto Global de las Naciones Unidas:

Iniciativa que promueve el compromiso del sector privado, sector público y sociedad civil a alinear sus estrategias y operaciones con diez principios universalmente aceptados en cuatro áreas temáticas: Derechos Humanos, Estándares Laborales, Medio Ambiente y Lucha Contra la Corrupción, así como contribuir a la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). (El Pacto Global, 2020)

Los dos referentes serán tomados en cuenta para elaborar una herramienta diagnóstica que se aplicará en la microempresa, y cuyo resultado contribuirá a la definición de estrategias que mejoren la productividad, disminuya los riesgos ambientales y sociales, y potencie buenas prácticas en materia de sostenibilidad; permitiéndole a New Classic S.A.S ser más competitiva, así como un ejemplo en la implementación de normas, como lo expone (Peña, 2018) en la siguiente tabla de comparación entre un modelo de empresa económico y socioeconómico.

Tabla 1.

Comparación de modelo económico y socioeconómico

Modelo económico	Modelo socioeconómico
Producción	Calidad de vida. Conservación de recursos y armonía de la naturaleza.
Decisiones de mercado	Control de la calidad en las decisiones de mercado.
Remuneración económica de los factores	Remuneración equilibrada en lo económico y sociales de los factores

Intereses individuales	Intereses de la comunidad: las personas que trabajan en el sistema son independientes y requieren cooperación
Empresa es primeramente un sistema cerrado	Empresa es primeramente un sistema abierto
Menos intervención del Estado	Intervención activa del Estado

Fuente: Tomado de Peña, D. (2018), p.11. Responsabilidad social empresarial en Colombia, una visión actual frente a Latinoamérica y España.

Por lo anterior, en la actualidad se evidencia la necesidad de articular el modelo económico y socioeconómico, como lo menciona el siguiente autor.

El mercado exige a las empresas un alto nivel en el desarrollo de competencias tanto en el proceso de elaboración y comercialización de los productos como en la prestación de los servicios, pero a su vez exige más compromiso con la sociedad, la cultura, la educación y el medio ambiente; esto se debe a que los clientes buscan en el mercado no solo satisfacer sus necesidades primordiales, sino también encontrar organizaciones íntegras. (Alvarez, 2013, p. 4)

De igual manera, las empresas buscan ser competitivas, concepto que debe ser estudiado, ya que determina un enfoque empresarial catalizador de cambios en procesos evolutivos del mejoramiento del negocio hacia una productividad maximizada; trabajándose en conjunto desde el nivel gerencial hasta los niveles más bajos, siendo responsables y comprometidos con las transformaciones que deban darse en cada rol preestablecido y en cada uno de los eslabones formadores de la cadena de valor. Estos han de actuar como sub equipos de trabajo y que, al momento de funcionar como un sistema, se cohesionen y coordinen en un completo equipo, unido al conocimiento y la experiencia de sus miembros. (León Valbuena, 2013, p. 386)

Así mismo, se define la competitividad según Ivancevich (citado en León Valbuena, 2013), como:

Una empresa es competitiva cuando produce bienes de calidad, generados mediante un sistema eficiente en cuanto al uso de los recursos, efectivo en el logro de resultados y eficaz en la satisfacción de las necesidades de los clientes, tanto externos como internos. (p. 387)

Por tal motivo, es pertinente realizar la investigación para desarrollar un diagnóstico con enfoque de Responsabilidad Social y Valor Compartido en la microempresa, con el fin, proponer un plan de acción que le permita ser más competitiva.

Para esta investigación es necesario hacer visible los actores involucrados y la influencia recíproca sobre estos; con el fin de dar respuesta a ello, se inicia con la definición de grupos de interés o llamados stakeholders, que según Freemanson “aquellos grupos o individuos que pueden influir sobre la consecución de los objetivos de una organización o verse afectados por ella” (s.f., p. 390). También, “los grupos de interés pueden tener un impacto significativo en la forma de actuar pasada, presente y futura de la empresa”. (Camará; Bancaja; Iberdrola , s.f, p. 120)

Es así como se utilizará la guía metodológica propuesta por la Cámara Oficial de Comercio, Industria y Navegación de Valencia, Iberdrola y Bancaja, que de manera sencilla pretende facilitar la aplicación de la RSE en las Pymes; lo cual, permite hacer un ejercicio de identificación de grupos de interés de la microempresa, a partir de las respuestas a las siguientes preguntas:

¿Con quiénes tiene la empresa responsabilidades legales, financieras u operativas?

¿Qué personas o grupos tienen influencia en el desempeño de la empresa?

¿Qué personas o grupos pueden verse afectados por la operación de la empresa?

Posterior a ello, se identificaron los siguientes grupos de interés:

Tabla 2.

Identificación de grupos de interés.

Categorías	Grupos de Interés
Administración Pública	Cámara de comercio: Personas jurídicas de derecho privado que agremia a las Pymes.
	Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN): Unidad administrativa del Estado Colombiano, administradora de impuestos a nivel nacional.
	Secretaría de Hacienda Distrital: Entidad del sector central de la administración Distrital, administradora de las finanzas distritales.
Entidades financieras	Bancos: Entidades con las que se tiene vínculo financiero.
Proveedores	Proveedores: Suministran la materia prima para la elaboración del producto.
Clientes	Clientes o Consumidores: Demandan los productos que fabrica New Classic S.A.S.
Comunidad Local	Vecinos: Comunidad del entorno donde se ubica la microempresa.

Competidores	Empresas: Aquellas que se dedican a la misma actividad económica y que son competencia.
Accionista	Propietario: Dueño de la microempresa New Classic S.A.S
Trabajadores	Empleadas: Mujeres cabeza de familia.
	Equipo administrativo: Personas que hacen parte del área administrativa y financiera.

Fuente: creación propia.

En un segundo momento, se identificaron las expectativas y el nivel de influencia entre la microempresa y los grupos de interés, para ello, se respondieron las siguientes preguntas:

- ¿Cuáles son las expectativas o interés de cada grupo con respecto a las actividades de la empresa?
- ¿Cuáles son las expectativas o interés de la empresa con respecto a las actividades de los grupos?
- ¿En qué medida puede afectar cada grupo de interés a la actividad de la empresa?
- ¿En qué medida puede afectar mi empresa a estos grupos de interés?
- ¿Qué grupos de interés son prioritarios?

Las respuestas permitieron la identificación de las expectativas de los actores involucrados como se observa en el Anexo 2, que servirán como insumo para posibles estrategias en la formulación del plan de acción.

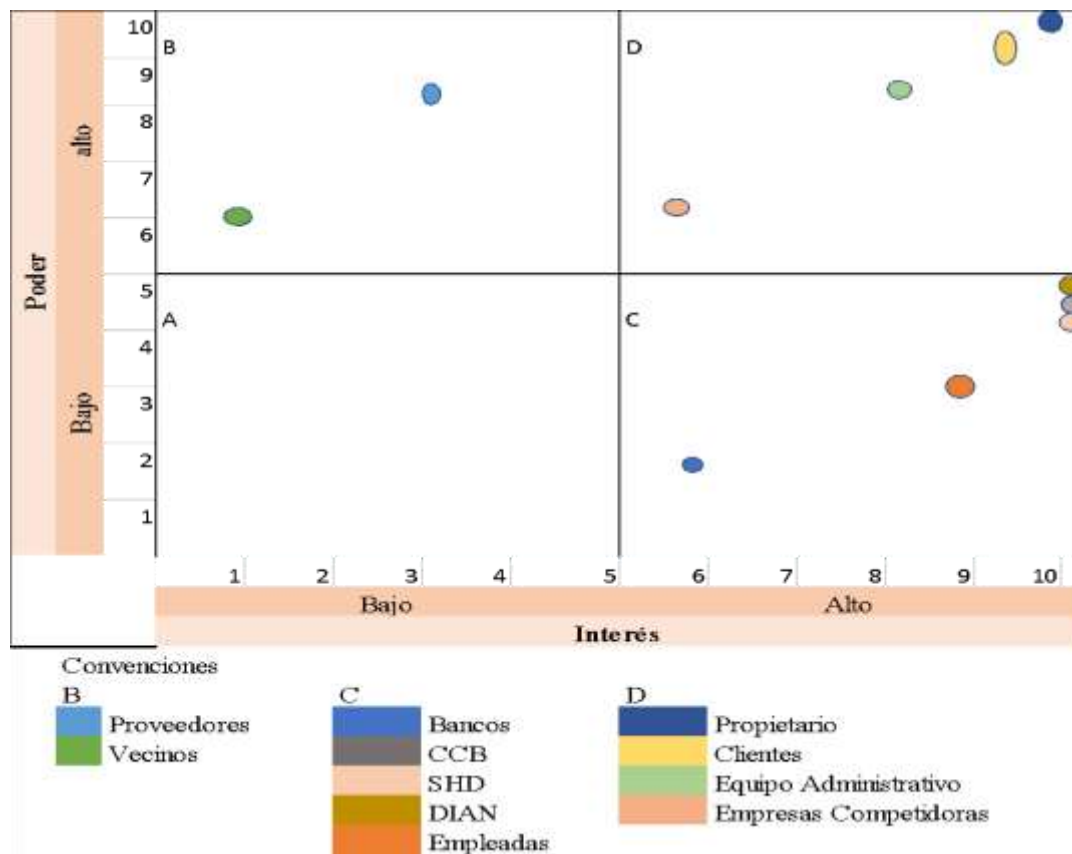
Con relación a la información plasmada en el cuadro anterior y el Anexo 2 se sugiere al lector consultar con mayor detenimiento la guía nombrada al inicio de este ejercicio de identificación y priorización de los grupos de interés.

Posteriormente, se determina el grado de poder e interés de los actores involucrados, para ello, se tienen en cuenta los siguientes criterios que define la guía metodológica:

1. Bajo interés/bajo poder: A. Mínimo esfuerzo, solo de esfuerzo y supervisiones mínimas.
2. Alto interés, bajo poder: B. Mantenerlos informados, pueden influenciar a los grupos de interés más poderosos.
3. Alto poder, bajo interés C. Mantenerlos satisfechos, son poderosos, pero su nivel de interés en las estrategias de la empresa es bajo, aunque pueden emerger repentinamente al grupo D.
4. Alto poder, alto interés: D. Vinculación y relacionamiento permanente, son poderosos y altamente interesados en las estrategias de la empresa (Jugadores dominantes).

Figura 1.

Matriz para determinar el grado de poder e interés.



Fuente: Creación propia, basado en la guía metodológica propuesta por la Cámara Oficial de Comercio, Industria y Navegación de Valencia, Iberdrola y Bancaja.

Según el plano cartesiano se identificó que el propietario, equipo administrativo, clientes y empresas competidoras son quienes tienen mayor influencia (alto poder – alto interés). También, los proveedores y vecinos tienen alto poder – bajo interés. Asimismo, los bancos, CCB, SHD, DIAN y empleadas muestran un alto interés (bajo poder), permitiendo la priorización de los mismos para el desarrollo de la investigación.

Para finalizar, en el mapa de diálogo de grupos de interés se designan los responsables del diálogo constante entre los actores involucrados, el medio de contacto y el interlocutor con el que se entablará una conversación entre la microempresa y los grupos de interés, puesto que, en la última columna del mapa, denominada “demanda”, se plasmarán los comportamientos positivos y negativos de los grupos de interés y así, seguir retroalimentando el proceso.

Formulación del problema.

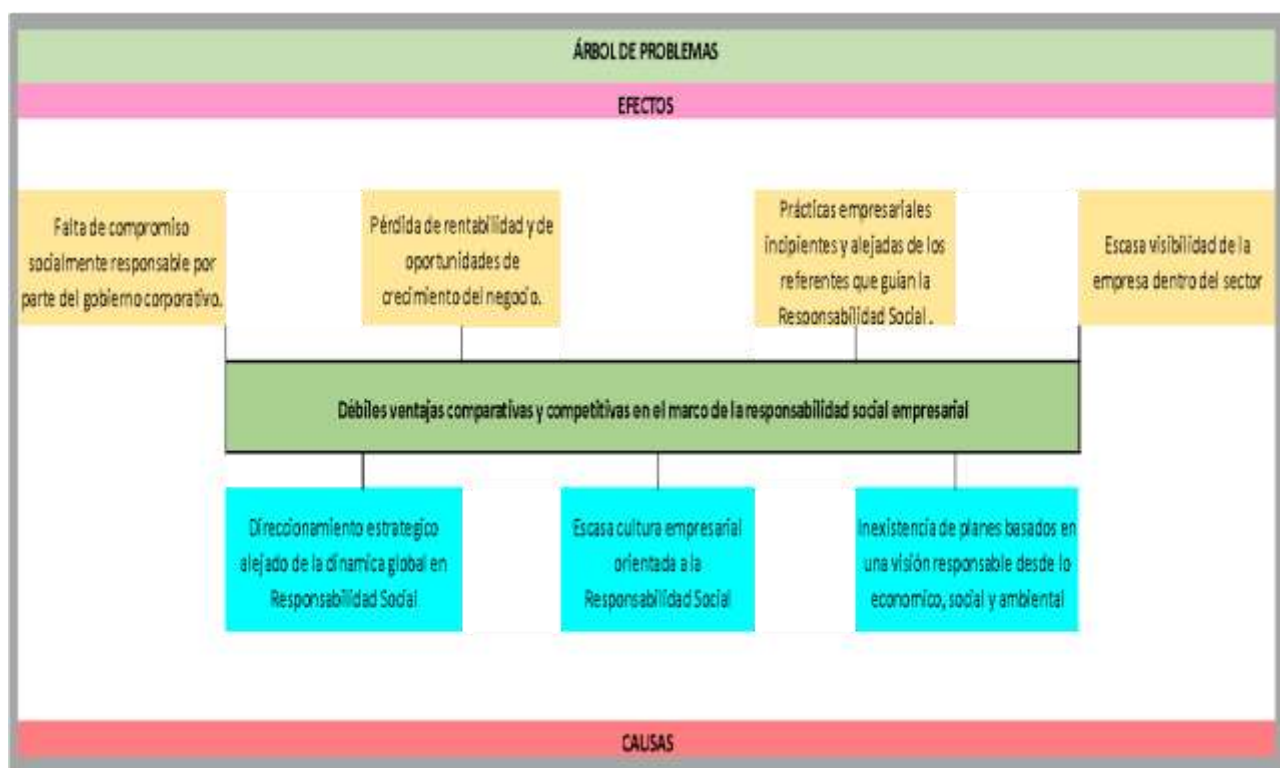
En ese sentido, la pregunta que se plantea para la articulación de la investigación es: ¿A través de qué herramienta de la Gerencia Social vinculada a la responsabilidad social empresarial se puede potenciar el desarrollo de la empresa New Classic S.A.S. para que mejore su competitividad y aporte al desarrollo sostenible?

a. Árbol de problemas.

La pregunta anterior se estableció a partir del árbol de problemas, que consiste en: “desarrollar ideas creativas para identificar las posibles causas del conflicto, generando de forma organizada un modelo que explique las razones y las consecuencias del problema” (Hernández & Garnica, 2015, p. 40). Dicho árbol se construye en tres (3) momentos: “las **raíces** son las causas, problema principal representa el **tronco** y las **ramas** los efectos” (Hernández & Garnica, 2015, p. 43).

Figura 2.

Árbol de problemas



Fuente: Elaboración propia.

La construcción del árbol se realizó de manera participativa junto con la microempresa, identificando que el problema central obedece a débiles ventajas comparativas y competitivas en el marco de la responsabilidad social empresarial; en cuanto a las causas se encontraron tres (3): 1). Direcccionamiento estratégico alejado de la dinámica global en responsabilidad social. 2). Inexistencia de planes de acción basados en una visión socialmente responsable desde lo económico, social y ambiental. 3). Escasa cultura empresarial orientada a la responsabilidad social. Estas causas estarán presentes en

el análisis continuo durante la investigación, para desarrollar el diagnóstico con enfoque de Responsabilidad Social y Valor Compartido que beneficie a la microempresa.

Para finalizar, los efectos de las débiles ventajas comparativas y competitivas en el marco de la responsabilidad social empresarial son: 1). Falta de compromiso socialmente responsable por parte del gobierno corporativo. 2). Pérdida de rentabilidad y de oportunidades de crecimiento del negocio. 3). Escasa visibilidad de la empresa dentro del sector. 4). Prácticas empresariales incipientes y alejadas de los referentes que guían la responsabilidad social. Por tal motivo, la investigación estará orientada a mitigar dichos efectos con el objetivo de buscar competitividad y sostenibilidad.

b. Modelo de análisis.

Se identificó que el modelo de análisis se entiende por “la prolongación natural de la problemática articulado en una forma operable a las señales y las pistas que finalmente se consideran para dirigir el trabajo de observación y análisis” (Quivy y Campenhoudt, 2005 p. 144). Parte de una pregunta inicial, supuesto y categorías para conformar un análisis coherente y eficiente a la investigación.

Teniendo en cuenta, la pregunta inicial que con anterioridad se nombró, el supuesto se plantea así:

Formulación del plan de acción de la microempresa New Classic S.A.S. a partir de un diagnóstico con enfoque de responsabilidad social y valor compartido.

Tal como se identificó de manera participativa el problema, la presente investigación pretende ilustrar las causas que conllevan a que la microempresa tenga débiles ventajas comparativas y competitivas en el marco de la responsabilidad social empresarial; para ello, se soportará en los lineamientos de la norma ISO 26000: 2010, que

cuenta con siete materias fundamentales; además del Pacto Global de las Naciones Unidas que dispone de una herramienta de autodiagnóstico para las empresas en materia de responsabilidad social y valor compartido.

Descripción de las categorías

De acuerdo, a la problemática planteada, se identifica como meta categoría de análisis la responsabilidad social y valor compartido, la cual se abordará desde la definición propuesta por la norma ISO 26000 (2010):

La voluntad de las organizaciones de incorporar consideraciones sociales y ambientales en su toma de decisiones y de rendir cuentas por los impactos de sus decisiones y actividades en la sociedad y el medio ambiente. Esto implica un comportamiento transparente y ético que contribuya al desarrollo sostenible, cumpla con la legislación aplicable y sea coherente con la normativa internacional de comportamiento. También implica que la responsabilidad social esté integrada en toda la organización, se lleve a la práctica en sus relaciones, y tenga en cuenta los intereses de las partes interesadas. (p. 6)

De igual manera, la norma ISO 26000(2010) menciona que la responsabilidad social empresarial y valor compartido son:

La responsabilidad social está estrechamente ligada al desarrollo sostenible. Como el desarrollo sostenible se refiere a objetivos económicos, sociales y ambientales comunes a todas las personas, se puede utilizar como una forma de resumir las más amplias expectativas de la sociedad que necesitan ser tomadas en cuenta por las organizaciones que buscan actuar responsablemente. (p. 9)

Posterior a la definición teórica de la categoría, se estipulan tres dimensiones: económica, social y ambiental. Para abordarlas se hará mediante subdimensiones que son: económico interno y externo; social interno y externo; ambiental o ecológico interno y externo; las cuales, se definen de acuerdo con los autores Xul, Delgado, León y Hernández (2019).

En su dimensión económica interna, su responsabilidad se enfoca a la generación y distribución del valor agregado entre colaboradores y accionistas, considerando no sólo las condiciones de mercado sino también la equidad y la justicia. Se espera de la empresa que genere utilidades y se mantenga viva y pujante (sustentabilidad).

En su dimensión económica externa, implica la generación y distribución de bienes y servicios útiles y rentables para la comunidad, además de su aportación a la causa pública vía la contribución impositiva. Asimismo, la empresa debe participar activamente en la definición e implantación de los planes económicos de su región y su país.

En su dimensión social interna, implica la responsabilidad compartida y subsidiaria de inversionistas, directivos, colaboradores y proveedores para el cuidado y fomento de la calidad de vida en el trabajo y el desarrollo integral y pleno de todos ellos.

En su dimensión sociocultural y política externa, conlleva a la realización de acciones y aportaciones propias y gremiales seleccionadas para contribuir con tiempo y recursos a la generación de condiciones que permitan y favorezcan la expansión del espíritu empresarial y el pleno desarrollo de las comunidades y, por tanto, a un entorno de mercado favorable para el desarrollo de su negocio.

En su dimensión ecológica interna, implica la responsabilidad total sobre las repercusiones ambientales de sus procesos, productos y subproductos; y, por lo

tanto, la prevención y en su caso remedio de los daños que causen o pudieran causar.

En su dimensión ecológica externa, conlleva a la realización de acciones específicas para contribuir a la preservación y mejora de la herencia ecológica común para el bien de la humanidad actual y futura. (p. 552)

Una vez se analizaron las categorías y subcategorías, se describen los ítems. Para ello, se hace referencia a las siete materias fundamentales que establece la norma ISO 26000, como son: gobernanza, derechos humanos, prácticas laborales, medio ambiente, prácticas justas de operación, asuntos de consumidores, participación activa y desarrollo de la comunidad.

En consecuencia, se relaciona cada materia fundamental con las dimensiones y subdimensiones teniendo en cuenta su definición.

Económico

Las materias fundamentales que se relacionan con la dimensión económica interna y externa son: prácticas laborales definidas según la norma ISO 26000 (2010) como: “La creación de puestos de trabajo, así como los salarios y otras compensaciones que se pagan por el trabajo realizado, se encuentran entre las contribuciones sociales y económicas más importantes de una organización” (p. 32). Con base en lo anterior, se establece una relación directa con la dimensión económica interna, ya que esta aporta a mejorar las relaciones entre las y los colaboradores, y el propietario, con el fin de mantener activa la unidad productiva.

De igual manera, los asuntos de consumidores definido por la norma ISO 26000 (2010) como: “Los asuntos de consumidores relativos a la responsabilidad social están

relacionados, entre otros temas, con las prácticas justas de marketing, la protección de la salud y la seguridad, el consumo sostenible” (p. 52). Con base en su definición se encuentra relacionada con la dimensión económica externa, ya que en esta se contempla la generación y distribución de bienes útiles y rentables para la comunidad.

Social

En la dimensión social se relacionan las siguientes materias fundamentales: gobernanza definida por la norma ISO 26000 (2010) como: “La gobernanza de la organización es el factor más importante para hacer posible que una organización se responsabilice de los impactos de sus decisiones y actividades y para integrar la responsabilidad social en toda la organización y sus relaciones” (p. 22), por lo anterior, esta materia se relaciona con la dimensión social interna, ya que, hace mención del compromiso y responsabilidad de accionistas.

De igual manera, derechos humanos según la norma ISO 26000(2010) se describe que: “El reconocimiento y el respeto de los derechos humanos son ampliamente considerados como esenciales, tanto para el principio de legalidad, como para los conceptos de equidad y justicia social” (p.24). Así mismo, prácticas justas de operación, definida por la norma ISO 26000 (2010) como: “En el área de la responsabilidad social, las prácticas justas de operación se refieren a la manera en que una organización utiliza su relación con otras organizaciones para promover resultados positivos” (p. 48). Además, participación activa y desarrollo de la comunidad, según la norma ISO 26000 (2010) es: “La participación activa, ya sea de manera individual, o a través de asociaciones que busquen aumentar el bien público, ayuda a fortalecer la sociedad civil” (p. 60). Las anteriores materias se relacionan con la dimensión social externa, ya que esta hace referencia a las

acciones propias y gremiales para contribuir con el desarrollo empresarial y de las comunidades.

Ambiental o ecológico

Con relación a la dimensión ambiental o ecológica interna es entendida como la responsabilidad total sobre las repercusiones ambientales de sus procesos, productos y subproductos; mientras que la externa hace referencia a la realización de acciones específicas para contribuir a la preservación y mejora de la herencia ecológica a fin de buscar un bien común de sociedad; de acuerdo a ello, la materia fundamental del medio ambiente se relaciona con esta dimensión, ya que, según la norma ISO 26000 (2010) el medio ambiente es: “(...) una condición previa para la supervivencia y la prosperidad de los seres humanos. Por ello, es un aspecto importante de la responsabilidad social” (p. 41).

Lo anterior se puede consultar en el Anexo 3. “Matriz de operacionalización de la meta categoría”, que posteriormente se utilizarán para la construcción de la herramienta diagnóstica

1. Justificación

La presente investigación tiene como objetivo la obtención del título de Magister en Gerencia Social, planteada desde el ámbito de la responsabilidad social y el valor compartido, como un aporte a las micro, pequeñas y medianas empresas, para contribuir a su competitividad, al desarrollo local, nacional y global, teniendo en cuenta el impacto que, desde su actividad productiva, generan en las dimensiones económica, social y ambiental.

a. Importancia de la investigación para la gerencia social

Para describir la pertinencia de la investigación en relación con la Gerencia Social es importante mencionar la definición de esta, de acuerdo con Salas (como se citó en Ortiz, 2018). “la gerencia social es un campo de conocimiento en formación que dispone de varias herramientas e instrumentos para mejorar la gestión de social de organizaciones gubernamentales y no gubernamentales” (p.26); quien define que: “ese “mejorar” implica más calidad, mayor impacto y cubrimiento, estándares de excelencia optimización del uso de recursos”. (Ortiz, 2018, p. 27)

De acuerdo a los planteamientos anteriores, se considera la presente investigación importante para la Gerencia Social, ya que, amplía el conocimiento en el plano de Responsabilidad Social como herramienta de la misma, aplicado a microempresas del sector de la manufactura; lo que permitirá la exploración de nuevos conocimientos en el ámbito social del sector privado, el cual puede ser referente para otras microempresas del país.

b. Importancia de la investigación para las gerentes sociales que la efectúan

Como gerentes sociales es importante realizar investigaciones que vinculen el sector privado y específicamente a las microempresas, como ya se ha mencionado, pues según reportes de la Cámara de Comercio de Bogotá, el 91,4 % de las empresas y establecimientos de comercio registrados en la ciudad a noviembre de 2019 son microempresas (CCB, 2019), lo que las convierte en un aporte para el desarrollo económico y social del país; por ello, con la presente investigación se busca proponer un plan de

acción con enfoque de responsabilidad social empresarial que le permita a New Classic S.A.S ser competitiva.

Al respecto, Pérez (como se citó en Ortiz, 2018) menciona que “la gerencia social como la dirección, administración y gestión de las complejidades sistémicas de las organizaciones productoras de bienes y servicios dentro de una conciencia de responsabilidad social” (p. 48). De allí que se pueda considerar esta investigación relevante para las gerentes sociales, ya que, analiza aspectos que debe tener una microempresa para definir lineamientos o programas de responsabilidad social y valor compartido. El acercamiento a New Classic S.A.S. será mediante la construcción y aplicación de una herramienta de gerencia social, la cual, podrá ser replicada en otras microempresas.

c. Importancia de la investigación para la empresa, grupo social o comunidad donde esta se realiza

Según cifras del informe de gestión año 2018 de la Corporación Fenalco Solidario, “del total de 584 empresas certificadas en responsabilidad social empresarial, se comporta así por tamaño de las empresas u organizaciones 34 % grandes, 32 % medianas, 25 % pequeñas y 9 % microempresas” (Corporación Fenalco Solidario Antioquia, 2019, p. 67); lo que evidencia que un porcentaje bajo de las microempresas del país cuentan con programas de responsabilidad social empresarial.

De acuerdo con la información consultada, la investigación permitirá conocer los estándares y lineamientos de Responsabilidad Social que pueden implementar las microempresas, así como, elaborar un diagnóstico para conocer el nivel de avance en que se encuentra y las acciones a implementar, de acuerdo con su capacidad interna y asuntos relevantes tanto para New Classic S.A.S como para sus grupos de interés.

d. Importancia de la investigación para el problema que se desea estudiar

Las empresas nacen para solucionar una necesidad no satisfecha y ser competitivas en sus mercados, y a la vez ser responsables con el entorno donde operan, en la que prevalece el respeto de los derechos humanos de sus grupos de interés e implementa buenas prácticas, tal como lo establece el Pacto Global de las Naciones Unidas.

Por lo anterior, es importante realizar investigaciones en el tema de responsabilidad social empresarial basadas en distintos referentes que convocan a una sociedad más justa, entre los cuales se citan: Pacto Global de las Naciones Unidas, la guía ISO 26000:2010 y la Organización para la Economía Cooperación y Desarrollo (OCDE, 2013), para la cual, “las empresas deberán tener totalmente en cuenta las políticas establecidas en los países en los que ejercen su actividad y considerar las opiniones de las demás partes interesadas” (p. 22).

De igual manera, los indicadores del Instituto Ethos de Empresas de Responsabilidad Social (Ethos, s.f). Cabe aclarar que el Instituto Ethos es una Organización de la Sociedad Civil de Interés Público (OSCIP) de Brasil, que aporta en la creación de las empresas y que sean administradas de manera socialmente responsable.

Por consiguiente, es apropiado realizar la presente investigación, a fin de abordar la problemática establecida desde los referentes mencionados, como base teórica y metodológica para el diseño del instrumento y la formulación del plan de acción con enfoque de Responsabilidad Social y valor compartido para la microempresa en estudio.

e. Pertinencia de la investigación frente a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)

Con el fin de determinar la pertinencia de la investigación en relación con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), inicialmente se acude a la definición que el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) establece:

Los Objetivos de Desarrollo Sostenible, también conocidos como Objetivos Mundiales, se adoptaron por todos los Estados Miembros en 2015 como un llamado universal para poner fin a la pobreza, proteger el planeta y garantizar que todas las personas gocen de paz y prosperidad para 2030.

Los 17 ODS están integrados, ya que reconocen que las intervenciones en un área afectarán los resultados de otras y que el desarrollo debe equilibrar la sostenibilidad medioambiental, económica y social. Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD, s.f).

Con base en lo anterior, la presente investigación se considera pertinente toda vez que los resultados aportarán al cumplimiento de tres de los ODS, tal como se describe a continuación.

Igualdad de Género: “Garantizar el acceso universal a salud reproductiva y sexual y otorgar a la mujer derechos igualitarios en el acceso a recursos económicos” (PNUD, s.f), en tanto que New Classic SAS prioriza la contratación de mujeres cabeza de hogar, y con la investigación se propone afianzar buenas prácticas laborales.

Trabajo Decente y Crecimiento Económico: “Lograr empleo pleno y productivo y un trabajo decente para todos los hombres y mujeres para 2030” (PNUD, s.f). New Classic S.A.S desde su creación ha tenido el interés de crear empleos de calidad, con el resultado

de la investigación se dejarán recomendaciones para que continúe proporcionando a sus colaboradoras condiciones laborales acordes al objetivo de desarrollo sostenible.



Producción y Consumo Responsable: “Para lograr crecimiento económico y desarrollo sostenible, es urgente reducir la huella ecológica mediante un cambio en los métodos de producción y consumo de bienes y recursos” (PNUD, s.f). Con la realización del diagnóstico de responsabilidad social se busca dejar recomendaciones para que New Classic SAS implemente acciones encaminadas a una producción sostenible.

2. Objetivos

a. Objetivo general

Formular un plan de acción para la microempresa New Classic S.A.S. a partir de un diagnóstico con enfoque de responsabilidad social y valor compartido, que contribuya a su competitividad y al desarrollo sostenible.

b. Objetivos específicos

- Diseñar una herramienta diagnóstica que permita la articulación de los referentes en responsabilidad social ISO 26000:2010 y Pacto Global de las Naciones Unidas.
- Realizar un diagnóstico con enfoque de responsabilidad social y valor compartido desde la herramienta diseñada.

- Proponer un plan de acción de responsabilidad social y valor compartido, basado en los resultados que arroje la herramienta diseñada y el proceso investigativo.

3. Diseño metodológico

El diseño metodológico de la presente investigación se basa en los siguientes autores: Wentz, McLaren, Creswell, Hernández-Sampieri et al., y Kalaian, 2008, (Como se citó en Sampieri, 2014):

Una vez que se precisó el planteamiento del problema, se definió el alcance inicial de la investigación y se formularon las hipótesis (o no se establecieron debido a la naturaleza del estudio), el investigador debe visualizar la manera práctica y concreta de contestar las preguntas de investigación, además de cumplir con los objetivos fijados. Esto implica seleccionar o desarrollar uno o más diseños de investigación y aplicarlos al contexto particular de su estudio. El término diseño se refiere al plan o estrategia concebida para obtener la información que se desea con el fin de responder al planteamiento del problema. (p. 128)

De acuerdo con lo expuesto se describió el problema y se definió el tipo y enfoque de investigación; método de acercamiento al objeto de estudio y diseño de la investigación, lo que permitió a las investigadoras realizar el respectivo análisis.

a. Tipo de investigación

Dentro de la investigación científica se encuentran diferentes tipos que dependen de su alcance, así como: a) **Investigación exploratoria:** “Se emplean cuando el objetivo consiste en examinar un tema poco estudiado o novedoso” (Sampieri, 2014, p. 91). b) **Investigación descriptiva:** “Busca especificar las propiedades, las características y los

perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis” (Sampieri, 2014, p. 92). c) **Investigación Correlacional:** “Asocian variables mediante un patrón predecible para un grupo o población.” (Sampieri, 2014, p. 93). d) **Investigación explicativa:** “Pretende establecer las causas de los sucesos o fenómenos que se estudian” (Sampieri, 2014, p. 98).

De acuerdo con lo anterior, la investigación será descriptiva, por ende, se hace necesario ampliar la definición de la misma.

Según los autores, (Taylor & Bogdan, 1987) esta es “aquella que produce datos descriptivos: las propias palabras de las personas, habladas o escritas y las conductas observables” (p.16). En la presente investigación es importante contemplar aspectos históricos, culturales y sociales de los grupos de interés y la unidad productiva; permitiendo así, comprender de manera holística la problemática previamente identificada junto con la microempresa, con el fin de proporcionar herramientas para acercarse a las características de personas, grupos y comunidades que contribuyen a la construcción del proceso investigativo.

Logrando que las investigadoras describan de manera clara las características específicas de cada actor involucrado, a fin de construir un análisis sólido de la información recolectada, obteniendo como resultado el plan de acción.

b. Enfoque de investigación

Es pertinente exponer los diferentes enfoques de investigación, con el fin de seleccionar el más acorde.

El enfoque cuantitativo “utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin establecer pautas de comportamiento y probar teorías” (Sampieri, Fernandez, & Baptista, 2014, p. 5).

Enfoque cualitativo “utiliza la recolección y análisis de los datos para afinar las preguntas de investigación o revelar nuevas interrogantes en el proceso de interpretación” (Sampieri, Fernandez, & Baptista, 2014, p. 8).

El enfoque mixto “es la combinación del enfoque cuantitativo y el cualitativo” (Sampieri, Fernandez, & Baptista, 2014, p. 4).

Según lo expuesto, el enfoque acorde a la presente investigación es cualitativo, para ello, se amplió la teoría frente al mismo, que de acuerdo a Sampieri (2014):

También, se guía por áreas o temas significativos de investigación. Sin embargo, en lugar de que la claridad sobre las preguntas de investigación e hipótesis preceda a la recolección y el análisis de los datos (como en la mayoría de los estudios cuantitativos), los estudios cualitativos pueden desarrollar preguntas e hipótesis antes, durante o después de la recolección y el análisis de los datos (p.7).

Así mismo, los autores Quecedo & Castaño (2002) asientan que:

Comienza con la recogida de datos mediante la observación empírica o mediciones de alguna clase y a continuación construye, a partir de las relaciones descubiertas, sus categorías y proposiciones teóricas. Pretenden descubrir una teoría que justifique los datos, mediante el estudio de los fenómenos semejantes y diferentes analizados y desarrolla una teoría explicativa (p.10).

Adicional, Creswell y Neuman (como se citó en Sampieri, 2014) resaltan las actividades principales de una investigación cualitativa:

a). Adquiere un punto de vista “interno” (desde dentro del fenómeno), aunque mantiene una perspectiva analítica o cierta distancia como observador externo.

b). Utiliza diversas técnicas de investigación y habilidades sociales de una manera flexible, de acuerdo con los requerimientos de la situación.

c). No define las variables con el propósito de manipularlas experimentalmente.

d). Produce datos en forma de notas extensas, diagramas, mapas o “cuadros humanos” para generar descripciones bastante detalladas (p.15).

Basado en los autores citados, la presente investigación es de corte cualitativo, ya que, brinda diversas técnicas y habilidades investigativas que permiten indagar sobre la pregunta conjuntamente formulada; buscando una posible respuesta o hallar nuevos interrogantes por medio de la implementación del instrumento (entrevista semiestructurada), que facilita la recolección de datos de los grupos de interés identificados; así como la observación directa, permitiendo a las investigadoras obtener información adicional del contexto de la microempresa y el análisis de documentos como: informes, libros, publicaciones y artículos, entre otros.

c. Método de acercarse al objeto de estudio

A continuación, se expondrán dos métodos para acercarse al objetivo de estudio desde los enfoques cualitativo y cuantitativo, con el propósito de alcanzar el modelo de análisis.

Inductivo: método que “explorar y describir, y luego generar perspectivas teóricas). Van de lo particular a lo general” (Sampieri, 2014, p.8).

Deductivo: método que “comienza con la teoría, y de esta se derivan expresiones lógicas denominadas “hipótesis” que el investigador somete a prueba” (Sampieri, 2014, p. 6).

Para esta investigación, se utilizará el método inductivo, ya que, se inicia desde lo particular (la investigación nació de la necesidad de New Classic S.A.S), a lo general (revisión de referencias teóricas y aplicación del instrumento de recolección de información), a fin de construir un plan acción en Responsabilidad Social.

d. Diseño

Los diseños generales del enfoque cualitativo son:

Diseño de teoría fundamentada: va más allá de los estudios previos y los marcos conceptuales preconcebidos, en búsqueda de nuevas formas de entender los procesos sociales que tienen lugar en ambientes naturales (Salgado, 2007, p. 72).

Diseño etnográfico: estos diseños buscan describir y analizar ideas, creencias, significados, conocimientos y prácticas de grupos, culturas y comunidades. Incluso pueden ser muy amplios y abarcar la historia, la geografía y los subsistemas socioeconómicos. (Salgado, 2007, p. 72).

Diseños narrativos: en diversas ocasiones es un esquema de investigación, pero también es una forma de intervenir, ya que, el contar una historia ayuda a procesar cuestiones que no estaban claras. Se usa frecuentemente cuando el objeto es evaluar una sucesión de acontecimientos. Creswell (cómo se citó en Salgado, 2007).

Diseño fenomenológico: se enfoca en las experiencias individuales subjetivas de los participantes (p. 73).

Según Stringer (como se citó en Salgado, 2007):

El diseño Investigación - acción: es resolver problemas cotidianos e inmediatos y mejorar prácticas concretas. Su propósito fundamental se centra en aportar información que guíe la toma de decisiones para el programa, procesos y reformas estructurales. Existen tres fases esenciales: observación (construir un bosquejo del problema y recolectar datos), pensar (analizar e interpretar) y actuar (resolver problemas e implementar mejoras). (p. 73)

Diseño estudio de caso definido por Sampieri & Mendoza (Como se citó en Sampieri, 2014) “estudios que al utilizar los procesos de investigación cuantitativa, cualitativa o mixta analizan profundamente una unidad holística para responder al planteamiento del problema, probar hipótesis y desarrollar alguna teoría”. (p.164)

Basado en las definiciones anteriores, y teniendo en cuenta que la presente investigación inicia con el planteamiento de una problemática, se utilizará el diseño de estudio de caso, para ello, se ampliará la información respecto de su aplicación.

Según los autores Cebreiro & Fernández (como se citó en Jiménez & Comet, 2016) definen el estudio de caso como:

Mediante este método, se recogen de forma descriptiva distintos tipos de informaciones cualitativas, que no aparecen reflejadas en números si no en palabras. Lo esencial en esta metodología es poner de relieve incidentes clave, en términos descriptivos, mediante el uso de entrevistas, notas de campo, observaciones, grabaciones de vídeo, documentos. (p, 6)

Por su parte, el Banco Interamericano de Desarrollo (BID, 2011) plantea cinco pasos para el desarrollo de un estudio de caso:

Primero Diseño del estudio de caso: “El diseño es el plan de acción a seguir, donde se especifican y estandarizan la orientación y el enfoque del Caso” (BID, p. 2).

Segundo Recopilación de la información: “El objetivo de esta fase será la recolección de información que ayude a responder a las preguntas planteadas al inicio del Caso” (BID, p.4).

Tercero Análisis de la información: “El objetivo principal en la fase de análisis es depurar, categorizar o tabular y/o recombinar la información recogida confrontando de manera directa con la (s) pregunta (s) inicial (es) del Caso” (BID, p.6).

Cuarto Redacción del informe: “Escribir el informe del Estudio de Caso significa llevar sus resultados y hallazgos a un cierre” (BID, p. 7).

Quinto paso diseminación: “La diseminación consiste en transmitir a los interesados los hallazgos y las lecciones aprendidas producto de la investigación, según los medios más adecuados, y con el propósito de lograr su re-uso” (BID, p. 9).

Además, se identifican los siguientes tres tipos de estudios de casos, que orientan el proceso investigativo:

Tabla 3.***Tipos de estudio de caso.***

Stake (2005) plantea que hay tres tipos de estudios de caso según su finalidad

Tipos	Características
- Estudio de caso intrínseco:	Son casos con especificidades propias, que tienen un valor en sí mismos y pretenden alcanzar una mejor comprensión del caso concreto a estudiar. En este supuesto no se elige al caso porque sea representativo de otros casos, o porque ilustre un determinado problema o rasgo, sino porque el caso en sí es de interés.
Estudio de caso instrumental	Son casos que pretenden generalizar a partir de un conjunto de situaciones específicas. El caso se examina para profundizar en un tema o afinar una teoría, de tal modo que el caso juega un papel secundario, de apoyo, para llegar a la formulación de afirmaciones sobre el objeto de estudio. Es el diseño de casos múltiples y se emplea cuando se dispone de varios casos para replicar.
Estudio de caso colectivo	se realiza cuando el interés de la investigación se centra en un fenómeno, población o condición general seleccionando para ello varios casos que se han de estudiar intensivamente.

Fuente: Jiménez & Comet (2016).

En este sentido, el tipo de estudio de caso que se aplica es el intrínseco, ya que permite alcanzar una comprensión máxima de la investigación a realizar, pues con una especificidad propia, se utilizarán los cinco pasos sugeridos por el BID, con el fin de realizar un trabajo integral que permita conocer las buenas prácticas y lecciones aprendidas y desarrolladas por New Classic S.A.S.

Así mismo, conocer, documentar y difundir las lecciones aprendidas durante el proceso de implementación de acciones empíricamente desarrolladas por la microempresa, para beneficiar a las colaboradoras de la misma. De igual manera, complementar y aportar a la construcción del plan de acción en el marco de Responsabilidad Social empresarial, para lograr mejorar y potenciar dichas prácticas.

4. Estado del arte

Para realizar el estado del arte es pertinente definir el concepto teórico que según Molina (2005) hace referencia a: “El estado del arte puede usarse como herramienta para el reconocimiento e interpretación de la realidad, como propuesta metodológica documental y como base para la toma de decisiones en el campo de la investigación” (p.74). Por su parte, Jiménez (como se citó en Guevara, 2016) define que:

La construcción del estado del arte es un caleidoscopio que nos ofrece diversas imágenes de nuestro objeto de estudio y nos da la posibilidad de elegir de ellas la que tiene mayor claridad y ofrece el mejor panorama de investigación. (p. 168)

Por consiguiente, el estado del arte de la presente investigación realizará una revisión documental, con el fin de analizar información de estrategias y acciones implementadas desde el enfoque de Responsabilidad Social y Valor compartido en el ámbito local, nacional e internacional, que contribuyan al análisis de la problemática planteada.

Para dicha revisión documental se tendrán en cuenta los siguientes tres (3) aspectos:

- a). Evolución del problema en el tiempo, b). Elementos teóricos utilizados para explicar el problema, c). Ideas, proyectos y estrategias, sugerencias y recomendaciones dadas en torno al problema.

a. Evolución del problema en el tiempo

En este apartado se busca realizar una lectura del concepto y la evolución en el tiempo de responsabilidad social y valor compartido.

De acuerdo con lo analizado en la investigación de *“Responsabilidad Social Empresarial y Valor de la empresa”* Urrea & Cortés (2016) menciona el inicio de la RSE en:

“Los primeros años del siglo XX, pero toma fuerza en los años 50 y 60 donde la sociedad empieza a debatir sobre los beneficios que deben generar las empresas por utilizar los recursos de la sociedad.” (p.8). Posteriormente, se construye el concepto de, “la responsabilidad social corporativa (RSC) o responsabilidad social de la empresa (RSE) es una herramienta básica para conseguir alcanzar el desarrollo sostenible” (Marqués, 2017, p. 43).

A través de los años, los países han formulado estrategias para el desarrollo e implementación de la RSE, de acuerdo a lo consultado en la investigación sobre *“La responsabilidad social empresarial (RSE) como elemento estratégico en las mipymes colombianas”* del autor Cubillos (2015), se menciona que:

Un hito de la RSE fue la iniciativa del “Pacto Global” (Global Compact) entre las Naciones Unidas y el mundo del libre mercado que propuso el Secretario General de Naciones Unidas, Kofi Annan, en el Foro Económico Mundial de 1999 (p. 76).

Así mismo, como se muestra en la investigación sobre *“Responsabilidad social empresarial en Colombia, una visión actual frente a Latinoamérica y España”* describe que la International Organization for Standardization en el año 2010 emitió la guía de RSE, ISO 26000 que “sintetiza una gran diversidad de criterios en una sola norma internacional, coherente y al alcance a todos” (Peña, 2018, p. 19).

De igual manera, se hace el aporte a la construcción de valor compartido desde lo consultado en el documento *“El Valor Compartido como Nueva Estrategia de Desarrollo Empresarial”*, a fin de ampliar acciones en responsabilidad social; según los autores Porter

& Kramer (como se citó en Díaz & Cárdenas, 2013), “el concepto de valor compartido reconoce que las necesidades sociales, y no solo las necesidades económicas convencionales, son las que definen los mercados” (p. 83).

De acuerdo con las investigaciones consultadas, se puede concluir que la responsabilidad social empresarial no es un término nuevo, aunque está en constante evolución, así como la implementación de las acciones para que las empresas sean socialmente responsables.

b. Elementos teóricos utilizados para explicar el problema

Se pretende evidenciar los diferentes aportes teóricos para abordar las débiles ventajas competitivas y comparativas en el marco de la RSE. De acuerdo con la Unión Europea: “Ser socialmente responsable no significa solamente cumplir plenamente las obligaciones jurídicas, sino también ir más allá de su cumplimiento invirtiendo “más” en el capital humano, el entorno y las relaciones con los interlocutores” (Cubillos, 2015, p. 77).

Es igualmente importante, lo expuesto en la investigación presentada por Alonso & Polanco (2017) donde:

Menciona que el Libro Verde no desconocía el papel de las PYMES en la implementación de la RSE. Frente a este tema reconocía que claramente la RSE había sido pensada inicialmente y, por lo tanto, ejecutada, en grandes empresas, no obstante, afirmaba que la RSE es importante en todos los tipos de empresa (p.11).

Adicional, para Porter y Kramer (como se citó en Cortés y Urrea, 2016) “las empresas orientarán sus decisiones de RSE bajo los mismos criterios que orientan sus decisiones de negocio, encontrarían que la RSE es una fuente de ventajas competitivas,

oportunidades e innovación que puede reflejar mayor valor económico para las empresas”.

(p. 6)

De igual manera, según Alonso & Polanco (2017) las pymes “son proveedores directos de grandes empresas, y en este sentido deben cumplir con las exigencias de ellas para poder mantenerse económicamente, generalmente dichas exigencias se dan en lo relacionado con el manejo del recurso humano y las políticas ambientales” (p.28). Por tal motivo, se hace necesario fortalecer las debilidades competitivas y comparativas en Responsabilidad Social.

Sumado a esto, el Ministerio de Trabajo de Colombia resalta la influencia de las pymes en la economía nacional, “las MiPymes en el país, debido a que, según cifras del DANE, éstas representan más de 90% del sector productivo nacional y generan el 35 % del PIB y el 80% del empleo de toda Colombia” (Periódico el Tiempo, 2019).

En síntesis, los aportes de los autores permiten validar la importancia que tiene la responsabilidad social y el valor compartido en el actuar de las unidades productivas, a fin de mejorar y fortalecer las debilidades competitivas y comparativas para promover el desarrollo sostenible.

c. Ideas proyectos y estrategias, sugerencias y recomendaciones dadas en torno al problema

Para finalizar, se hace referencia a los diferentes aportes realizados por los autores e investigaciones consultadas para mejorar la competitividad de la microempresa.

De acuerdo con lo planteado en la investigación sobre la “*Responsabilidad Social empresarial en las MIPYMES de México*”, Maldonado (2016) se plantea que “La Responsabilidad Social Empresarial no es un concepto que debemos aprendernos de

memoria sino vivirlo y de esta manera hacerlo parte de nuestra vida laboral y personal” (p.36).

Además, la UNED (como se citó en Peña 2018), afirma que:

La RSE debe ser un negocio con el fin de crear valor a largo plazo para los inversores, consumidores y sus grupos de interés, mediante el aprovechamiento de oportunidades de negocio y gestión integral, teniendo en cuenta los riesgos de su entorno, económico, social y medioambiental. (p. 7)

Adicional a ello, la investigación llevada a cabo en la Universidad Externado de Colombia, desde la propuesta de intervención de RSE, según el autor Pesce (como se citó en Coral, 2018) afirma que “la RSE es una práctica que debe estar trazada sobre la estrategia corporativa para lograr que sea sostenible en el tiempo (p. 8).

Del mismo modo, la investigación elaborada por Castiblanco, Gerena, Rodríguez, & Tellez (2017) recomiendan “un diagnóstico para que las acciones de RS puedan ir alineadas a su plan estratégico, este diagnóstico parte de la identificación de los grupos de interés. Concluyen que la RSE se debe diferenciar del concepto filantrópico y de inversión social” (p.20).

Para concluir, la RSE exige un cambio de actitud y filosofía organizacional y para lograrlo, se hace necesario desarrollar nuevas habilidades y/o conocimientos de los actores involucrados al interior de la microempresa, alineando el plan estratégico con acciones que obedezcan a la realidad diagnosticada, y con aportes a objetivos globales de desarrollo sostenible.

5. Elaboración de instrumento de recolección de información

a. Aspectos metodológicos

La construcción del instrumento de recolección de información permite a las investigadoras obtener información para profundizar sobre la problemática previamente identificada; dicho instrumento debe ser confiable, válido y objetivo. Para la presente investigación el instrumento a utilizar para la recolección de información es la entrevista semiestructurada y para su diseño se tuvieron en cuenta los siguientes ítems.

i. Población objeto de estudio.

Es un conjunto de casos definido, limitado y accesible que formará el referente para la elección de la muestra, y que cumple con una serie de criterios predeterminados” (Revista, p. 202). Para ello, se identificaron y priorizaron los grupos de interés: propietario, empleadas, equipo administrativo y clientes.

Se hace necesario aclarar que la población participante serán 7 personas entre ellas: el propietario, 2 personas del equipo administrativo (administrador y coordinadora de producción), 2 empleadas (operarias) y 2 clientes; ya que por dificultades de la emergencia sanitaria que se vive en el mundo se redujo el personal a causa de la baja productividad que ha tenido el comercio textil.

ii. Método de identificación o cálculo de la muestra de estudio.

Para definir la muestra poblacional en las investigaciones de corte cualitativo se implementan las muestras no probabilísticas; según Johnson, Sampieri & Battaglia (como se citó en Sampieri, 2014) “la elección de los elementos no depende de la probabilidad, sino de causas relacionadas con las características de la investigación o los propósitos del

investigador” (p. 176). Para este tipo de muestras “el procedimiento no es mecánico ni se basa en fórmulas de probabilidad, sino que depende del proceso de toma de decisiones de un investigador o de un grupo de investigadores” (Sampieri, 2014, p. 716).

Con base en lo anterior y al grupo población identificado, las investigadoras definen la siguiente muestra: propietario, equipo administrativo y clientes, agrupados en el grupo D, ya que cuentan con alto poder e interés. De igual manera, se considera necesario aplicar el instrumento de recolección de información a las empleadas, quienes cuentan con alto interés y poco poder; por lo tanto, se considera importante la participación activa de dicho grupo, lo que proporcionará una lectura de la problemática vista desde el interior de la microempresa.

iii. Análisis de categorías.

De acuerdo con el problema central y lo propuesto en el anexo 3, en el cual se identificó la categoría de responsabilidad social y valor compartido, se realizó un análisis mediante tres dimensiones, cada una, con dos subdimensiones que se articulan con los siete ítems que hacen referencia a las materias fundamentales de la norma ISO 26000, tal como, se describe en el apartado “descripción de categorías”.

De igual manera, como respuesta a la pregunta problema, se formula una herramienta diagnóstica que permite a las investigadoras valorar el estado de la microempresa frente a acciones encaminadas a la responsabilidad social empresarial, con el fin de potenciar el desarrollo de la microempresa New Classic S.A.S., y que mejore su competitividad y aporte al desarrollo sostenible.

Para ello, se utiliza como guía la herramienta de diagnóstico del Pacto Global de las Naciones Unidas que cuenta con una serie de preguntas relacionadas a la gestión, derechos

humanos, laboral, medio ambiente y anticorrupción, y las materias fundamentales de la Guía ISO 26000, que son prácticas laborales, asuntos de consumidores, gobernanza, derechos humanos, participación activa y desarrollo de la comunidad, prácticas justas de operación y medio ambiente, descritas en el apartado “descripción de categorías”.

Como resultado de lo anterior, se plantea una serie de preguntas, teniendo en cuenta las particularidades y características de la población objeto de estudio, a fin de obtener y conocer la percepción que se tiene frente a temas de Responsabilidad Social y Valor Compartido. Por lo tanto, dichas preguntas se operacionalizan en el instrumento que se describe en el siguiente apartado.

iv. Descripción de los instrumentos de recolección de información.

Los instrumentos utilizados para la recolección de información son: observación directa no participante y entrevistas semiestructuradas.

Según Díaz (2011) la entrevista semiestructurada se define como “aquella en la cual se recoge la información desde afuera, sin intervenir para nada en el grupo social, hecho o fenómeno investigado” (p.8).

De otra parte, esta se entiende también como: “una serie de preguntas (generalmente abiertas al principio de la entrevista) que definen el área a investigar, pero tiene libertad para profundizar en alguna idea que pueda ser relevante, realizando nuevas preguntas” (Otero & Blasco, s.f, p. 3).

Con base en la matriz operacionalización de las categorías se construyó el instrumento de recolección de información (entrevista semiestructurada); para la definición de las preguntas y construcción del instrumento se utilizó como guía la herramienta de Pacto Global y las materias fundamentales de la ISO 26000; para definir las preguntas, se

agruparon por las categorías, económica, social y ambiental, y las materias fundamentales o ítems, por lo que se utilizaron como base las preguntas sugeridas por el Pacto Global de las Naciones Unidas, ajustando la redacción en algunas de ellas, omitiendo unas y uniendo otras; con el fin de lograr un lenguaje apropiado por cada grupo de interés identificado.

De acuerdo con lo anterior, se estableció un guion de entrevista para cada uno de los grupos de interés priorizados, el cual, se sometió a validación por parte de expertos, y posterior definición de las versiones definitivas, como se podrá observar en el apartado, “Elaboración de la versión definitiva del instrumento”.

v. *Mapa de actores involucrados.*

En el presente apartado, es importante mencionar que se identificaron los diferentes actores involucrados internos y externos de la microempresa de manera participativa, mediante la metodología propuesta por la Cámara Oficial de Comercio, Industria y Navegación de Valencia, Iberdrola y Bancaja. La cual, se puede observar en el anexo 2 donde se desarrolla el mapa completo de los grupos de interés.

b. Validación de instrumento

i. *Evaluación de la validez aparente*

Después de construir el instrumento de recolección de información, se solicitó la revisión del mismo a dos (2) expertos en tema de Responsabilidad Social, que desde su experiencia académica y laboral aportarán a la estructuración del instrumento. Por lo tanto, a continuación, se describe su perfil profesional y posterior a ello, se socializarán las recomendaciones realizadas por los expertos y cómo se implementarán.

Experto No. 1

Francisco Vásquez Atencio es Magíster en Gerencia Social, especialista en Gerencia de Derechos Humanos con experiencia en planeación estratégica, administración del Recurso Humano, estructuración de los planes estratégicos y de Responsabilidad Social Empresarial (RSE). Partiendo de este conocimiento académico y experiencia, el experto sugiere las siguientes recomendaciones para perfeccionar el instrumento de recolección de información:

Tabla 4.

Recomendaciones experto 1.

Recomendaciones Expertos	Comentarios Investigadoras
Una vez revisada la matriz de instrumentos están alineados y acordes al tema que se quiere implementar en la empresa que están trabajando el programa RSE.	
“Es importante desde mi experiencia que ustedes dentro del programa que quieren implementar lleven a los directivos a un programa de EFR (Empresa Familiarmente Responsable), pensando a futuro de acuerdo con el crecimiento del nicho mercado y más sobre la corresponsabilidad que se debe tener con los empleados y el entorno donde se encuentra ubicada la empresa. (esta recomendación se las hago como alternativa y esté ligada al tejido social que quieren ustedes implementar en la empresa)”.	Se tendrá en cuenta en el plan de acción y las recomendaciones
“Dentro del modelo Económico - Social y Ambiental es importante, de acuerdo con lo conversado, incluir (el entorno) en donde se desenvuelve la empresa y más aún si se está trabajando el modelo de madres cabezas de familia, para darle ese contexto y brindar talleres y/o conferencia que conlleven a tener sentido de pertenencia con la empresa.	Se tendrá en cuenta en el plan de acción

Importante tener en cuenta que, dentro del modelo RSE que quieren implementar en la organización, esté acorde con la Planeación Estratégica de acuerdo con las metas que año tras año tenga la empresa”.	Se deja como recomendación a la microempresa
“Les sugiero dentro de la tesis que están desarrollando y el modelo de RSE se esté alineado a la Planeación y Objetivos estratégicos de mediano y largo plazo, para que así puedan cumplir metas puntuales con proveedores aliados de empresas del sector donde se desenvuelven”.	Se deja como recomendación a la microempresa

Fuente: Creación propia.

Experta No. 2

Ana Lucía Daza Ferrer, Magíster en proyectos de Desarrollo Sostenible, especialista en Gerencia de la Responsabilidad Social y Valor Compartido, con experiencia en docencia y consultoría en sostenibilidad y RSE. Partiendo de este conocimiento académico y experiencia, la experta sugiere las siguientes recomendaciones para perfeccionar el instrumento de recolección de información:

Tabla 5.

Recomendación experta 2.

Recomendaciones	Comentarios Investigadoras
Dimensión económica	
Las investigadoras aclaran que las preguntas se aplican a 4 grupos de interés identificados, por ello, se evidencia la diferencia en la redacción de las preguntas.	Se tuvo en cuenta en la construcción del instrumento
Recomienda ver otros aspectos para completar los ítems y las preguntas, contemplando temas de las empresas para generar valor agregado.	Por criterio de las investigadoras no se tendrá en cuenta esta recomendación
Se recomienda tener en cuenta el contexto actual de pandemia	Se tendrá en cuenta el contexto actual de la pandemia, en todo el proceso de la investigación
Dimensión económica	

Se recomienda revisar los estándares GRI sobre todo GRI 3 valor económico y distribuido	Se incluyó en los indicadores ya identificados
Este estándar podría proporcionar otras preguntas, por ejemplo: ¿Cómo distribuye los ingresos que reciben versus sus grupos de interés?	Por criterio de las investigadoras no se tendrá en cuenta esta recomendación
Ítem Prácticas laborales	
Revisar los criterios de valoración, se sugiere definir, por ejemplo, cuáles son los criterios para decir que el proceso de selección es bueno o malo, el criterio de edad mínima y trabajo forzoso.	Se tuvo en cuenta en el nivel de valoración
Ítem de asuntos de consumidores	
Se recomienda cambiar la pregunta, ya que el tema es muy amplio ¿Los productos que ofrece la empresa son beneficiosos y duraderos (sostenibles)?, ¿por qué?; además que busque identificar la percepción de las personas a quienes se aplique el instrumento, por ejemplo: ¿Qué materia prima utiliza para la elaboración de los productos? ¿Cuáles son las condiciones de producción del producto?	Se revisó y modifico la pregunta, de acuerdo a la sugerencia
Dimensión social	
Ítem Gobernanza	
Revisar si por el tamaño y tipo de empresa aplica o no aplica el tener definidas y publicadas las políticas	Se revisó y modificó la pregunta G2, de acuerdo a la sugerencia
Preguntar si tienen algunos sistemas de gestión	Se revisó y modificó la pregunta G2, de acuerdo a la sugerencia
Adicionar el cómo se evalúan los riesgos	Se revisó y modificó la pregunta G4, de acuerdo a la sugerencia
Hacer una pregunta inicial sobre si se conocen temas de regulación y legislación laboral y tributaria, a fin de garantizar la objetividad de las respuestas	Se revisó y modificó la pregunta G1, de acuerdo a la sugerencia
Ítem Derechos Humanos	
Se sugiere como primera pregunta consultar si los grupos de interés conocen el concepto de derechos humanos y qué hace la empresa para garantizar el cumplimiento de los derechos humanos.	Se revisó y modificó la pregunta DDHH 7, de acuerdo a la sugerencia
Dimensión ambiental	

Si conoce qué regulaciones se aplican en temas de gestión ambiental	Se revisó y modificó la pregunta G1, de acuerdo a la sugerencia
Preguntar a los empleados qué prácticas realizan en manejo de agua y residuos	Se revisó y modificó la pregunta MA2, de acuerdo a la sugerencia
Capacitación en términos ambientales	Se incluirá en el plan de acción
Pregunta sugerida: ¿La organización socializa con sus usuarios los impactos?	Se incluyó en la pregunta PJO3

Fuente: Creación propia

ii. Evaluación de la fiabilidad del instrumento.

Posterior a la revisión del instrumento de recolección de información, cada experto diligenció una matriz de validación, en la cual, revisan, evalúan y realizan observaciones frente a las preguntas construidas.

Por lo tanto, es de vital importancia consultar los anexos 4 y 5, para validar la fiabilidad del instrumento que se aplicará a cada uno de los grupos de interés priorizados y que será material esencial para el análisis.

iii. Elaboración de la versión definitiva del instrumento

Teniendo en cuenta las recomendaciones mencionadas en el apartado “Evaluación de la validez aparente”, algunas de ellas se tienen en cuenta para la mejora de las preguntas y coherencia del instrumento (ver anexos 6 al 9), y otras se tendrán en cuenta para la formulación del plan de acción en atención al objetivo específico número 3.

6. Trabajo de campo

a. Actividades realizadas

Primera: Aplicación de las entrevistas semiestructuradas a los grupos de interés priorizados y descritos en el ítem “Población objeto de estudio”; dicho proceso se realizó de manera virtual a través de la plataforma Meet, llamada telefónica y de forma presencial, lo cual permitió generar un espacio de empatía entre los y las entrevistadas.

Para posibilitar un diálogo fluido y teniendo en cuenta que los y las entrevistados en sus discursos aportaban con sus respuestas a diferentes preguntas planteadas en la entrevista semiestructurada, algunas de ellas fueron omitidas.

Segunda: Transcripción de las entrevistas; teniendo en cuenta que en este proceso se precisaron algunas respuestas y se disminuyó el uso de muletillas, para facilitar el análisis, sin omitir o alterar el sentido de las respuestas. Lo que le permitió a las investigadoras tener un panorama más amplio de la percepción de los grupos de interés frente al enfoque de responsabilidad social de la microempresa.

b. Cantidad de instrumentos de recolección de información aplicados

Se realizaron siete entrevistas semiestructuradas, una al propietario, dos al equipo administrativo, dos a las empleadas y dos a clientes.

c. Descripción de los métodos que se utilizaron para el análisis de la información de trabajo de campo

El método de análisis de la información que se utilizó es la codificación cualitativa, que según Sampieri (2014):

En la codificación cualitativa los códigos surgen de los datos (más precisamente, de los segmentos de datos): los datos van mostrándose y los “capturamos” en categorías.

Usamos la codificación para comenzar a revelar significados potenciales y desarrollar ideas, conceptos e hipótesis; vamos comprendiendo lo que sucede con los datos (empezamos a generar un sentido de entendimiento respecto al planteamiento del problema). Los códigos son etiquetas para identificar categorías, es decir, describen un segmento de texto, imagen, artefacto u otro material. (p. 426)

Con base en lo anterior, para el análisis de la información se utilizará el programa Excel; por su parte, las investigadoras definieron una serie de herramientas y matrices que se describen a continuación.

El análisis de la información obtenida de la aplicación de las entrevistas se realizó mediante una herramienta diagnóstica construida por las investigadoras, utilizando como guía la herramienta de Pacto Global y las materias fundamentales de la norma ISO 26000, tal como se describió en el apartado de “descripción de los instrumentos de recolección de información”.

En el análisis de la información recolectada se adiciona una columna a la matriz, la cual permite la segmentación de la información; con esto se pudo identificar la percepción que los grupos de interés tienen de la microempresa en los aspectos que contempla la RSE, así mismo, se pudieron identificar aspectos a tener en cuenta para la formulación del plan de acción (ver anexos 18 al 23).

De igual manera, en la herramienta se identificó una variable por cada ítem o materia fundamental de la norma ISO 26000, que permitirá realizar una medición

específica por cada uno de los ítems establecidos en la siguiente tabla; además, facilitará a las investigadoras la identificación tanto por ítem como por grupo de interés, cómo es percibida y/o valorada la microempresa y su gestión actual.

Tabla 6.

Tabla guía de valoración

ÍTEMS MATERIA FUNDAMENTAL ISO 26000	VARIABLE
Prácticas laborales	Criterios de selección
	Trabajo forzoso
	Sindicatos
Asuntos de consumidores	Calidad de productos
Gobernanza	Regulación
	Políticas internas
	Riesgos
Derechos Humanos	Forma de contratación
	Estándares laborales
	Espacios de trabajo
	Sistema de Gestión-Seguridad y Salud en el Trabajo/ SG-SST
	Políticas internas
Prácticas Justas de Operación	Procedimientos internos
	Canales de comunicación
	Procedimientos anticorrupción
Participación activa y desarrollo de la comunidad	Acciones comunitarias
Medio Ambiente	Enfoque preventivo
	Impacto ambiental
	Tecnología adecuada

Fuente: Creación propia

Adicional a esto se estableció un rango de valoración, siendo: 1, no cumple; 3, cumple parcialmente; 5: cumple totalmente. De esta forma se clasificará la percepción y/o

valoración que los grupos de interés tienen de la microempresa, de acuerdo a la información obtenida en las entrevistas semiestructuradas.

Por lo tanto, la herramienta permitirá realizar la medición por cada grupo de interés ilustrado con gráficos, los cuales mostrarán de manera clara el análisis obtenido, como se puede observar en el anexo de la herramienta diagnóstica. En un segundo momento, se consolida la información por ítems y grupos de interés para identificar cuáles son los mejor valorados y, a partir de allí, proponer estrategias para la construcción del plan de acción. Para los ítems valorados negativamente, se plantearán estrategias que permitan la mejora de la microempresa. Por último, se analiza la valoración total por las tres categorías: económica, social y ambiental.

d. Descripción de los principales hallazgos

Como resultado del trabajo de campo realizado, se presentan las siguientes percepciones manifestadas por los grupos de interés respecto de la microempresa, específicamente en relación con los ítems, categorías y subcategorías definidas anteriormente, y analizadas de acuerdo con los criterios de valoración mencionadas en el apartado anterior, tal como se describe a continuación.

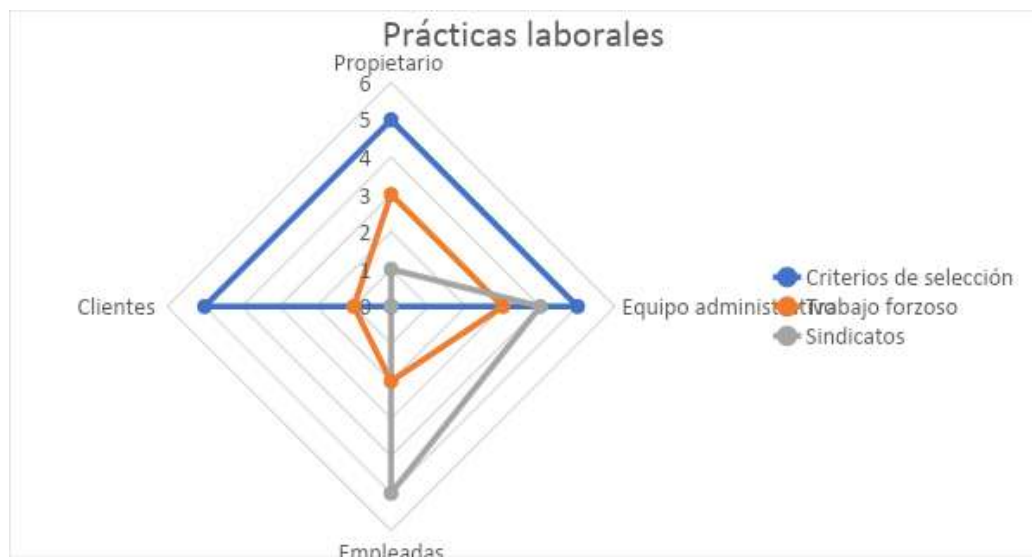
Categoría Economía

Prácticas laborales.

Para el análisis de las prácticas laborales se evaluaron aspectos, como: criterios de selección de personal, trabajo forzoso y la consolidación de sindicatos. Permitiendo así, conocer la percepción de los grupos de interés lo que se evidencia en la siguiente gráfica.

Figura 3.

Valoración de “prácticas laborales” por los grupos de interés.



Fuente: Creación propia

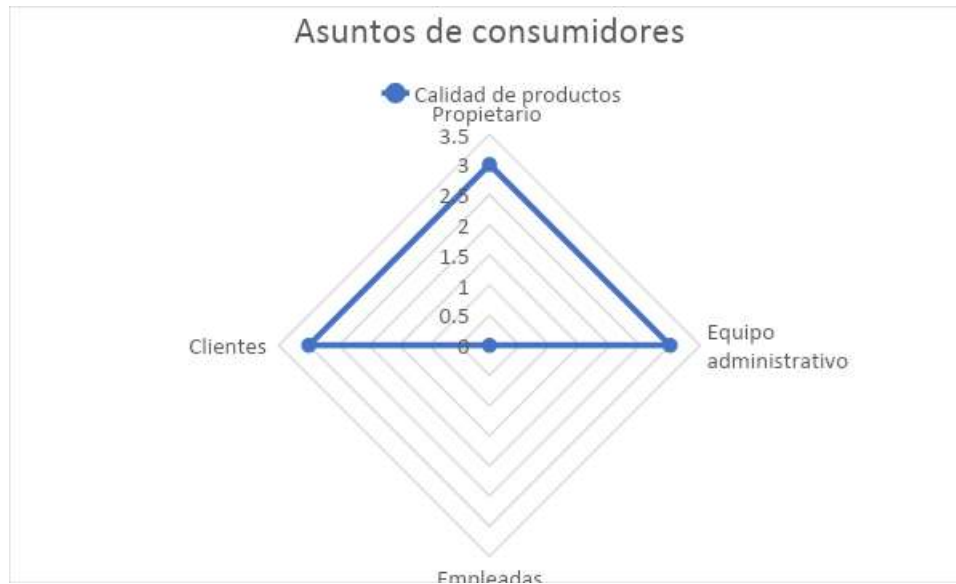
En la gráfica se observa que el propietario, los clientes y el equipo administrativo, consideran que la empresa tiene definido y aplica criterios de selección en todas las contrataciones de personal, mientras que, en la variable de “trabajo forzoso” los cuatro grupos de interés estiman que deben mejorar. Para la variable sindicatos, el propietario afirma que no se cuenta con espacios de discusión debido a que se trata de una empresa familiar. El equipo administrativo y las empleadas expresan contar con espacios de discusión y reafirman el ambiente familiar de trabajo.

Asuntos de consumidores

A continuación, se conocerá el nivel de percepción de los grupos de interés con respecto al ítem “asuntos de consumidores”, específicamente en lo relacionado con calidad de productos.

Figura 4.

Valoración ítem “asuntos de consumidores” por grupos de interés.



Fuente: Creación propia.

Se observa que los clientes, el equipo administrativo y el propietario perciben que los productos que se realizan cuentan con procesos de calidad definidos, garantizando su durabilidad por la combinación realizada entre material sintético y reciclable. Las empleadas no tienen una percepción frente a calidad de productos, y teniendo en cuenta que tienen poco poder en la decisión de las materias primas e insumos que se usan para la fabricación de los productos, no se les realizó la pregunta.

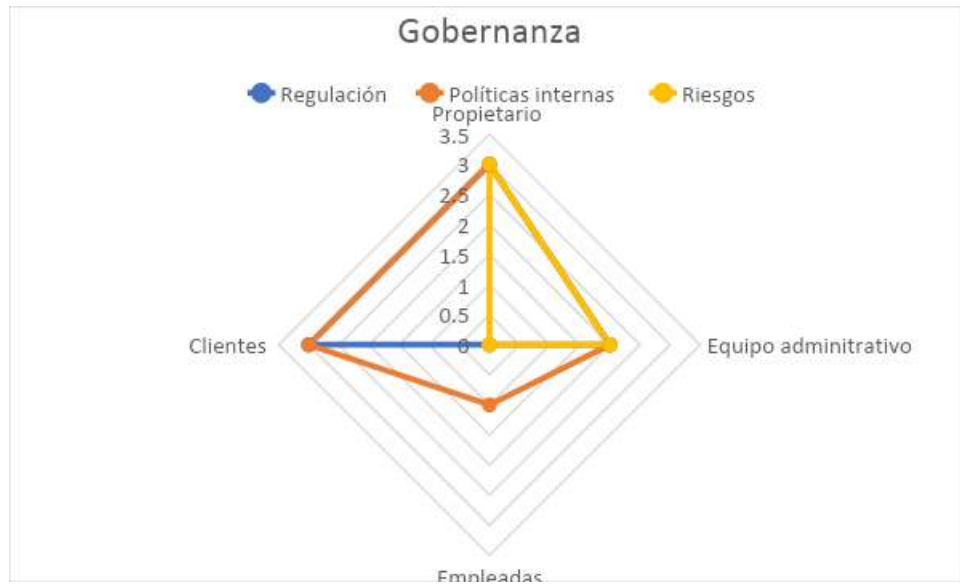
Categoría Social

Gobernanza

De acuerdo con la aplicación de la entrevista, los grupos de interés valoran las variables de regulación, políticas internas y manejo de riesgos que tienen relación con el ítem de “gobernanza”, de la siguiente manera.

Figura 5.

Valoración del ítem “Gobernanza” por los grupos de interés.



Fuente: Creación propia.

Como se observa en la gráfica, los grupos de interés perciben que la microempresa debe mejorar el conocimiento de la regulación en materia laboral, tributaria, medioambiental y de salud ocupacional. El propietario manifiesta que es un empresario empírico, por ello, no maneja muy bien los temas de legislación, así mismo, una de las personas del equipo administrativo asegura que es el responsable del cumplimiento de las obligaciones legales de la microempresa.

Para la variable políticas internas se evaluaron: políticas, sistemas y prácticas de funcionamiento interno. Como resultado, se evidencia que la microempresa no cuenta con sistemas de gestión y políticas definidas; sin embargo, se tienen una serie de prácticas de funcionamiento que son claras para los grupos de interés internos.

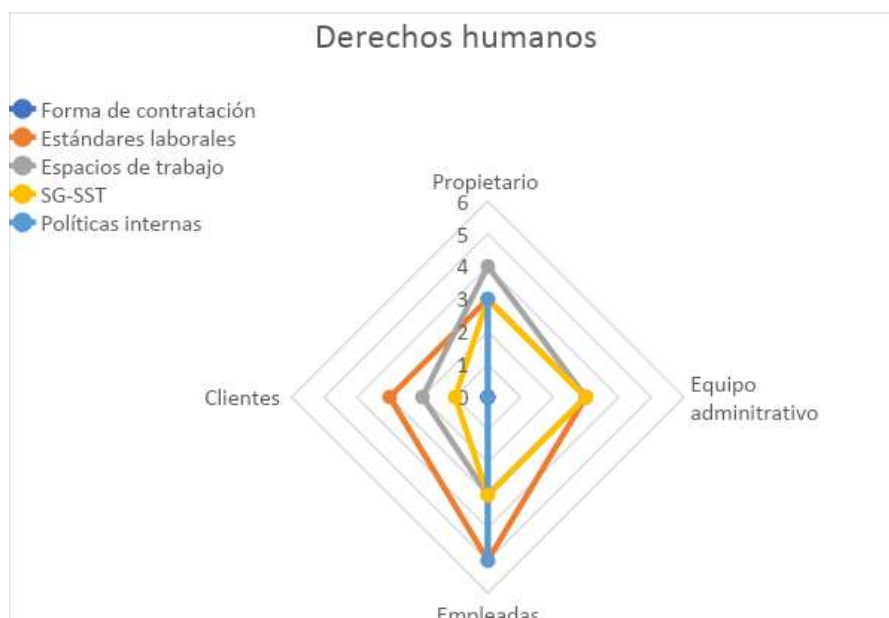
De igual manera, para la variable riesgos, los grupos de interés manifiestan que la microempresa identifica los riesgos financieros y que cuenta con algunos planes de contingencia y medidas de control; por ejemplo, en lo relacionado con el flujo de efectivo producto de los acuerdos comerciales. Para el caso actual de la contingencia generada por la pandemia del COVID 19, se pudo evidenciar que dicho análisis de riesgos debe incluir otros procesos más allá del financiero.

Derechos Humanos

La percepción de los cuatro (4) grupos de interés respecto al ítem de Derechos Humanos, a partir de las variables que permitieron su análisis: forma de contratación, estándares laborales, espacios de trabajo, SG-SST y políticas internas, se visualiza en la siguiente figura.

Figuras 6.

Valoración del ítem “derechos humanos” por los grupos de interés.



Fuente: Creación propia

Teniendo en cuenta la gráfica, se puede identificar que los grupos de interés coinciden en que la forma de contratar en New Classic S.A.S es mediante contrato laboral a término fijo. Adicional, las empleadas, equipo administrativo y propietario concuerdan que se cumple con los estándares laborales como la jornada laboral, salarios justos, tiempos de descanso, vacaciones y licencias.

Además, en la variable de espacios de trabajo, los clientes y el propietario combinan su percepción al afirmar que realizan análisis de los puestos de trabajo e implementa las mejoras de acuerdo con los hallazgos; el equipo administrativo y las empleadas coinciden en que se llevan a cabo acciones encaminadas a mejorar las instalaciones físicas, pero no se hace evaluación y seguimiento a su estado.

Adicionalmente, el propietario y el equipo administrativo tiene claro que la microempresa cuenta, pero no implementa, el plan de capacitación en seguridad y salud en el trabajo: las empleadas aseguran no conocer un plan de capacitación ni el comité de convivencia.

Por último, los grupos de interés resaltan en sus respuestas que la microempresa no cuenta con políticas internas de funcionamiento en relación con la no violación de derechos humanos; así mismo, manifiestan no incurren en prácticas que atenten contra los mismos.

Prácticas justas de operación

Como resultado de las entrevistas realizadas a los grupos de interés, se analizan las variables de procedimientos internos, canales de comunicación y procedimientos anticorrupción; los cuales, se relacionan directamente con el ítem de “Prácticas justas de operación”, evidenciando la siguiente percepción.

Figura 7.

Valoración ítem “prácticas justas de operación” por los grupos de interés



Fuente: Creación propia

De acuerdo con la gráfica, se observa que los grupos de interés perciben que la microempresa cuenta con procedimientos internos claros, y que debe mejorar los canales de comunicación internos y externos; por ejemplo, las empleadas, el equipo administrativo y el propietario, mencionan que solo comunican a las empleadas cuando hay aumento en la producción o cambios de producción, y los clientes lo relacionan únicamente con las compras; es decir, no se conocen los canales de comunicación internos y externos.

Así mismo, los grupos de interés perciben que la unidad productiva no cuenta con política y lineamientos claros contra la corrupción. El propietario y equipo administrativo

mencionaron que no se incurre en prácticas corruptas, pero que no hay nada documentado al respecto.

Participación activa y desarrollo de la comunidad

En las entrevistas realizadas a los cuatro (4) grupos de interés, se analizan las variables de acciones comunitarias que están relacionadas directamente con el ítem de “Participación activa y desarrollo de la comunidad” como se evidencia a continuación.

Figura 8.

Valoración ítem “Participación activa y desarrollo de la comunidad” por los grupos de interés.



Fuente: Creación propia

Según la gráfica, se evidencia que el propietario, equipo administrativo y empleadas, coinciden en sus respuestas al afirmar que New Classic S.A.S contribuye positivamente al

desarrollo de la comunidad con la generación de empleo; sin embargo, a los clientes no se les solicitó opinión frente al ítem de participación activa y desarrollo de la comunidad, teniendo en cuenta que su relación es netamente comercial, por lo tanto, en la gráfica se ve negativa la respuesta.

Categoría Ambiental/Ecológica

Medio ambiente

Los grupos de interés en relación con el ítem medioambiental perciben a la microempresa de la siguiente manera.

Figura 9.

Valoración del ítem “medio ambiente” por los grupos de interés.



Fuente: Creación propia

De acuerdo con la gráfica, los grupos de interés consideran que la microempresa cuenta con un enfoque preventivo en materia medioambiental; sin embargo, los clientes y las empleadas, infieren que se debe mejorar en dicho aspecto; de igual manera, con los

resultados de las entrevistas se observa que la microempresa cuenta con prácticas de prevención en manejo ambiental, las cuales, no se encuentran documentadas o estructuradas, por lo que es probable que se dejen de implementar en caso de que haya rotación de personal.

Por otra parte, los grupos de interés internos consideran que la microempresa debe mejorar en este aspecto, ya que, por el tamaño de la misma hay algunas normas que no aplican, mientras que los clientes, desde una perspectiva externa consideran que la unidad productiva sí cuenta con medidas en pro de disminuir el impacto al medio ambiente. Así mismo, en la valoración de la variable “tecnología adecuada”, todos los grupos de interés perciben que la microempresa posee tecnología de punta, favorable para el medio ambiente en cuanto disminuye el consumo de energía.

En síntesis, tal como se puede observar en la siguiente tabla cada grupo de interés percibe a la microempresa en relación con los ítems o materias fundamentales, categorías y subcategorías definidas, analizadas de acuerdo con los criterios de valoración mencionadas en el apartado anterior; de la siguiente manera:

Tabla 7.

Valoración general por categorías, ítems y grupo de interés.

Categoría	Subcategoría	Ítem /Materias fundamentales ISO 26000	Propietario	Equipo Administrativo	Empleadas	Clientes
Económica	Económica interna:	Prácticas laborales	1	4	4	3
	Económica externa:	Asuntos de Consumidores	4	4	N/A	3
Social	Social interna:	Gobernanza	3	2	2	3

	Sociocultural y política externa:	Derechos Humanos	3	3	2	4
		Prácticas Justas de Operación	1	2	3	2
		Participación activa y desarrollo de la comunidad	5	5	5	N/A
Ambiental / Ecológica	Ecológica interna Ecológica externa:	Medio Ambiente	4	4	3	3

Fuente: Creación propia.

Con la información anterior, se puede observar que la percepción que tienen los grupos de interés entrevistados frente a la microempresa es que tienen dificultades en la implementación de acciones relacionadas con la responsabilidad social y bajo conocimiento en esta disciplina; identificándose, a pesar de ello, prácticas de compromiso social por parte del propietario, con la contratación de mujeres cabeza de hogar, que si bien no está institucionalizada como política, es una práctica de funcionamiento.

Figura 10.*Valoración general por grupos de interés*

Fuente: Creación propia

De acuerdo con la gráfica anterior, se evidencia que el propietario percibe la falta de acciones en relación a prácticas laborales y prácticas justas de operación, y la necesidad de ampliar las acciones en los demás ítems. El equipo administrativo considera que se debe mejorar el ítem de prácticas justas de operación y continuar con las actividades en pro de la participación activa y desarrollo de la comunidad.

Así mismo, las empleadas expresan que los ítems de gobernanza y derechos humanos deben mejorar simultáneamente y continuar fortaleciendo las prácticas laborales. Además, los clientes manifiestan que se deben implementar acciones en todos los ítems e informar sobre las mismas.

Figura 11.***Valoración por categoría.***

Fuente: Creación propia

La percepción frente a las categorías, tal como se observa en la gráfica, permite concluir que la categoría económica es la mejor valorada, seguida de la categoría ambiental y por último la categoría social; para ello, en el plan de acción se contemplarán actividades para el fortalecimiento de la categoría económica y acciones encaminadas en la mejorar de las categorías social y ambiental.

e. Descripción de los principales cambios ocurridos en la estructura de la investigación

Un cambio importante ocurrido en el desarrollo y estructuración de la investigación se generó debido a la emergencia sanitaria mundial por el COVID 19, lo que dificultó el trabajo de campo y el acercamiento directo por parte de las investigadoras con la microempresa, teniendo que realizar gran parte de las entrevistas de manera virtual.

7. Marco referencial

a. Marco legal

Para la presente investigación se contemplan los siguientes estándares en materia de responsabilidad social y otros temas que deben contemplar las empresas que son socialmente responsables.

Como primer aspecto, el Pacto Global el cual, se define de la siguiente manera:

El Pacto está basado en la visión del antiguo Secretario General de las Naciones Unidas, Kofi Annan, quien, en el Foro Económico Mundial de 1999, hizo un llamamiento a líderes empresariales para que se aliaran con la Organización para crear así un «impacto global» en cuestión de valores y principios compartidos para aportar una faceta humana al mercado global. Actualmente, el Pacto Mundial desempeña un papel crucial en el fortalecimiento de la colaboración empresarial con las Naciones Unidas.

El Pacto Mundial de las Naciones Unidas es entonces un llamado a las empresas para que incorporen 10 principios universales relacionados con los derechos humanos, el trabajo, el medio ambiente y la lucha contra la corrupción en sus estrategias y operaciones, así como para que actúen de forma que avancen los objetivos sociales y la implementación de los ODS (Naciones Unidas, s.f).

El segundo aspecto hace referencia a los principios rectores para las empresas y los derechos humanos, establecidos por las Naciones Unidas Derechos Humanos Oficina del alto Comisionado (2011).

Estos Principios Rectores se aplican a todos los Estados y a todas las empresas, tanto transnacionales como de otro tipo, con independencia de su tamaño, sector, ubicación, propietarios y estructura. Además, deben entenderse como un todo coherente y ser

interpretados, individual y colectivamente, en términos de su objetivo de mejorar las normas y prácticas en relación con las empresas y los derechos humanos, a fin de obtener resultados tangibles para las personas y las comunidades afectadas, y contribuir así también a una globalización socialmente sostenible (p.1).

Teniendo en cuenta que Colombia hace parte de la OCDE desde el 2018, se contempla como estándar las líneas directrices de la OCDE para empresas multinacionales (OCDE, 2013), las cuales se definen como:

Las Directrices son recomendaciones dirigidas conjuntamente por los gobiernos a las empresas multinacionales. Contienen principios y normas de buenas prácticas conformes con las disposiciones legales aplicables y otras normas reconocidas internacionalmente. El cumplimiento de las Directrices por parte de las empresas es voluntario y no es jurídicamente vinculante. Sin embargo, algunos temas que se abordan en la Directrices también pueden estar sujetos a leyes nacionales o a compromisos internacionales. (p. 19)

De igual manera, la Declaración tripartita de principios sobre las empresas multinacionales y la política social “ofrecen a las empresas multinacionales, a los gobiernos y a las organizaciones de empleadores y de trabajadores orientaciones en materia de empleo, formación, condiciones de trabajo y de vida y relaciones de trabajo” (OIT; Organización Internacional del Trabajo, 2017, p.5).

Adicional, los Estándares GRI (Global Reporting Initiative y AG Sustentable, s.f), hacen parte de una organización internacional independiente que ayuda a las empresas y gobiernos de todo el mundo a comprender y comunicar su impacto en cuestiones críticas de sostenibilidad, como el cambio climático, los derechos humanos, la gobernanza y el bienestar social, entre otros. (p.1)

Lo anterior proporciona a las empresas directrices para la elaboración de informes de sostenibilidad que buscan visualizar los impactos positivos y negativos en temas económicos, sociales y ambientales.

De otra parte, la Asamblea General adopta en la Agenda 2030 para el desarrollo sostenible, un plan definido por las Naciones Unidas como: Un plan de acción a favor de las personas, el planeta, que también tiene la intención de fortalecer la paz universal y el acceso a la justicia.

Además, los Estados miembros de la Naciones Unidas aprobaron una resolución en la que reconocen que el mayor desafío del mundo actual es la erradicación de la pobreza y afirman que sin lograrla no puede haber desarrollo sostenible.

En la agenda se plantean 17 objetivos con 169 metas de carácter integrado e indivisible que abarcan las esferas: económica, social y ambiental.

A nivel nacional, Colombia al ser miembro de las Naciones Unidas participa en la asamblea general, por lo cual, se compromete a adoptar los ODS; estos se incluyen en el plan nacional de desarrollo para el periodo 2018-2022 llamado Pacto por Colombia, Pacto por la equidad.

En relación con lo anterior y de acuerdo con el Consejo Nacional de Política económica y social (CONPES 3918, 2018) se brindan estrategias para la implementación de los ODS que integran las tres dimensiones sociales, económicas y ambientales en Colombia. En esta medida se dicta la ley 1955 de 25 de mayo de 2019 (El Congreso de Colombia, 2019), artículo 1: Objetivos del plan nacional de desarrollo:

El plan Nacional de Desarrollo 2018-2022 Pacto por Colombia, Pacto por la equidad se expide por medio de la presente ley y tiene como objetivo sentar las bases de legalidad, emprendimiento y equidad que permita lograr la igualdad de oportunidades para

todos los colombianos, en concordancia con un proyecto de largo plazo con el que Colombia alcance los Objetivos de Desarrollo Sostenible al 2030. (p.1)

En conclusión, las empresas y Mipymes ejercen como una decisión voluntaria adherirse al Pacto Global e implementar las acciones y estrategias brindadas, que permiten un desarrollo sostenible de manera individual y colectiva.

Para finalizar, es importante resaltar el ingreso de Colombia como país número 37 en la OCDE, puesto que, las empresas multinacionales del país han tomado como referentes los lineamientos para empresas multinacionales ya mencionados anteriormente.

b. Marco teórico

Para iniciar este apartado, es necesario clarificar el concepto de marco teórico, según (Tamayo & Tamayo, 2004) define que:

Nos ayuda a precisar y organizar los elementos contenidos en la descripción del problema, de tal forma que puedan ser manejados y convertidos en acciones completas. Las funciones del Marco Teórico son: 1). Delimitar el área de la investigación. 2). Sugerir guías de investigación. 3) Compendiar conocimientos existentes en el área que se va a investigar. 4). Expresar proposiciones teóricas generales, postulados, marcos de referencias a los que van a servir como base para formular hipótesis, operacionalizar variables y esbozar teorías de técnicas y procedimientos a seguir (p.145-146).

Para ello, se iniciará con el concepto, que según Peña (2018) Responsabilidad Social Corporativa (RSC) o Responsabilidad Social de la Empresa (RSE) considera que: “es una herramienta básica para conseguir alcanzar el desarrollo sostenible, nos

encontramos también con un concepto relativamente reciente sobre la existencia de diversas definiciones y teorías emanadas desde diversos ámbitos” (p. 43).

Por su parte, el concepto de desarrollo sostenible “es aquel que satisface las necesidades del presente sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras de satisfacer sus propias necesidades” (Márquez, 2017, p. 34).

Adicional a ello, el concepto de Valor Compartido según Cámara de Comercio, se define como:

No es responsabilidad social ni filantropía y ni siquiera sustentabilidad si no una nueva forma de éxito económico. No está el margen de lo que hacen las empresas, sino en el centro. Creemos que puede iniciar la próxima gran transformación en el pensamiento de negocios (p.34).

Además, según Maldonado (2016) la Responsabilidad Social Empresarial

No es un concepto que debemos aprendernos de memoria sino vivirlo y de esta manera hacerlo parte de nuestra vida laboral y personal. La RSE es un cambio de actitud. Para eso es importante su divulgación a través de diferentes medios para hacer más conscientes a los *stakeholders* y lograr un cambio en la sociedad. (p.36)

También, Michael, Porter, & R (2011) afirma que es “el principio del valor compartido que involucra crear valor económico de una manera que también cree valor para la sociedad al abordar sus necesidades y desafíos”. (p.4)

Adicional, para Porter (como se citó en Suñol) la competitividad

Es una relación de doble vía entre la productividad y niveles de vida de la población. En efecto, sobre la productividad inciden tanto los salarios y las ganancias como la distribución del ingreso, la calidad ambiental, los niveles de gobernabilidad política y las libertades y derechos de las personas (p.181).

También, la autora manifiesta que la competitividad “generalmente acepta la idea de que hay la necesidad de crear factores productivos y competencias en economías de escaso desarrollo. Además, tal tarea debe ser asumida tanto por gobiernos como por todos los sectores interesados en el desarrollo nacional” (Suñol, 2016, p. 180).

Para finalizar, según Márquez (2017) “las empresas están introduciendo el compromiso con el desarrollo sostenible, abrazar una estrategia sostenible, autocalificarse de “responsable”, no puede tener otro objetivo que, como definió Michael Porter, generar “valor compartido” (p.19).

8. Resultados finales

a. Modalidad de profundización

La Corporación Universitaria Minuto de Dios en su facultad de Ciencias Empresariales ofrece el programa de Maestría en Gerencia Social, el cual cuenta con dos rutas de análisis que son modalidad de investigación y modalidad de profundización, definidas a continuación:

Modalidad de Investigación: Busca establecer, según los hallazgos empíricos obtenidos, una recomendación desde Gerencia Social que promueva la implementación de propuestas futuras que impacten en la solución de problemáticas sociales. Dicha recomendación deberá describir las herramientas de Gerencia Social que mejor se adapten para la puesta en marcha de dicho proceso de fortalecimiento.

Modalidad de Profundización: Busca establecer, según los hallazgos empíricos obtenidos y su criterio de gerente social, una propuesta de fortalecimiento organizacional que promueva la solución de problemáticas sociales (Corporación Universitaria Minuto de Dios, 2020).

De acuerdo con lo anterior, las investigadoras deciden enfocar el presente trabajo de grado en la línea de profundización, toda vez que brinda herramientas desde la gerencia social, con el fin de generar propuestas de fortalecimiento que promueva la solución de problemáticas sociales actuales; por lo tanto, como resultado del proceso de investigación, y en aras de brindar una solución a la problemática identificada, se concluye con la formulación de un plan de acción con enfoque de responsabilidad social y valor compartido.

De igual manera, se contemplan los perfiles académicos y profesionales de las investigadoras, teniendo en cuenta que la primera Trabajadora Social y su carrera se ha desarrollado en el área social en el sector público, y la segunda es Administradora de Empresas y su carrera ha sido desarrollada en el área administrativa y financiera de organizaciones sociales; generando así, una función entre las dos áreas de conocimiento, que permite ampliar el campo de acción de la gerencia social.

i. Perfil y caracterización de la microempresa donde se desarrolló la investigación

Antecedentes de la organización.

Los antecedentes se detallan en el capítulo 3, página 10, donde se evidencia el inicio de operaciones en 2007 por iniciativa y conocimiento empírico frente a la elaboración de suéteres.

Objeto de la organización.

Misión

Dar una identidad innovadora a los productos colombianos desde la elaboración, confección y entrega de nuestros productos con calidad y pasión, permitiéndonos competir tanto en el mercado nacional como internacional, con el fin de crear en nuestros clientes un sentido de pertenencia por la cultura bogotana y colombiana.

Visión

Posicionar la marca a nivel nacional y posterior, extender nuestros productos en todo el territorio internacional, buscando crear la mejor experiencia en la adquisición de prendas de vestir. Siempre motivados a resaltar el sentido de pertenencia que tenemos en la mano de obra y multiculturalidad de la ciudad de Bogotá, Colombia.

Portafolio de servicios.

Figura 12.

Portafolio de servicios.



Fuente: Portafolio suministrado por la microempresa New Classic S.A.S, 2020.

muy

ii. Herramienta de Gerencia Social

Para adelantar el proceso de investigación, se consultaron los más importantes referentes en materia de RSE, con el fin de analizar las problemáticas identificadas en la microempresa, y que se evidencian en el árbol de problemas para abordar la pregunta de investigación y dar respuesta a la misma.

De acuerdo con lo anterior, se formuló una herramienta de diagnóstico, con el fin de conocer y evaluar las acciones de la microempresa en relación a la RS. La construcción de dicha herramienta se basó en la descripción y operacionalización de categorías con base en lo contenido en la guía ISO 26000 y en la herramienta de autoevaluación que proporciona el Pacto Global de las Naciones Unidas, tal como se puede muestra en el capítulo 7 apartado “Análisis de las categorías”.

Responsabilidad social.

Los referentes internacionales utilizados permitieron definir una meta categoría, categorías, subcategorías, ítems y variables, como se explicó en el apartado “elaboración de instrumento de recolección de información” que, aplicada mediante entrevistas orientadoras plasmadas en instrumentos de recolección de información, permitieron conocer el nivel de desempeño y compromiso con la RS de New Classic S.A.S, insumo que se utiliza para diseñar y proponer un plan de acción que la direcciona a la competitividad y el desarrollo sostenible a corto, mediano y largo plazo.

iii. Desarrollo de la propuesta de fortalecimiento de acuerdo con los resultados obtenidos de la herramienta de Gerencia Social elaborada

a. Identificación de aspectos para mejorar o fortalecer.

De acuerdo con el análisis de la información que se desarrolló en el capítulo 9 “Descripción de principales hallazgos”, se identificaron una serie de aspectos a fortalecer y mejorar, basados en las categorías, ítems o materias fundamentales y las variables que se definieron.

Tabla 8.

Definición de fortalezas y aspectos a mejorar.

CATEGORÍA	ITEM/ MATERIA FUNDAMEN TAL	FORTALEZA	ASPECTOS A MEJORAR
Económica	Prácticas Laborales	<ul style="list-style-type: none"> ● Criterios de selección ● Ambiente laboral 	<ul style="list-style-type: none"> ● Sistematizar las acciones que se realizan en pro de no realizar trabajo forzoso. ● Sindicatos, brindar espacios y capacitación al equipo administrativo. ● Definición y sistematización de criterios de selección.
	Asuntos de consumidores	<ul style="list-style-type: none"> ● Calidad de los productos ● Descripción de los productos de acuerdo con las normas 	<ul style="list-style-type: none"> ● Materias primas amigables con el medio ambiente y que no generen daños en la salud del personal. ● Sistematizar los procesos de calidad de los productos, no solo basado en los aspectos legales. ● Evaluación de satisfacción de clientes (permanente).
Social	Gobernanza	<ul style="list-style-type: none"> ● Cumplimiento legal ● Evaluación de riesgos financieros 	<ul style="list-style-type: none"> ● Capacitación en regulación (laboral, tributaria, derechos humanos, salud ocupacional, medioambiente y anticorrupción) a propietario, equipo administrativo y empleadas. ● Diseño e implementación del SGSST. ● Definición de lineamientos para la toma de decisiones estratégicas (Involucrados). ● Evaluación integral de riesgos.

	Derechos Humanos	<ul style="list-style-type: none"> • Forma de vinculación laboral • Horario y tiempo de descanso • Instalaciones físicas adecuadas • Acciones para manejo de la privacidad 	<ul style="list-style-type: none"> • Incluir análisis de puestos de trabajo de acuerdo con el SG-SST. • Diseñar e implementar el plan de capacitación en SST. • Sistematizar y divulgar las medidas para la prevención del acoso laboral, incluyendo el acoso físico, verbal, sexual o psicológico, abuso o amenazas. • Sistematizar y socializar la política de protección de datos personales. • Incluir dentro de las políticas de la empresa principios de los derechos humanos.
	Prácticas Justas de Operación	<ul style="list-style-type: none"> • Procesos de comunicación interna 	<ul style="list-style-type: none"> • Sistematizar y definir el procedimiento de PQRS a nivel interno y externo. • Generar informes de sostenibilidad basados en los indicadores de gestión en responsabilidad social.
	Participación Activa y Desarrollo de la Comunidad	<ul style="list-style-type: none"> • Acciones comunitarias 	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar acciones de acercamiento con la comunidad, a fin de fortalecer la relación. • Divulgación de acciones realizadas o a realizar por parte de la microempresa.
Ambiental o Ecológica	Medio Ambiente	<ul style="list-style-type: none"> • Enfoque preventivo 	<ul style="list-style-type: none"> • Elaborar fichas de descripción de materias primas e insumos. • Documentar las medidas preventivas en materia ambiental. • Capacitación en temas ambientales.

Fuente: Creación propia

De acuerdo con la problemática identificada junto a la microempresa, se plasmó como problema central, “las débiles ventajas comparativas y competitivas en el marco de la responsabilidad social empresarial”, donde se desglosaron las siguientes causas: 1.

Direccionamiento estratégico alejado de la dinámica de responsabilidad, 2. Escasa cultura empresarial orientada a la responsabilidad social, 3. Inexistencia de planes basados en una visión responsable desde lo económico, social y ambiental, las cuales, son las causas-raíz de la problemática de New Classic S.A.S.

En relación a lo dicho anteriormente, se construyó el objetivo general y los objetivos específicos, encaminados a minimizar la problemática de manera clara y práctica, para orientar las acciones de la investigación, también a la proyección del plan de acción con enfoque de Responsabilidad Social y Valor Compartido, teniendo en cuenta que lo que

se propone, busca generar una relación gana-gana, en donde la empresa se vuelve más competitiva y a los grupos de interés tanto internos como externos, se les genera valor social y económico.

Además, se evidencia la conexión de las sugerencias realizadas por los validadores frente a la implementación de acciones como: 1. Capacitación en términos ambientales, 2. Brindar capacitaciones que conlleven a incentivar el sentido de pertenencia, por lo tanto, hacen parte de las actividades que se contemplan en el plan de acción para generar un impacto positivo en la implementación del mismo.

Para la elaboración del plan de acción se tuvieron en cuenta los diferentes procesos nombrados anteriormente, además de los resultados que arrojó la herramienta diseñada y las fortalezas y aspectos a mejorar, que nutren el contenido del mismo y direccionan de manera clara la importancia de la implementación de Plan de acción, que se puede consultar en el anexo 24, con enfoque de responsabilidad social y valor compartido en la unidad productiva, con el objetivo de contribuir a la competitividad y al desarrollo sostenible.

9. Conclusiones y recomendaciones

a. Conclusiones

- En la investigación se indicó que, de acuerdo a Fenalco, pocas microempresas en el país realizan acciones encaminadas a la responsabilidad social y que, debido a la falta de conocimiento, de recursos humanos y económicos, es limitada la implementación de las mismas.

- Las acciones como: la contratación de mujeres cabeza de hogar que, preferiblemente residan en la localidad de Engativá, promueve y son aporte al desarrollo de la comunidad local, catalogados con enfoque de RS.
- Los referentes internacionales de RS, ISO 26000 y Pacto Global de las Naciones Unidas, brindan a las empresas orientación mediante herramientas y guías para evaluar acciones y determinar estrategias de funcionamiento, buscando motivarlas hacia la sostenibilidad y cuidado del planeta.
- La Gerencia Social brinda herramientas para resolver problemas de las empresas y organizaciones desde la perspectiva social y económica, como la responsabilidad social, permitiendo aportar al desarrollo sostenible del país.
- En la investigación se evidencia la necesidad de motivar a micro, pequeñas y medianas empresas por evaluar e implementar acciones en el marco de la responsabilidad social, siendo este trabajo un insumo orientador para ello.
- El diagnóstico realizado, mediante la aplicación de la herramienta diseñada durante el proceso, permitió concluir que New Classic S.A.S puede construir estrategias dirigidas a mejorar la dimensión social, para lograr el equilibrio entre lo económico y ambiental.

b. Recomendaciones

- Planear, diseñar e implementar estrategias acordes a los objetivos y acciones propuestas desde la Responsabilidad Social.
- Continuar vinculando laboralmente a mujeres que vivan en el sector, ya que, contribuye de manera positiva a la comunidad.

- Evaluar la posibilidad de incluir dentro del programa de responsabilidad social aspectos de EFR (Empresa Familiarmente Responsable) de acuerdo con el crecimiento del nicho de mercado y más sobre la corresponsabilidad que se debe tener con los empleados y el entorno donde se encuentra ubicada la empresa.
- Implementar el plan de acción de acuerdo con los resultados del diagnóstico en el cual se identificaron los aspectos a fortalecer y mejorar.
- Designar las personas responsables para la ejecución del plan de acción.
- Aplicar la herramienta de diagnóstico para evaluar constantemente el impacto de las acciones propuestas en la presente investigación.
- Fortalecer en los empleados los conocimientos sobre RS y muy especialmente en la elaboración de reportes de sostenibilidad.
- Dar continuidad al plan de acción, haciendo seguimiento y evaluando aciertos y desaciertos en las acciones y estrategias propuestas.
- Adherir al Pacto Global de las Naciones Unidas para crear mayor compromiso con la sostenibilidad, generar una cultura de la RS, al tiempo que se puede participar con recurrencia en los espacios de formación e intercambio de buenas prácticas que desde esta iniciativa se promueven en Colombia.
- Se sugiere, si hay avance aceptable de desempeño frente a la RS, evaluar la posibilidad de postularse a la certificación que en esta materia ofrece Fenalco Solidario.

10. Referencias bibliográficas

- Álvarez, M. C. (2013). *Responsabilidad Social Empresarial: Beneficios económicos, sociales y ambientales*. Obtenido de <https://pdfs.semanticscholar.org/8fa0/b7e19a8d5feaf9bcfad9d7b1d5d512aa776c.pdf>
- Banco Interamericano de Desarrollo (BID). (2011). Pautas para la Elaboración de un Estudio de caso.
- Camará; Bancaja; Iberdrola . (s.f). *Cuadernos de trabajo de RSE para Pyme*. Obtenido de file:///C:/Users/tatia/OneDrive/Documentos/MAESTRIA%20GERENCIA%20SOCIAL/TRABAJO%20INVESTIGACION%20PREVIA%20DIAGNOSTICO%20PREVIO%20CUADERNO_RSE.pdf
- Cancino, C., & Morales, M. (diciembre de 2008). *RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL*. Chile: Universidad de Chile, Facultad de Economía y Negocios.
- CCB. (Diciembre de 2019). *Camara de comercio de Bogotá*. Obtenido de <https://www.ccb.org.co/>
- Concha, H. (7 de Septiembre de 2010). *Estudio de Caso*. Obtenido de <http://educaciondecalidadenchile.blogspot.com/2010/09/estudio-de-caso.html>
- Consejo Nacional de Política Económica y Social. CONPES 3918. (2018). *Estrategia para la implementación de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) En Colombia*. Bogotá.
- Corporación Fenalco Solidario Antioquia. (2019). *Informe de Gestión 2018*. Medellín: Corporación Fenalco Solidario.
- Corporación Universitaria Minuto de Dios. (2020). *Lineamientos Generales para la Elaboración, Presentación y Evaluación de Trabajos de Grado en la Modalidad de Profundización e Investigación*. Bogotá.
- Díaz, S. L. (2011). *Metodo Clinico*. Mexico: Facultad de Psicología UMAN.
- El Congreso de Colombia. (25 de mayo de 2019). *Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022. "pacto por colombia, pacto por la equidad"*. Bogotá, Colombia.

- El Pacto Global. (17 de junio de 2020). *Pacto Global Colombia* . Obtenido de <https://www.pactoglobal-colombia.org/pacto-global-colombia/que-es-pacto-global-colombia.html#que-es-el-pacto-global>
- Ethos El Instituto Ethos de Responsabilidad Social. (s.f). *El Instituto Ethos de Responsabilidad Social*. Obtenido de <https://www.ethos.org.br/conteudo/o-instituto/>
- Florez, A. (2013). *LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN LAS PYMES DE COLOMBIA*. Obtenido de <https://repository.ean.edu.co/bitstream/handle/10882/5885/FlorezAndrea2013.pdf;jsessionid=5F4FD51E6A8AC30AD3132A7150D50BCF?sequence=2>
- Freeman, E. (s.f). *LA GESTIÓN EMPRESARIAL BASADA EN LOS STAKEHOLDERS Y LA REPUTACIÓN*. Obtenido de <https://www.bbvaopenmind.com/wp-content/uploads/2012/02/BBVA-OPenMind-La-gesti%C3%B3n-empresarial-basada-en-los-stakeholders-y-la-reputaci%C3%B3n-R-Edward-Freeman.pdf.pdf>
- Global Reporting Initiative y AG Sustentable. (s.f). *Divulgación ASG y sostenibilidad en mercados de capitales, Una Mirada a America Latina*. Obtenido de https://www.globalreporting.org/media/gnelv4de/informe_divulgacion_gri.pdf
- Guevara, R. (27 de enero de 2016). *El estado del arte en la investigación: ¿análisis de los conocimientos acumulados o indagación por nuevos sentidos?* Obtenido de <file:///C:/Users/tatia/OneDrive/Documentos/MAESTRIA%20GERENCIA%20SOCIAL/TRABAJO%20INVESTIGACION%20ESTADO%20DEL%20ARTE/Estado%20del%20arte%20definicion%20.pdf>
- Hernandez, C., & Maria, B. (01 de 05 de 2010). *RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL: ESTRATEGIA DE COMPETITIVIDAD EN EL MARCO DE LA GLOBALIZACIÓN*. Obtenido de <file:///C:/Users/tatia/Downloads/Dialnet-ResponsabilidadSocialEmpresarial-3297019.pdf>

- Hernández, N., & Garnica, J. (diciembre de 2015). *Árbol de problemas del análisis al diseño y desarrollo de productos*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/944/94443423006.pdf>
- Hurtado de Barrera, J. (2010). *Metodología de la investigación*. Caracas : Quirón ediciones.
- International Organization for Standardization [ISO]. (1 de 11 de 2010). *Guia de Responsabilidad Social ISO 26000. Guia de Responsabilidad Social ISO 26000*. Ginebra, Suiza: Norma Internacional.
- Jiménez, V., & Comet, C. (14 de Noviembre de 2016). *Los estudios de casos como enfoque metodológico*. Obtenido de <file:///C:/Users/tatia/Downloads/Dialnet-LosEstudiosDeCasosComoEnfoqueMetodologico-5757749.pdf>
- León Valbuena, N. I. (abril-junio de 2013). *Fuerza de ventas determinante de la competitividad empresarial*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/280/28026992014.pdf>
- Maldonado, N. (2016). *La Responsabilidad Social Empresarial en las mipymes de México*.
- Márquez, M. d. (2017). *Departamento de Comunicación Audiovisual y Publicidad I*. Madrid: Universidad Complutense de Madrid.
- Maxwell, J. (7 de julio de 2008). *Designing a Qualitative Study*. Obtenido de https://us.corwin.com/sites/default/files/upm-binaries/23772_Ch7.pdf
- Michael, E., Porter, & R, M. (2011). *La Creación de valor compartido*. América Latina.
- Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. (5 de junio de 2019). *Decreto 957* . Obtenido de <https://dapre.presidencia.gov.co/normativa/normativa/DECRETO%20957%20DEL%2005%20DE%20JUNIO%20DE%202019.pdf>
- Molina, N. (24 de octubre de 2005). *Herramientas para investigar*. Obtenido de file:///C:/Users/tatia/Downloads/Que_es_el_estado_del_arte.pdf
- Naciones Unidas. (s.f). *Página de Naciones Unidas*. Obtenido de <https://www.un.org/es/cr%C3%B3nica-onu/el-pacto-mundial-de-la-onu-lab%C3%BAqueda-de-soluciones-para-retos-globales>

- Naciones Unidas Derechos Humanos Oficina del alto Comisionado. (2011). Principios Rectores Sobre las Empresas y Derecho Humanos. Nueva York y Ginebra.
- OCDE, Organización para la Economía Cooperación y Desarrollo. (2013). Líneas Directrices de la OCDE para Empresas Multinacionales, OECD Publishing. *Líneas Directrices de la OCDE para Empresas Multinacionales, OECD Publishing.*
- OIT; Organización Internacional del Trabajo. (2017). Declaración tripartita de principios sobre las empresas multinacionales y la política social. *Declaración tripartita de principios sobre las empresas multinacionales y la política social.* Ginebra.
- Organización Internacional de Estandarización. (2010). *ISO 26000 visión general del proyecto.* Ginebra: Organización Internacional de Estandarización.
- Ortíz, S. A. (2018). *Conceptos y Paradigmas de la Gerencia Social.* Bogotá: Corporación Universitaria Minuto de Dios -UNIMINUTO.
- Otero, L., & Blasco, T. (8 de Marzo-Abril de s.f). *Técnicas conversacionales para la recogida de datos en investigación cualitativa: La entrevista.* Obtenido de https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/62504252/408-Texto_del_articulo-1615-1-10-2015061620200327-23663-1p3kxx7.pdf?1585343840=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DTecnicas_cualitativas_la_entrevista_I_Te.pdf&Expires=1598739335&Signature=ffBh
- Pastrana, N., & Sriramesh, K. (2013). *Corporate Social Responsibility: Perceptions and practices among SMEs in Colombia.* Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/259127636_Corporate_Social_Responsibility_Perceptions_and_practices_among_SMEs_in_Colombia
- Peña, D. (2018). *Responsabilidad social empresarial en Colombia, una visión actual frente a Latinoamérica y España.* Obtenido de <http://bdigital.unal.edu.co/69875/1/15445398.2018.pdf>

Piñeros, H. (2016). *Responsabilidad Social Empresarial Crepes & Waffles*. Bogotá: Universidad el Rosario.

PNUD. (s.f). *Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo*. Obtenido de <https://www.undp.org/content/undp/es/home/sustainable-development-goals/goal-12-responsible-consumption-and-production.html>

Programa de Naciones Unidas -PNUD. (s.f.). *Objetivos de Desarrollo Sostenible*. Obtenido de <https://www.undp.org/content/undp/es/home/sustainable-development-goals.html>

Quecedo, R., & Castaño, C. (2002). *Introducción a la metodología de investigación cualitativa*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=17501402>

Quivy Rayrmond, y. L. (2005). *Manual de Investigación en Ciencias Sociales*. Mexico D.F: Limusa S.A.

Rayrmond, Q. (2005). *Manual de Investigación en Ciencias Sociales* . Mexico D.F: Limusa S.A.

Salgado, A. (21 de 09 de 2007). *Investigación Cualitativa: diseño, evaluación del rigor metodológico y retos*. Obtenido de <file:///C:/Users/tatia/Downloads/Dialnet-InvestigacionCualitativa-2766815.pdf>

Sampierí, R. H. (2014). *Metodología de la Investigación Sexta Edición*. México: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.

Suñol, S. (2016). *Aspectos teóricos de la competitividad*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/870/87031202.pdf>

Tabares, L. (2015). *La investigación colombiana en Responsabilidad Social Empresarial: Una aproximación a su estado, aportes y tendencias*. Manizales: Universidad Nacional de Colombia.

Tamayo, & Tamayo. (2004). *Proceso de la Investigación Científica*. Obtenido de <http://www.univermedios.com/wp-content/uploads/2018/08/El-Proceso-De-La-Investigacion-Cientifica-Tamayo-Mario.pdf>


Taylor, S., & Bogdan, R. (1987). *Introducción a los métodos cualitativos de investigación*.

Obtenido de <http://mastor.cl/blog/wp-content/uploads/2011/12/Introduccion-a-metodos-cualitativos-de-investigaci%C3%B3n-Taylor-y-Bogdan.-344-pags-pdf.pdf>

Xul, D. L. (noviembre de 2019). Responsabilidad Social Empresarial y la Importancia de sus líneas Estratégicas.

11. Anexos

Anexo 1. Cronograma de actividades

		CRONOGRAMA DE TRABAJO DE GRADO MAESTRÍA GERENCIA SOCIAL									
Investigadora: Sandra Patricia García Cortés Titular: Sandra Arriba Tutor: Dr. Alfonso Pizarro Martínez		FORMACIÓN DE UN PLAN DE ACCIÓN DE LA MICROEMPRESA NEW CLASSIC S.A.S. A PARTIR DE UN DIAGNÓSTICO CON ENFASIS EN RESPONSABILIDAD SOCIAL Y TALLER COMPACTO									
Metodología	ACTIVIDAD	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Responsable	Observaciones			
Definición de propuesta de trabajo de grado	Punto 1 al 6)	Construcción de documento	27 al 31				Investigadoras				
		Revisión		2			Investigadoras				
		Revisión		3 al 8			Tutor				
	Bases Metodológicas	Construcción de documento		3 al 8				Investigadoras			
		Revisión		9				Investigadoras			
		Revisión		10 al 15				Tutor			
Desarrollo trabajo de grado	Estado del arte	Construcción de documento		10 al 22				Investigadoras			
		Revisión		23-ag				Investigadoras			
		Revisión		24 al 30				Tutor			
	Elaboración del instrumento	Construcción de instrumento		24 al 29				Investigadoras			
		Revisión		30-ag				Investigadoras			
		Revisión			1 al 5			Tutor			
	Validación de instrumento	Validación de instrumento	Revisión			7 al 12			Validadores		
			Trabajo de campo	Aplicación de instrumento y análisis			14 al 20			Investigadoras	
				Revisión			20-ag			Investigadoras	
Revisión					21 al 26			Tutor			
Marco Referencial		Construcción de documento			27 al 30	1 al oct		Investigadoras			
		Revisión				04-oct		Investigadoras			
		Revisión				5 al 10		Tutor			
Resultados finales y conclusiones		revisión				11 al 16		Investigadoras			
						15 al 20		Investigadoras			
					21-oct		Tutor				
Trabajo final	Revisión de trabajo final						Investigadoras				
	Aportes solicitados por los validadores						Investigadoras				
	Definitiva						Investigadoras				

Anexo 2. Mapa de diálogo de grupos de interés

Grupo	Subgrupo	Descripción	Temas de interés		Línea de EE 2030 asociada (tema de interés)	Impacto				Estrategias de relación	Responsable en la empresa	Método de relacionamiento	Frecuencia
			Para el negocio de interés	Para la microempresa		Alto	Medio (positivo)	Medio (negativo)	Bajo				
Administración Pública	Cámara de Comercio	Personas jurídicas de derecho privado que agrupan a las PYMES	Registros administrativos de información de la microempresa	Cumplir con regulaciones legales	Prácticas justas de operación		X			C (consultas periódicas)	Equipo administrativo	correo	
	Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN)	Entidad administrativa del estado colombiano, a la cual, está obligado la microempresa	Recibir los impuestos, a los cuales, está obligado la microempresa	Estar al día con los impuestos exigidos por la DIAN para su funcionamiento de la microempresa			X			C (consultas periódicas)	Equipo administrativo	correo	
	Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP)	Entidad del sector central de la administración federal, administradora de las finanzas federales	Recibir los impuestos que a la microempresa le corresponde pagar					X			C (consultas periódicas)	Equipo administrativo	correo
Banques/Financieras	Bancos	Entidades con las que se tiene vinculo financiero	Transacciones financieras y/o crédito personal y/o comercial en la banca	Solicitar préstamos y acceder a beneficios financieros	Prácticas justas de operación		X			C (consultas periódicas)	Equipo administrativo	comercial/electrónico	
Proveedores	Proveedores	Suministran la materia prima para la elaboración del producto	Verificar la calidad de materia prima	Alimentar materia prima de calidad para elaboración de los productos				X		E (evaluación periódica)	Equipo administrativo	comercial/electrónico	
Clientes/Consumidores	Clientes o Consumidores	Consumen los productos que fabrica New Classic S.A.S	Indicador de calidad, satisfacción e innovación en la gestión y cumplir con estándares de Responsabilidad Social	Cumplir las expectativas de calidad y servicio, para fidelización de los clientes y consumidores, al tiempo que se busca la rentabilidad de la microempresa		Atención de consumidores	X			E (evaluación relacionamiento permanente)	Equipo administrativo	comercial/electrónico	
Comunidad local	Vecinos	Comunidad del entorno donde se ubica la microempresa	Que la microempresa contribuya con las acciones sociales y ambientales en el entorno para construir una buena comunidad. Además, brindar oportunidades laborales	Mantenimiento de buenas relaciones de vecindad con la comunidad y generar oportunidades laborales	Participación activa y desarrollo de la comunidad Derechos Humanos			X		E (consultas informales)	Equipo administrativo	Reuniones/espacios de diálogo, pláticas informativas	
Competidores	Empresas	Aquellas que se dedican a la misma actividad económica y que son competidoras	Competencia justa	Competencia justa	Prácticas justas de operación	X				E (evaluación relacionamiento permanente)	Equipo administrativo	comercial/electrónico	
Accionistas	Propietario	Dueño de la microempresa New Classic S.A.S	Generar crecimiento económico (rentabilidad y social)	Generar un crecimiento económico y social	Gobernanza	X				E (evaluación relacionamiento permanente)	Propietario/Equipo administrativo	Comité general	
Trabajadores	Regulados	Miembros cabecera de familia	Mi mejor estabilidad de vida personal, así como la de sus familiares, emocionales y profesionales, adicional tener un empleo estable	Mejorar a sus condiciones laborales, equilibrio vida familiar y vida familiar para contribuir a su bienestar personal.	Prácticas Laborales Derechos Humanos			X		C (consultas periódicas)	Propietario/Equipo administrativo	comunicación/ reuniones	
	Equipo administrativo	Personas que hacen parte del área administrativa y financiero	Mi mejor estabilidad de vida personal, así como la de sus familiares, emocionales y profesionales, adicional tener un empleo estable	Mejorar a sus condiciones laborales, equilibrio vida familiar y vida familiar para contribuir a su bienestar personal.			X				E (evaluación relacionamiento permanente)	Propietario/Equipo administrativo	comunicación/ reuniones

Anexo 6. Guión de entrevista propietario

Guión entrevista propietario de la microempresa

CORPORACIÓN UNIVERSITARIA MINUTO DE DIOS

MAESTRÍA EN GERENCIA SOCIAL

ENTREVISTA AL PROPIETARIO DE NEW CLASSIC S.A.S

Fecha:

Objetivo: Indagar el nivel de conocimiento en el marco de Responsabilidad Social y Valor Compartido, con el fin, de proponer un plan de acción basado en los resultados que arroje la herramienta y el proceso investigativo.

Nombre:

Medio:

- **Categoría Económica:** las siguientes cuatro preguntas están relacionadas con las prácticas laborales (PL) dentro de la microempresa.

PL 1. ¿Cuáles son los criterios que tiene la empresa para la selección de personal (edad mínima, experiencia, conocimientos, lugar donde vive, capacidad y habilidades)?

PL 2. ¿La empresa toma medidas necesarias para no generar acciones contra la voluntad de los y las trabajadoras?

PL 3. ¿La empresa permite que los y las trabajadoras se reúnan para discutir problemas relacionados con el trabajo?

PL 4. ¿La empresa reconoce el derecho de los y las trabajadoras a la libertad de asociación y a la negociación colectiva?

- **Categoría Económica:** las siguientes dos preguntas se abordarán temas de asuntos con los consumidores (AC):

AC 1. ¿Los productos que ofrece la empresa son beneficiosos y que material utiliza?

AC 2. ¿La empresa toma medidas para prevenir los riesgos derivados de defectos, mal uso, o uso inadecuado de sus productos?

Categoría social: en las siguientes cuatro preguntas se abordarán temas relacionados con la toma de decisiones y manuales internos lo que se denomina Gobernanza (G).

G 1. ¿La empresa identifica y conoce todas las regulaciones relacionadas en materia de Legislación laboral, tributaria local y nacional, derechos humanos, salud ocupacional, medio ambiente y anticorrupción?

G 2. ¿Considera que la empresa cumple con todas las regulaciones relacionadas con legislación, laboral, tributaria local y nacional, derechos humanos, salud ocupacional, medio ambiente y anticorrupción?

G 3. ¿Qué aspectos se tienen en cuenta para la toma de decisiones y la construcción e implementación de los sistemas de gestión (son involucradas las empleadas)?

G 4. ¿La empresa identifica y evalúa riesgos (dificultades), oportunidades y el impacto (positivo y negativo) de sus operaciones? ¿Cómo?

- **Categoría social:** En las siguientes siete preguntas se abordarán temas relacionados con los Derechos humanos (DDHH).

DDHH 1. ¿Cuál es la forma de contratación de la empresa?

DDHH 2. ¿La empresa se asegura de cumplir con la jornada laboral, salarios justos y tiempos de descanso, vacaciones y licencias?

DDHH 3. ¿La empresa se asegura de que sus trabajadores cuenten con instalaciones físicas y equipos de trabajo seguros y apropiados?

DDHH 4. ¿La empresa cuenta con un plan de capacitación en seguridad y salud en el trabajo?

DDHH 5. ¿Qué estrategias tiene para proteger a los trabajadores del acoso laboral, incluyendo acoso físico, verbal, sexual o psicológico, abuso o amenazas?

DDHH 6. ¿La empresa respeta la privacidad de sus empleados cuando reúne información privada o se vigila el lugar de trabajo?

DDHH 7. ¿Conoce la definición de derechos humanos e implementa acciones que eviten la violación de los mismos?

- **Categoría social:** En las siguientes tres preguntas se contemplan aspectos referentes a las Prácticas justas de operación (PJO)

PJO 1. ¿La empresa tiene un procedimiento confiable para escuchar, procesar y resolver problemas/quejas internas y externas?

PJO 2. ¿La empresa comunica su progreso en la implementación de nuevas acciones o impactos a los grupos de interés?

PJO 3. ¿La empresa realiza procesos internos y externos en su compromiso de lucha contra la corrupción?

- **Categoría social:** Con la siguiente pregunta se refiere a la relación a la Participación de la comunidad (PAC)

PAC1. ¿La empresa contribuye positivamente con el desarrollo de la comunidad local?

- **Categoría ecológica o ambiental:** En las siguientes cuatro preguntas están relacionadas con temas en Medio ambiente (MA):

MA 1. ¿La empresa cuenta con procedimientos de emergencia para prevenir y atender accidentes que afecten el medio ambiente y la salud humana?

MA 2. ¿La empresa apoya el enfoque preventivo en la reducción de consumo de agua, energía y manejo de residuos?

MA 3. ¿La empresa previene y reduce el impacto del ruido, olor, luz y vibraciones en el entorno?

MA 4. ¿La empresa fomenta la utilización de tecnologías favorables para el medio ambiente?

Anexo 7. Guión de entrevista equipo administrativo

Guión entrevista equipo administrativo

CORPORACIÓN UNIVERSITARIA MINUTO DE DIOS

MAESTRÍA EN GERENCIA SOCIAL

ENTREVISTA AL EQUIPO ADMINISTRATIVO DE NEW CLASSIC S.A.S

Fecha:

Objetivo: Indagar el nivel de conocimiento en el marco de Responsabilidad Social y Valor Compartido, con el fin, de proponer un plan de acción basado en los resultados que arroje la herramienta y el proceso investigativo.

Nombre:

Cargo:

Medio:

- **Categoría Económica:** las siguientes cuatro preguntas están relacionadas con las prácticas laborales (PL) dentro de la microempresa.

PL 1. ¿Cuáles son los criterios que tiene la empresa para la selección de personal (edad mínima, experiencia, conocimientos, lugar donde vive, capacidad y habilidades)?

PL 2. ¿La empresa toma medidas necesarias para no generar acciones contra la voluntad de los y las trabajadoras?

PL 3. ¿La empresa permite que los y las trabajadoras se reúnan para discutir problemas relacionados con el trabajo?

PL 4. ¿La empresa reconoce el derecho de los y las trabajadoras a la libertad de asociación y a la negociación colectiva?

- **Categorías Económica:** las siguientes dos preguntas se abordarán temas de asuntos con los consumidores (AC):

AC 1. ¿Los productos que ofrece la empresa son beneficiosos y que material utiliza?

AC 2. ¿La empresa toma medidas para prevenir los riesgos derivados de defectos, mal uso, o uso inadecuado de sus productos?

- **Categoría social:** en las siguientes cuatro preguntas se abordarán temas relacionados con la toma de decisiones y manuales internos lo que se denomina Gobernanza (G).

G 1. ¿La empresa identifica y conoce todas las regulaciones relacionadas en materia de Legislación laboral, tributaria local y nacional, derechos humanos, salud ocupacional, medio ambiente y anticorrupción?

G 2. ¿La empresa cuenta con sistemas de gestión y con políticas de funcionamiento interno?

G 3. ¿Qué aspectos se tienen en cuenta para la toma de decisiones y la construcción e implementación de los sistemas de gestión (son involucradas las empleadas)?

G 4. ¿La empresa identifica y evalúa riesgos (dificultades), oportunidades y el impacto (positivo y negativo) de sus operaciones? Como:

Categoría social: En las siguientes seis preguntas se abordarán temas relacionados con los Derechos humanos (DDHH)

DDHH 1. ¿Qué tipo de contrato tiene actualmente con la empresa?

DDHH 2. ¿La empresa se asegura de cumplir con la jornada laboral, salarios justos y tiempos de descanso, vacaciones y licencias?

DDHH 3. ¿Considera que las instalaciones físicas y equipos de trabajo son seguras y apropiadas para el desarrollo de sus funciones?

DDHH 4. ¿La empresa cuenta con un plan de capacitación en seguridad y salud en el trabajo?

DDHH 5. ¿Qué estrategias tiene para proteger a los trabajadores del acoso laboral, incluyendo acoso físico, verbal, sexual o psicológico, abuso o amenazas?

DDHH 6. ¿La empresa respeta la privacidad de sus empleados cuando reúne información privada o se vigila el lugar de trabajo?

DDHH 7. ¿Conoce la definición de derechos humanos e implementa acciones que eviten la violación de los mismos?

- **Categoría social:** En las siguientes tres preguntas se contemplan aspectos referentes a las Prácticas justas de operación (PJO)

PJO 1. ¿La empresa tiene un procedimiento confiable para escuchar, procesar y resolver problemas/quejas internas y externas?

PJO 2. ¿La empresa comunica su progreso en la implementación de las nuevas acciones o impactos?

PJO 3. ¿La empresa realiza procesos internos y externos en su compromiso de lucha contra la corrupción?

PAC1. ¿La empresa contribuye positivamente con el desarrollo de la comunidad local?

- **Categoría ecológica o ambiental:** En las siguientes cuatro preguntas están relacionadas con temas en Medio ambiente (MA)

MA 1. ¿La empresa cuenta con procedimientos de emergencia para prevenir y atender accidentes que afecten el medio ambiente y la salud humana?

MA 2. ¿La empresa apoya el enfoque preventivo en la reducción de consumo de agua, energía y manejo de residuos?

MA 3. ¿La empresa previene y reduce el impacto del ruido, olor, luz y vibraciones en el entorno?

MA 4. ¿La empresa fomenta la utilización de tecnologías favorables para el medio ambiente?

Anexo 8. Guion entrevista empleadas

Guion entrevista a las empleadas de la microempresa

CORPORACIÓN UNIVERSITARIA MINUTO DE DIOS

MAESTRÍA EN GERENCIA SOCIAL

ENTREVISTA A LAS EMPLEADAS DE NEW CLASSIC S.A.S

Objetivo: Indagar el nivel de conocimiento en el marco de Responsabilidad Social y Valor Compartido, con el fin, de proponer un plan de acción basado en los resultados que arroje la herramienta y el proceso investigativo.

Nombre:

Cargo:

- **Categoría Económica:** las siguientes tres preguntas están relacionadas con las prácticas laborales (PL) dentro de la microempresa.

PL 2. ¿La empresa toma todas las medidas necesarias para asegurarse de no participar en ninguna forma de trabajo forzoso?

PL 3. ¿La empresa permite que los trabajadores se reúnan para discutir problemas relacionados con el trabajo?

PL4. ¿La empresa reconoce el derecho de los trabajadores a la libertad de asociación y a la negociación colectiva?

- **Categoría social:** en la siguiente pregunta se abordarán temas relacionados con la toma de decisiones y manuales internos lo que se denomina Gobernanza (G)

G 3. ¿Usted considera que está involucrada cuando se trata de tomar decisiones frente a sus derechos?

- **Categoría social:** En las siguientes seis preguntas se abordarán temas relacionados con los Derechos humanos (DDHH)

DDHH 1. ¿Qué tipo de contrato tiene actualmente con la empresa?

DDHH 2. ¿La empresa se asegura de cumplir con la jornada laboral, salarios justos y tiempos de descanso, vacaciones y licencias?

DDHH 3. ¿Considera que las instalaciones físicas y equipos de trabajo son seguros y apropiadas para el desarrollo de sus funciones?

DDHH 4. ¿La empresa cuenta con un plan de capacitación en seguridad y salud en el trabajo?

DDHH 5. ¿Conoce los mecanismos para denunciar casos de acoso laboral, incluyendo acoso físico, verbal, sexual o psicológico, abuso o amenazas?

DDHH 6. ¿La empresa respeta la privacidad de sus empleados cuando reúne información privada o se vigila el lugar de trabajo?

DDHH 7. ¿La empresa evita involucrarse en violaciones de derechos humanos de la comunidad, derivadas de prácticas sociales o gubernamentales?

- **Categoría social:** En las siguientes tres preguntas se contemplan aspectos referentes a las Prácticas justas de operación (PJO)

PJO 1. ¿Usted conoce los mecanismos para formular un requerimiento?

PJO 2. ¿La empresa comunica su progreso en la implementación de las nuevas acciones?

- **Categoría social:** Con la siguiente pregunta se refiere a la relación a la Participación de la comunidad (PAC)

PAC1. ¿La empresa contribuye positivamente con el desarrollo de la comunidad local?

- **Categoría ecológica o ambiental:** En las siguientes cuatro preguntas están relacionadas con temas en Medio ambiente (MA)

MA 1. ¿La empresa cuenta con procedimientos de emergencia para prevenir y atender accidentes que afecten el medio ambiente y la salud humana?

MA 2. ¿Usted conoce si la empresa toma medidas preventivas en temas reducción de agua, energía y manejo de residuos?

MA 3. ¿La empresa previene y reduce el impacto del ruido, olor, luz y vibraciones en el entorno?

MA 4. ¿La empresa fomenta la utilización de tecnologías favorables para el medio ambiente?

Anexo 9. Guión entrevista clientes

Guión entrevista a clientes de la microempresa

CORPORACIÓN UNIVERSITARIA MINUTO DE DIOS

MAESTRÍA EN GERENCIA SOCIAL

ENTREVISTA A CLIENTES DE NEW CLASSIC S.A.S

Objetivo: Indagar el nivel de conocimiento en el marco de Responsabilidad Social y Valor Compartido, con el fin, de proponer un plan de acción basado en los resultados que arroje la herramienta y el proceso investigativo.

Nombre:

Empresa

- **Categoría Económica:** las siguientes dos preguntas están relacionadas con las prácticas laborales (PL) dentro de la microempresa.

PL 1. ¿Conoce usted los criterios de selección del personal (edad mínima, experiencia, conocimientos, lugar donde vive, capacidad y habilidades)?

PL 2. ¿Conoce si la empresa implementa medidas para no participar en trabajo forzoso?

- **Categoría Económica:** las siguientes dos preguntas se abordarán temas de asuntos con los consumidores (AC):

AC 1. ¿Los productos que ofrece la empresa son beneficiosos y duraderos (sostenibles)? Por qué

AC 2. ¿La empresa toma medidas para prevenir los riesgos derivados de defectos, mal uso, o uso inadecuado de sus productos?

- **Categoría social:** en las siguientes dos preguntas se abordarán temas relacionados con la toma de decisiones y manuales internos lo que se denomina Gobernanza (G).

G 1. ¿Considera que la empresa cumple con todas las regulaciones relacionadas con legislación, laboral, tributaria local y nacional, derechos humanos, salud ocupacional, medio ambiente y anticorrupción?

G 2. ¿Conoce si la empresa cuenta con políticas alineadas en temas como: derechos humanos, SG-SST, derechos laborales, ¿temas ambientales y anticorrupción?

- **Categoría social:** En las siguientes dos preguntas se abordarán temas relacionados con los Derechos humanos (DDHH)

DDHH 1. ¿Conoce cuál es la forma de contratación de la empresa?

DDHH 3. ¿Considera que las instalaciones físicas y equipos de trabajo son seguras y apropiadas para el desarrollo de sus funciones?

- **Categoría social:** En las siguientes tres preguntas se contemplan aspectos referentes a las Prácticas justas de operación (PJO)

PJO 1. ¿Usted conoce los mecanismos para formular un requerimiento?

PJO 2. ¿La empresa comunica su progreso en la implementación de las nuevas acciones?

PJO 3. ¿Conoce o la empresa le ha propuesto realizar acciones en contra la corrupción?

- **Categoría ecológica o ambiental:** En las siguientes cuatro preguntas están relacionadas con temas en Medio ambiente (MA)

MA 1. ¿La empresa cuenta con procedimientos de emergencia para prevenir y atender accidentes que afecten el medio ambiente y la salud humana?

MA 2. ¿La empresa cuenta con procedimientos de emergencia para prevenir y atender accidentes que afecten el medio ambiente y la salud humana?

MA 3. ¿La empresa previene y reduce el impacto del ruido, olor, luz y vibraciones en el entorno?

MA 4. ¿La empresa fomenta la utilización de tecnologías favorables para el medio ambiente?

Anexo 10. Herramienta diagnóstica

INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN		NOMBRE DEL INSTRUMENTO		AUTOR		FECHA		OBJETIVO		DESCRIPCIÓN	
INDICADOR	DESCRIPCIÓN	INDICADOR	DESCRIPCIÓN	INDICADOR	DESCRIPCIÓN	INDICADOR	DESCRIPCIÓN	INDICADOR	DESCRIPCIÓN	INDICADOR	DESCRIPCIÓN
Estructura	Estructura	Estructura	Estructura	Estructura	Estructura	Estructura	Estructura	Estructura	Estructura	Estructura	Estructura

Anexo 11. Transcripción entrevista propietario

Transcripción entrevista propietario

Guion entrevista propietario de la microempresa

CORPORACIÓN UNIVERSITARIA MINUTO DE DIOS

MAESTRÍA EN GERENCIA SOCIAL

ENTREVISTA AL PROPIETARIO DE NEW CLASSIC S.A.S

Fecha: 4 de noviembre 2020

Objetivo: Indagar el nivel de conocimiento en el marco de Responsabilidad Social y Valor Compartido, con el fin, de proponer un plan de acción basado en los resultados que arroje la herramienta y el proceso investigativo.

Nombre: Roberd Ladino

Medio: Virtual: al inicio de la entrevista se explica la finalidad de la misma y se solicita autorización para el uso de la misma

Se informa el fin de la entrevista y se solicitó permiso para grabar la entrevista, la cual se autoriza

Se realiza de manera virtual

- **Categoría Económica:** las siguientes cuatro preguntas están relacionadas con las prácticas laborales (PL) dentro de la microempresa.

PL 1. ¿Cuáles son los criterios que tiene la empresa para la selección de personal (edad mínima, experiencia, conocimientos, lugar donde vive, capacidad y habilidades)?

Rta:

Tejido de punto es más complejo que el tejido plano, lo que hace la empresa es más específico, ya que la se compra el material y debe hilar y tejer, por lo que hace que para la producción se requiere experiencia específica, que conozca el material y el tratamiento que se debe hacer con el mismo.

La mayoría es porque tienen experiencia, son recomendadas, ojalá sean madres cabeza de hogar, ya que son más responsables, así mismo, que vivan cerca a la empresa actualmente tiene como cuatro mujeres que viven cerca, que facilita que ellas puedan ir a sus casas si o requieren, por ejemplo, almorzar en sus casas ver a sus hijos

Presencia por mujeres cabeza de hogar son más responsables, recomendadas por las mismas mujeres, convirtiéndose en una cadena, uno dice necesito una persona para tal actividad y las mujeres dicen yo tengo una persona de otros trabajos o temas así.

- Experiencia y conocimiento en el manejo de la cadena de producción,
- Madres cabeza de hogar, por el rendimiento
- Cerca de la empresa, darles espacio de compartir con sus hijos
- Recomendadas por las mismas operarias

PL 2. ¿La empresa toma medidas necesarias para no generar acciones contra la voluntad de los y las trabajadoras

Rta:

Se indaga por el conocimiento de trabajo forzoso, no hace prácticas de trabajo forzoso, explica que se cumple con los parámetros legales, por ejemplo, si hay bastante producción se les solicita trabajar un festivo o hacer la jornada más larga, pero se liquida como horas extras de acuerdo a las leyes.

Si toma medidas

- Todo está dentro lo permitido por la ley y brindando buenas condiciones a sus trabajadoras

PL 3. ¿La empresa permite que los y las trabajadoras se reúnan para discutir problemas relacionados con el trabajo?

Rta:

No por ser una empresa pequeña, por ser una microempresa no hay esos problemas, esos de sindicatos no aplica, pues por ser microempresa se tiene una relación más cercana con los empleados, ellos los buscan en cualquier momento del día, por ejemplo, uno va caminando y ellos dicen don Rober necesito hablar con ustedes y se atienden en el momento.

No por ser una empresa pequeña, no se da el espacio, pero es un ambiente más familiar

PL 4. ¿La empresa reconoce el derecho de los y las trabajadoras a la libertad de asociación y a la negociación colectiva?

Rta:

Si se reconoce el derecho de los y las trabajadoras, hay empresas que tienen muchas trabas para llegar al jefe, el supervisor y eso, mientras que en la empresa yo estoy directamente con los empleados.

Se cuenta con un a ambiente más cercano y familiar es fácil de hablar con él no hay burocracia

- Si se reconoce ese derecho a los trabajadores
- **Categoría Económica:** las siguientes dos preguntas se abordarán temas de asuntos con los consumidores (AC):

AC 1. ¿Los productos que ofrece la empresa son beneficiosos y que material utiliza?

Rta:

Materiales que se usan 100% acrílicos a base de petróleos, ahora han llegado productos ya reciclables, que los sacan de botellas y desechos y los muelen para sacar la fibra, que está cogiendo mucha fuerza ese tipo de materiales, y a la gente le gusta porque es más económico, ya que el costo es menor y el costo baja, pero aumenta las ganancias

Por ejemplo, cuando mandan hacer el producto un kilo de fibra sintética ejemplo cuesta \$ 40.000 y la fibra reciclable cuesta \$15.000, generando una diferencia alta y el mismo producto, se va la misma cantidad de gramos para un saco y lo van a vender al mismo precio, lo que hace para el ciento más beneficioso.

Se encuentra en proceso de prueba el uso de material reciclable.

- Materiales 100% acrílicos a base de petróleos sintéticos, y productos reciclables es más económico
- Mayor cantidad de material es el material acrílico
- En proceso de migrar a material más reciclable para mejorar la economía y aportar al medio ambiente

AC 2. ¿La empresa toma medidas para prevenir los riesgos derivados de defectos, mal uso, o uso inadecuado de sus productos?

Rta:

Si, en la garantía que se le da al cliente depende de la calidad de la fibra, depende de un 90% de las fibras, porque el producto que se hace en la empresa no es como la camiseta, como esta fibra es lana bota un pillín y moticas si la fibra es buena uno le responde al cliente muchas veces.

En el manejo depende como venga la fibra la verdad hay casi no se manipulación a la fibra para hacerla mejor o para que pierda calidad, depende de ello para darle la garantía al cliente, entonces el cliente, yo por ejemplo la fibra que vale \$40.000 que es el acrílico, se puede dar garantía de esa fibra, cuando se trata de la fibra reciclada no se puede dar la mismo garantía, disminuye la garantía ya que la fibra se encuentra en proceso de prueba para establecer el tiempo de garantía de los productos y el costo también varía por tratarse de fibras que hasta ahora están en proceso

- Si se toman medidas, como garantía al cliente depende de la calidad de los materiales que se usan para la producción
- Se disminuye el tiempo de garantía con las nuevas fibras

Categoría social: en las siguientes cuatro preguntas se abordarán temas relacionados con la toma de decisiones y manuales internos lo que se denomina Gobernanza (G).

Rta:

Yo Soy el dueño y tiene dos personas que le ayudan en los temas administrativos y de soportes contables y pagos, y otra persona que ayuda en la parte de producción y con las solicitudes de los clientes

G 1. ¿La empresa identifica y conoce todas las regulaciones relacionadas en materia de Legislación laboral, tributaria local y nacional, derechos humanos, salud ocupacional, medio ambiente y anticorrupción?

Rta:

No casi no la persona que hace la parte administrativa es quién maneja esos temas, pero igual cuando uno tiene una empresa, es empírico en muchas cosas, que ni uno conoce,

pero maneja lo normal y que salga bien el trabajo, pero los temas de regulaciones no las manejo

Hoy en día las empresas grandes se han ido acabando, tener un sistema de pago y todo es plata, se tiene poco personal por los recursos

Por la crisis económica se van a volver empresas familiares como en Europa por ejemplo en Francia, que son empresas especializadas en cada paso de la línea de producción, por ejemplo, unas cremalleras otras bordado y cosas así.

- No maneja los temas de regulación, porque es empírico
- El soporte en estos temas se lo brinda las personas del equipo administrativo

G 2. ¿Considera que la empresa cumple con todas las regulaciones relacionadas con legislación, laboral, tributaria local y nacional, derechos humanos, salud ocupacional, medio ambiente y anticorrupción?

Rta:

Si se cumple con la legislación, no mucho en salud ocupacional, se cuenta con el SG-SST pero no se práctica, se realizó el procesos de seguridad industrial y sirvió para mejorar el sistema, por exigencia de algunos simientes este proceso ayudó a mejorar en aspectos, que la empresa estaba fallando, pero por ser una empresa pequeña que no se cumple en estos temas ya que es muy costoso y se cuenta con poco personal, actualmente somos 12 personas.

No se puede hacer exigencias, ya que se trata de una empresa pequeña no es como en una empresa grande que si una operaria no cumple la despiden y no hay inconveniente, acá si se va una persona afecta toda la cadena de producción.

- Si se cumple con todo menos lo de salud ocupacional

G 3. ¿Qué aspectos se tienen en cuenta para la toma de decisiones y la construcción e implementación de los sistemas de gestión (son involucradas las empleadas)?

Rta:

Solo se cuenta con el SG-SST, no se cuentan con más sistemas de gestión

- No cuenta con sistemas de gestión solo el SG-SST

G 4. ¿La empresa identifica y evalúa riesgos (dificultades), oportunidades y el impacto (positivo y negativo) de sus operaciones? ¿Cómo?

Rta:

Un riesgo son los acuerdos de pago ya que, las grandes empresas pagan a 60 días lo que dificulta el flujo de efectivo, el riesgo es que cuando se empieza a trabajar con una empresa grande uno debe colocar la plata para la materia prima y hacer el producto y producir, lo que, implica que sea 90 días para recibir el pago, el riesgo es cuando un cliente se demora desestabiliza a la empresa porque disminuye el flujo de efectivo, por ejemplo, este año ha sido difícil recuperar cartera el riesgo es perder la producción el riesgo es alto.

Por el tamaño de la empresa el riesgo más alto, para ello se reúne con la parte administrativa para evaluar a los clientes, si se les puede dar más tiempo o la forma de recuperar la cartera, siempre se afecta bastante la microempresa por que no se cuenta con los recursos para solventar este tipo de espera.

- SE identifican los riesgos, el flujo de efectivo
- El riesgo de perder las inversiones
- Se revisa con el equipo administrativo

- **Categoría social:** En las siguientes siete preguntas se abordarán temas relacionados con los Derechos humanos (DDHH).

DDHH 1. ¿Cuál es la forma de contratación de la empresa?

Rte:

Se contrata por ley se contratan a 3 meses, se hace como periodo de prueba si pasan este periodo se le hace contrató a un año, se les paga todas las prestaciones sociales, la empresa toma el riesgo de hacer contratos por un año sin tener en cuenta la cantidad de producción esperada.

Contrato a término indefinido es un riesgo que no se puede asumir ese costo

La contadora y la otra persona que apoya en el área administrativa tienen contrato de prestación de servicios

- Laboral a término fijo inicialmente por 3 meses y luego por un año
- El equipo administrativo por prestación de servicios incluido el contador

DDHH 2. ¿La empresa se asegura de cumplir con la jornada laboral, salarios justos y tiempos de descanso, vacaciones y licencias?

Rta:

Si entran a las 7:30, tiene 15 minutos de descanso en la mañana, 45 minutos de almuerzo, en la tarde 15 minutos y si les reconoce el tiempo extra, cuando se necesita que se queden se les paga las horas extras.

Lo que no se hace es conceder la dotación de acuerdo, a la norma solo se les da dotación una vez al año, ya que esto implica costos que no puede cubrir una empresa microempresas

A veces cuando se contrata personas que vienen de empresas grandes y se quejan por los beneficios que brindan las empresas grandes.

Las practicas del SENA de tener una persona como aprendiz, se debe pagar por norma, pero en la empresa no se hace.

- Si cumple con todos los tiempos de descanso
- Dotación se da solo una vez al año

DDHH 3. ¿La empresa se asegura de que sus trabajadores cuenten con instalaciones físicas y equipos de trabajo seguros y apropiados?

Rta:

Se colocaron extintores, colocar señalización y camillas de acuerdo a las normas de salud ocupacional.

Si se cumple con los espacios seguros

Se cumple con esos temas de salud ocupacional, que son muy costoso para el tamaño de la empresa.

Enfermedades profesionales como dolor de espalda y otros asociados al tipo de producción

- Si de acuerdo con la revisión de SG-SST

DDHH 4. ¿La empresa cuenta con un plan de capacitación en seguridad y salud en el trabajo?

Rta:

Se diseñó el plan de capacitación, pero no se implementó, ya que toca cumplir el requisito.

- No cuenta con el plan de capacitación se queda en el papel

DDHH 5. ¿Qué estrategias tiene para proteger a los trabajadores del acoso laboral, incluyendo acoso físico, verbal, sexual o psicológico, abuso o amenazas?

Rta:

No hay medidas en este tema y se conoce de otras empresas que tampoco lo tienen

- No tiene medidas en materia de acoso

DDHH 6. ¿La empresa respeta la privacidad de sus empleados cuando reúne información privada o se vigila el lugar de trabajo?

Rta:

- Si se respeta la privacidad

DDHH 7. ¿Conoce la definición de derechos humanos e implementa acciones que eviten la violación de los mismos?

Rta:

Si se hacen acciones para impedir la violación de derechos humanos, se respeta al personal, no se grita no se humilla a las personas, se trata que la empresa contribuya a llevar la vida de forma más suave, que no tengan estrés como por ejemplo en las empresas grandes, buen trato con las personas, por eso las y los empleados se amañan, no se cuneta el tiempo como presión y se confía en el trabajo de las personas y tener un buen trato con las personas.

- Si se implementan acciones para evitar la violación del derecho humanos de los empleados y de las personas con quienes se tiene relación
- **Categoría social:** En las siguientes tres preguntas se contemplan aspectos referentes a las Prácticas justas de operación (PJO)

PJO 1. ¿La empresa tiene un procedimiento confiable para escuchar, procesar y resolver problemas/quejas internas y externas?

Rta:

Por ejemplo, con las empleadas por ser una empresa pequeña el trato es más cercano, si paso por la planta de producción y se alguien con estado de ánimo bajo se les indaga como apoyo a cada uno y cada una

- La relación es cercana pero no hay un procedimiento escrito

PJO 2. ¿La empresa comunica su progreso en la implementación de nuevas acciones o impactos a los grupos de interés?

Rta:

Si se hace cuando es en relación a producción, que se solicita más colaboración y se cuenta, que fue bien en el año anterior, pero no se menciona, los temas financieros.

- Se hace en la práctica de implementar nuevo trabajo con los empleados, no la parte económica

PJO 3. ¿La empresa realiza procesos internos y externos en su compromiso de lucha contra la corrupción?

Rta:

Si se hace, algunas personas se quieren aprovechar del desconocimiento e intentan ganar ventaja de las necesidades, por ejemplo, hay personas que le ofrecen que si lo ayudo a meter como proveedor de tal empresa cuanto me da, pero en mi empresa mi hijo es contador, es muy recto y él no nos deja y dice eso no hace es meternos en problemas más adelante.

- Se tiene práctica de no está escrita

- **Categoría social:** Con la siguiente pregunta se refiere a la relación a la Participación de la comunidad (PAC)

PAC1. ¿La empresa contribuye positivamente con el desarrollo de la comunidad local?

Rta:

La empresa si hace aporte, por ejemplo, en el sector hay muchos colegios, como línea de producción se hacen los uniformes de acuerdo a las necesidades de las personas del sector.

- Si hace un aporte contratar a las mujeres
- Hacer los uniformes para los colegios de sector
- **Categoría ecológica o ambiental:** En las siguientes cuatro preguntas están relacionadas con temas en Medio ambiente (MA):

No conoce si hay regulaciones en medio ambiental

Los desechos son retazos pasa una persona y compra los sobrantes y ellos lo muelen y hacen cobijas

MA 1. ¿La empresa cuenta con procedimientos de emergencia para prevenir y atender accidentes que afecten el medio ambiente y la salud humana?

Rta:

Por ejemplo, las materias primas que se usan materiales que son materiales antialérgicos

Cuando se usa materia prima reciclable, este material afecta más a las mujeres cuando están en la elaboración de la prenda, le salen partículas que puede afectar a las

personas, les afecta la piel, pero los proveedores no se hacen responsables por el costo de las materias primas.

- Antialérgicos se hacen los suéteres
- Reciclado tiene más problemas para las personas que fabrican los suéteres
- Se revisa los materiales con que se produce

MA 2. ¿La empresa apoya el enfoque preventivo en la reducción de consumo de agua, energía y manejo de residuos?

Rta:

Si se toman medidas, por ejemplo, en el prelavado de los sacos, se hace el proceso al algodón cuando se lava se ahorra esa agua que sirve para los baños, para lavar los pisos.

Las luces también se cuentan con lámparas led que son ahorradoras de luz

- Si se hace como práctica, desde la cadena de producción, haciendo ahorro de agua y reciclar el agua, la luz se coloca lámparas led que son ahorradoras de luz

MA 3. ¿La empresa previene y reduce el impacto del ruido, olor, luz y vibraciones en el entorno?

Rta:

Se hace muy poco, se hace ruido en algunas máquinas

Se hace ruido, le dicen que la empresa no es apta para estar en la zona, les toca pasar de agache.

- No se hace por la producción
- Por el tamaño de la empresa

MA 4. 1 ¿La empresa fomenta la utilización de tecnologías favorables para el medio ambiente?

Rta:

Si se cuenta con maquinaria de nueva tecnología lo que ayuda, ya que ahorran luz, hacen menos ruido, y pues toca mantenerse actualizado en la tecnología para estar en el mercado

Anexo 12. Transcripción entrevista 1 equipo administrativo

1. Guión entrevista equipo administrativo

CORPORACIÓN UNIVERSITARIA MINUTO DE DIOS

MAESTRÍA EN GERENCIA SOCIAL

ENTREVISTA AL EQUIPO ADMINISTRATIVO DE NEW CLASSIC S.A.S

Fecha: 8 de noviembre de 202

Objetivo: Indagar el nivel de conocimiento en el marco de Responsabilidad Social y Valor Compartido, con el fin, de proponer un plan de acción basado en los resultados que arroje la herramienta y el proceso investigativo.

Nombre: Steven Sierra

Cargo: Administrativa

Medio: Virtual: al inicio de la entrevista se explica la finalidad de la misma y se solicita autorización para el uso de la misma.

- **Categoría Económica:** las siguientes cuatro preguntas están relacionadas con las prácticas laborales (PL) dentro de la microempresa.

PL 1. ¿Cuáles son los criterios que tiene la empresa para la selección de personal (edad mínima, experiencia, conocimientos, lugar donde vive, capacidad y habilidades)?

Rta:

Experiencia, la base de la empresa es tejido de punto y en Colombia no es muy fuerte en el manejo. Primero experiencia, segundo que viva cerca a la empresa que las personas puedan tener una vida más saludable, Bogotá de sur a norte son dos horas perdidas y lo que genera que las personas no puedan compartir con sus familias.

Se enfoca en brindar oportunidad de empleo a mujeres cabeza de hogar, que tienen dos o cuatro hijos, y que se sientan apoyadas.

- Experiencia, tejido de punto, ser específica en el tejido
- Cerca de la empresa, mejorar las condiciones de las y los trabajadores
- Mujeres cabezas de hogar, compartir con los hijos

PL 2. ¿La empresa toma medidas necesarias para no generar acciones contra la voluntad de los y las trabajadoras?

Rta:

Si toma medidas en cuidado de los trabajadores en materia física y psicológica y ahora con lo de seguridad industrial se cumple la normatividad.

- Sí, se mantiene las buenas condiciones

PL 3. ¿La empresa permite que los y las trabajadoras se reúnan para discutir problemas relacionados con el trabajo?

Rta:

Si le brinda espacio, estableció el proceso de seguridad industrial

Por requisitos de los clientes

- Si

PL 4. ¿La empresa reconoce el derecho de los y las trabajadoras a la libertad de asociación y a la negociación colectiva?

Rta:

si se reconoce el derecho al ser también tan pequeña, el ambiente más familiar y se hablan los diferentes inconvenientes

- Si, Por ser pequeña el ambiente es más familiar
- Hay baja rotación de personal
- **Categorías**
- **Económica:** las siguientes dos preguntas se abordarán temas de asuntos con los consumidores (AC):

AC 1. ¿Los productos que ofrece la empresa son beneficiosos y que material utiliza?

Rta:

Por la cuarta revolución y la sostenibilidad

En el mercado estamos trabajando con nuevos materiales con una empresa que se llama ferry con algodón reciclado a partir de botellas plásticas, se realizó una producción para totto stander de un material que era 50% recuperado y 50% acrílico, para garantizar la duración y que no afecte al ecosistema.

Al usar material reciclado se alcanza a ver las botellas, si afecta un poco más porque bota un poco más de pillín, se usa tapabocas como medida de protección y ahora por la pandemia es una obligación. Para disminuir los riesgos de afectación de las personas que producen las prendas

- Sí, son beneficiosos

- Ferry, desarrollo material reciclado, con lo que se busca una producción más sostenible
- 50% Algodón reciclado material sintéticos
- Implantan otras medidas de protección

AC 2. ¿La empresa toma medidas para prevenir los riesgos derivados de defectos, mal uso, o uso inadecuado de sus productos?

Rta:

Si por normas nacionales la superintendencia define unos parámetros, en cada prenda se debe colocar una etiqueta con especificaciones de lavado y prelavado, de cómo se debe utilizar la prenda, la superintendencia define cual es la forma de garantía del producto. Igual se reconoce cuando el daño de la prenda es por mal uso o por calidad del mismo. Otros inconvenientes son las medidas, se hace el respectivo ajuste, ya que no es como los electrodomésticos que se debe cambiar el 100% del producto.

- Por norma nacional se debe cumplir con parámetros y recomendaciones de uso de las prendas
- Garantías y cumplimiento de estándares
- Mal uso o garantía
- El mayor inconveniente es el tallaje, pero el fácil de ajustar
- **Categoría social:** en las siguientes cuatro preguntas se abordarán temas relacionados con la toma de decisiones y manuales internos lo que se denomina Gobernanza (G).

G 1. ¿La empresa identifica y conoce todas las regulaciones relacionadas en materia de Legislación laboral, tributaria local y nacional, derechos humanos, salud ocupacional, medio ambiente y anticorrupción?

Rta:

Sí, se identifica y reconoce la legislación

G 2. ¿La empresa cuenta con sistemas de gestión y con políticas de funcionamiento interno?

Rta:

SG-SST y sistemas de auditoría interna

- SI EL DE SGSST Y OTTROS INTERNOS

G 3. ¿Qué aspectos se tienen en cuenta para la toma de decisiones y la construcción e implementación de los sistemas de gestión (son involucradas las empleadas)?

Rta:

Las decisiones se toman en la parte administrativa.

Las políticas y las define la parte administrativa que es el administrador, el propietario y la contadora.

- Solo la parte administrativa

G 4. ¿La empresa identifica y evalúa riesgos (dificultades), oportunidades y el impacto (positivo y negativo) de sus operaciones? Cómo

Rta:

Se maneja un plan de contingencia por ejemplo para clientes, Por ejemplo, en el manejo de la crisis por la pandemia. Nadie estaba preparado a enfrentar los riesgos generados

Se definen los planes de contingencia. Se tienen como funciona la recuperación de cartera y la rotación de clientes, su nivel de alcance es a los riesgos medibles.

- Maneja planes de contingencia, riesgos medibles
- A partir de los riesgos previsibles con la pérdida de clientes
- No, se calculan riesgo económico como el generado por la pandemia, por COVID

19

Categoría social: En las siguientes seis preguntas se abordarán temas relacionados con los Derechos humanos (DDHH)

DDHH 1. ¿Qué tipo de contrato tiene actualmente con la empresa?

Rta:

- Contrato indefinido, es el representante legal
Los demás contratos dependen de las personas, para ser contrato indefinido depende del tiempo.
- Tengo contrato a término indefinido, ya que, tengo la responsabilidad de ser el representante legal
- Los demás contratos son a término fijo de 3 meses, como periodo de pruebas y otros a término indefinido.

DDHH 2. ¿La empresa se asegura de cumplir con la jornada laboral, salarios justos y tiempos de descanso, vacaciones y licencias?

Rta: Sí, se asegura de cumplir la legislación

DDHH 3. ¿Considera que las instalaciones físicas y equipos de trabajo son seguras y apropiadas para el desarrollo de sus funciones?

Rta:

Si, por ejemplo, la planta de producción es apropiada para las operarias, con lo SG-SST, Se instalaron extintores de acuerdo a la norma, se cuenta con camilla y botiquines

- Sí, Planta de producción es adecuada

DDHH 4. ¿La empresa cuenta con un plan de capacitación en seguridad y salud en el trabajo?

Rta:

Se cuenta con una persona que se asesora en temas de seguridad industrial.

- Si cuenta con plan, se cuenta con persona específica para el tema

DDHH 5. ¿Qué estrategias tiene para proteger a los trabajadores del acoso laboral, incluyendo acoso físico, verbal, sexual o psicológico, abuso o amenazas?

Rta:

Se tiene el comité de convivencia para tratar los temas de acoso de acuerdo a la norma de seguridad industrial. Que estipula la cantidad de personas y se cuenta con el procedimiento. 80 % o 90 % son mujeres por eso se no presentan este tipo de reportes o quejas ante el comité

- Si se cuenta con el comité de convivencia, de acuerdo con la norma
- 3 personas para el tema de acoso

DDHH 6. ¿La empresa respeta la privacidad de sus empleados cuando reúne información privada o se vigila el lugar de trabajo?

Rta: Si, se tiene cámaras por seguridad y no para vigilar a las y los empleados y son informadas donde están instaladas.

- Por seguridad para el ingreso de puertas
- Bodega, se informa sobre ellas

DDHH 7. ¿Conoce la definición de derechos humanos e implementa acciones que eviten la violación de los mismos?

Rta:

De acuerdo a la constitución del 1991, es garantizar el derecho al trabajo y una buena vida, y pues la empresa cumple los parámetros establecidos por el gobierno, como, por ejemplo, respetar las 8 horas diarias de trabajo, que no se sobre cargue de trabajo que se cumpla con todo lo que es salud, pensión, arl, que se les pague sus vacaciones, prima y se cumpla con los estándares nacionales.

- Se conoce los conceptos básicos
- Si se hacen acciones para la garantía de los derechos humanos
- **Categoría social:** En las siguientes tres preguntas se contemplan aspectos referentes a las Prácticas justas de operación (PJO)

PJO 1. ¿La empresa tiene un procedimiento confiable para escuchar, procesar y resolver problemas/quejas internas y externas?

Rta:

Se cuenta con el procedimiento, pero no están documentadas, ya que, la empresa maneja dos cabezas don Rober y yo, entonces cuando se reciben quejas o sugerencias se tratan de una vez, no se requiere de un proceso escrito pues es algo que no es tan global, y se puede tomar todo el espacio, pues, cada caso es particular y se trata de forma específica.

- Se cuentan con prácticas que no están documentadas
- Las soluciones son entre el propietario y el representante legal

PJO 2. ¿La empresa comunica su progreso en la implementación de las nuevas acciones o impactos?

Rta:

Por ejemplo, cuando se cambia la materia prima o se implementa una nueva línea de producción, si se comunica, por ejemplo, el proveedor principal de las materias primas envía un PDF con la descripción de los materiales, para que se pueda socializar con las empleadas y los clientes, especificando los beneficios y los aspectos negativos, por ejemplo el tiempo de duración de los materiales es menor por tratarse de fibras reciclables, como ejemplo, un saco acrílico puede durar entre 3 a 10 años depende el cuidado mientras que uno de material reciclado puede durar entre 6 meses y 2 años. Este material se va deshaciendo y genera un mejor impacto para el medio ambiente.

Con este cambio, se beneficia al medio ambiente, pero cambia la calidad de los productos. Pero los costos se mantienen ya que la pérdida de materiales puede ser superior

- Sí, se comunican a los clientes y las empleadas
- Con el proveedor se hace la revisión de los productos

PJO 3. ¿La empresa realiza procesos internos y externos en su compromiso de lucha contra la corrupción?

Rta:

Si mediante las políticas de auditoría interna, normas de lavados de activos y anticorrupción de acuerdo, a las disposiciones legales

- Sí, Políticas de auditoría interna
- **Categoría social:** Con la siguiente pregunta se refiere a la relación a la

Participación de la comunidad (PAC)

PAC1. ¿La empresa contribuye positivamente con el desarrollo de la comunidad local?

Rta:

Si contribuye está generando nuevas oportunidades de empleo, apoya el mejoramiento de la economía local, aumento de la circulación de la economía.

- Si, genera oportunidades de empleo y mejor desarrollo económico
- **Categoría ecológica o ambiental:** En las siguientes cuatro preguntas están relacionadas con temas en Medio ambiente (MA)

¿Se pregunta si conoce las regulaciones en materia ambiental que le aplican a la empresa?

Rta:

No se conoce de normatividad en relación a la producción, por ser pequeña no aplica, se cuenta con una ingeniera ambiental, que asesora en el manejo de riesgos ambientales, se tienen una máquinas vaporizadores, pero no generan mayor afectación.

- Las normas establecen unas medidas, pero la empresa por ser pequeña se encuentra por debajo de los límites de riesgo ambiental.
- No es necesario cumplir con normas de calidad por ejemplo las ISO en materia ambiental.
- La empresa no genera afectación, el material que sobra se vende para que sea utilizado, por lo cual, se disminuye el desperdicio, haciendo un adecuado tratamiento de residuos.

MA 1. ¿La empresa cuenta con procedimientos de emergencia para prevenir y atender accidentes que afecten el medio ambiente y la salud humana?

Rta:

Si, toman medidas, por ejemplo, en salud industrial se deben medir las afectaciones que se pueden generar con la producción.

En la parte ambiental no se está generando ninguna afectación, los únicos químicos que se usan en la empresa son, las tintas del impreso, y casi no se imprime la mayoría de formatos que se utilizan son electrónicos ya que son más amigables con el medio ambiente.

Con los empleados se elaboran los exámenes médicos ocupacionales, de ingreso, periódicos y de egreso de acuerdo a las estipulaciones legales.

- Sí, toma medidas, se cumple con los parámetros
- No hay afectación en ninguna norma
- Se contrata una empresa, el material que sobra (retazos)

MA 2. ¿La empresa apoya el enfoque preventivo en la reducción de consumo de agua, energía y manejo de residuos?

Rta:

Si hacen acciones, el desgaste de agua en la empresa es muy poco, para ir al baño, cuando hay materiales que se les debe hacer el prelavado, se reutiliza el agua para los baños.

- Sí, se hacen acciones
- Se recicla agua, en el proceso de lavado de las prendas

MA 3. ¿La empresa previene y reduce el impacto del ruido, olor, luz y vibraciones en el entorno?

Rta:

Si, se cumple con las especificaciones de seguridad industrial, se mide el sonido que generan las máquinas, los cuales, se manejan por ondas, por norma son entre 20 mil y 30 mil y pues la empresa no alcanza a llegar a ese nivel de ruido.

- Sí, Se hizo toda la medición y se cumple la normatividad

MA 4. ¿La empresa fomenta la utilización de tecnologías favorables para el medio ambiente?

Rta:

Si, se mantiene actualizado en las maquinas, las maquinas son nuevas en Colombia, estas máquinas son modernas y apoya la reducción de uso de energía ya que consumen menos, como la tecnología va avanzando por ejemplo la nanotecnología, que hace que la cantidad de residuos sean menores.

- Si, maquinas modernas que consumen menos energía

Anexo 13. Transcripción entrevista 2 equipo administrativo

Guion entrevista equipo administrativo

CORPORACIÓN UNIVERSITARIA MINUTO DE DIOS

MAESTRÍA EN GERENCIA SOCIAL

ENTREVISTA AL EQUIPO ADMINISTRATIVO DE NEW CLASSIC S.A.S

Fecha: 9 de noviembre de 2020

Objetivo: Indagar el nivel de conocimiento en el marco de Responsabilidad Social y Valor Compartido, con el fin, de proponer un plan de acción basado en los resultados que arroje la herramienta y el proceso investigativo.

Nombre: Nubia Espera Ardila

Cargo: Encargada de producción

Medio: Virtual: al inicio de la entrevista se explica la finalidad de la misma y se solicita autorización para el uso de la misma.

- **Categoría Económica:** las siguientes cuatro preguntas están relacionadas con las prácticas laborales (PL) dentro de la microempresa.

PL 1. ¿Cuáles son los criterios que tiene la empresa para la selección de personal (edad mínima, experiencia, conocimientos, lugar donde vive, capacidad y habilidades)?

Rta:

Más o menos idea de lo que hacemos, sobre todo el manejo de máquinas, se maneja la fileteadora, la plana y la lupus que es para colocar los cuellos a los suéteres, la collarín, lo que se corta de la prenda, para cortar se necesita personas con experiencia y que se sepa de la prenda, por lo que se manejan las máquinas, también, se maneja la plancha de los suéteres y las telas, para este proceso se le puede dar la oportunidad a personas que no tengan experiencia se les enseña, se les da un tiempo para aprender.

Para la maquinaria se tiene cuidado que las personas estén concentradas en el manejo de las mismas, se utiliza tijeras, agujas, se puede cortar.

La persona que corta debe tener seguridad de la máquina, es una máquina que si se manipula mal usted se puede quitar la mano o los dedos.

Hay personas que viven cerca de la empresa, pero hay otras que viven lejos, se trata de contratar personas que no vivan tan lejos por el servicio de transporte.

- Conocimiento en las máquinas
- Experiencia en corte
- Plancha y otros no tan específico
- Preferiblemente que vivan cerca.

PL 2. ¿La empresa toma medidas necesarias para no generar acciones contra la voluntad de los y las trabajadoras?

Se trata de ser honestos, las personas se tratan bien, hay un trato no tanto de empleado a jefe si no más o menos es un trato más familiar, tener respeto y trato igualitario

- Buen trato al personal
- Respeto
- Ambiente familiar

PL 3. ¿La empresa permite que los y las trabajadoras se reúnan para discutir problemas relacionados con el trabajo?

Rta:

Si se da el espacio, por ejemplo, a veces cuando las prendas son complicadas. Y el cliente exige mucho se reúnen sobre todo con una señora que es quien tienen mayor experiencia, con ella les explican a las otras operadoras la forma de hacer los procesos y ver cómo se puede hacer la prenda para que salga más rápido, a veces hay muchas que saben cómo se hace y entre todas buscan métodos para que les rinda el trabajo

- Sí, se les da espacio
- Colaboración

PL 4. ¿La empresa reconoce el derecho de los y las trabajadoras a la libertad de asociación y a la negociación colectiva?

Rta:

Se manejan los derechos justos que establece el gobierno, no se han dado sindicatos, se cumple con la seguridad social, se les paga las horas extras si se quedan, se cumple el horario y el tiempo justo de trabajo.

Se tienen acuerdos de funcionamiento, teniendo un ambiente más familiar. Ya que, no es tan grande. Y la gente que colabora ya lleva tiempo con la empresa.

- Derechos justos, se cumple la ley
- **Categorías Económica:** las siguientes dos preguntas se abordarán temas de asuntos con los consumidores (AC):

AC 1. ¿Los productos que ofrece la empresa son beneficiosos y que material utiliza?

Rta:

Se manejan productos nuevos para disminuir la contaminación ambiental. Se están realizando las pruebas al material eso depende del cliente que son quienes definen qué materiales prefiere que se usen para la producción, algunos clientes les gustan porque es mejor para el medio ambiente, a otros no les gusta.

- Se está realizando pruebas con material material reciclado, es más económica y amigable con el medio ambiente

AC 2. ¿La empresa toma medidas para prevenir los riesgos derivados de defectos, mal uso, o uso inadecuado de sus productos?

Rta:

Se da la garantía, no hemos tenido inconvenientes se trata de enviar los productos con sus marquillas bien colocadas, como lo solicita el cliente ya que ellos definen dónde deben llevar las marquillas, se mantiene el cliente contento, entregamos la prenda en adecuados términos de calidad, se cuida a los clientes.

Se cumple las especificaciones que tiene cada cliente

- Sí, se da la garantía
- Marquillas, de acuerdo a las especificaciones de los clientes
- **Categoría social:** en las siguientes cuatro preguntas se abordarán temas relacionados con la toma de decisiones y manuales internos lo que se denomina Gobernanza (G).

G 1. ¿La empresa identifica y conoce todas las regulaciones relacionadas en materia de Legislación laboral, tributaria local y nacional, derechos humanos, salud ocupacional, medio ambiente y anticorrupción?

Rta:

Son manejadas por la parte administrativa, se maneja solo la parte de plata y de los clientes y sus requerimientos.

No queda tiempo y solo se maneja este tema desde el área administrativa

- La maneja la persona administrativa

G 2. ¿La empresa cuenta con sistemas de gestión y con políticas de funcionamiento interno?

Rta:

Se tienen procedimientos que maneja la contadora y el dueño, ellos son los que manejan esos temas.

Se manejan dos temas: la tejeduría y lo que yo manejo es lo de confección, me entregan los requerimientos de los clientes y yo los paso a tejeduría para la elaboración de las prendas.

El dueño y los de administración manejan esos temas y definen presupuestos y todos esos temas.

- Está documentada, por el dueño y la parte contable
- No conoce sobre el tema

G 3. ¿Qué aspectos se tienen en cuenta para la toma de decisiones y la construcción e implementación de los sistemas de gestión (son involucradas las empleadas)?

- No se hace esta pregunta, ya que por las respuestas anteriores se evidencia que no conoce de estos temas

G 4. ¿La empresa identifica y evalúa riesgos (dificultades), oportunidades y el impacto (positivo y negativo) de sus operaciones? Cómo

No se hace esta pregunta, ya que por las respuestas anteriores se evidencia que no conoce de estos temas.

Categoría social: En las siguientes seis preguntas se abordarán temas relacionados con los Derechos humanos (DDHH)

DDHH 1. ¿Qué tipo de contrato tiene actualmente con la empresa?

Rta:

A término fijo por un año, se hace mientras la producción que es desde enero hasta diciembre, a mediados de diciembre no hay pedidos, por eso se descansa en este periodo, la empresa para producción.

- Contrato a término fijo

DDHH 2. ¿La empresa se asegura de cumplir con la jornada laboral, salarios justos y tiempos de descanso, vacaciones y licencias?

Rta:

Si se cuenta con horario de 7: 30 a 5 pm, 45 minutos de almuerzo en la mañana y en la tarde tienen 15 minutos para descansar, cuando hay que entregar pedidos se requiere de tiempo adicional se paga como extra, los sábados entran a las 8 am y salen a la 1 pm.

Algunos domingos toca trabajar, pero es como extra, y se recibe el pago justo como está definido en la ley.

- Sí, se cumple el horario, de acuerdo con la legislación laboral
- Se hacen esporádicamente horas extras

DDHH 3. ¿Considera que las instalaciones físicas y equipos de trabajo son seguras y apropiadas para el desarrollo de sus funciones?

Rta:

Si es adecuada, todo tiene su más y su menos, se paga una persona que hace mantenimiento a las máquinas para garantizar que las máquinas funcionen bien y revisa la parte eléctrica.

También se está pendiente de las operarias que manipulen adecuadamente las máquinas, que la gente este concentradas, ya que se manejan máquinas, tijeras, agujas que pueden generar accidentes, así como que las mujeres se recojan el cabello, no usen anillos, aretes y el uso de celular, ya que, puede generar accidentes.

Porque una vez casi hay un accidente de trabajo, por mal uso

- Si, es adecuada, se tienen los riesgos específicos
- Se hace adecuado mantenimiento de las máquinas

- Se revisa el uso adecuado de las máquinas
- Medidas de autocuidado

DDHH 4. ¿La empresa cuenta con un plan de capacitación en seguridad y salud en el trabajo?

Rta:

No hay capacitaciones en estos temas, hay avisos, como de las rutas de evacuación y señalización, pero no se cuenta con capacitaciones.

- No hay capacitaciones

DDHH 5. ¿Qué estrategias tiene para proteger a los trabajadores del acoso laboral, incluyendo acoso físico, verbal, sexual o psicológico, abuso o amenazas?

Rta:

Como la mayoría son mujeres no hemos tenido inconvenientes, cuando se contrata una nueva persona se indica que vamos a trabajar no a contarnos la vida, para evitar chismes.

Si después de la jornada son amigas está bien pero que dentro de la empresa se evite hablar de temas personales, para evitar malos entendidos.

Hace como un año tuvo un inconveniente con una persona, porque estaba generando mal ambiente entre las demás trabajadoras, se indica que el trato debe ser con respeto entre ellas y hacia las otras personas.

Las personas que están actualmente son adultas que están más centradas en su trabajo, a veces contratar personas jóvenes genera más conflictos de trabajo.

- Solo hay mujeres y no han tenido problemas de acoso de ninguna índole
- Mejor adultas

DDHH 6. ¿La empresa respeta la privacidad de sus empleados cuando reúne información privada o se vigila el lugar de trabajo?

Rta:

No hay cámaras en la parte de producción, hay una cámara donde se guardan los suéteres que ya están para entregar a los clientes. No se requiere el bolso, se confía en las personas que trabajan en la fábrica.

- Se respeta la privacidad

DDHH 7. ¿Conoce la definición de derechos humanos e implementa acciones que eviten la violación de los mismos?

Rta:

Se respeta a las personas, soy tan transparente con las personas, en el taller es muy chévere porque el trato es muy bueno nos tratamos como familia, se saludan y cada uno a trabajar, nos respetamos mutuamente, yo desde que las personas cumplan con sus funciones, yo se manejar todas las máquinas y se hacer todo lo que se hace en el taller.

Entonces se puede hacer el cálculo de cuánto tiempo se requiere para hacer cada actividad o proceso, si la persona trabaja bien y entrega bien el producto no hay necesidad de presionarlas, antes se felicita a las empleadas, no felicitan por buena calidad.

Por ejemplo, los sábados se les da tamal, y en diciembre se les da un incentivo por colaborar en el año y se hace actividad de despedida.

Eso motiva a continuar con la producción, lo que se busca es no ser como una empresa grande y tener un mejor ambiente. Ya que algunas mujeres que viernes

- Se respeta todos los derechos de las personas
- Ambiente familiar

- **Categoría social:** En las siguientes tres preguntas se contemplan aspectos referentes a las Prácticas justas de operación (PJO)

PJO 1. ¿La empresa tiene un procedimiento confiable para escuchar, procesar y resolver problemas/quejas internas y externas?

Rta:

Por ejemplo, en la planta de producción las mujeres cuentan sus problemas y si es necesario se tramita los respectivos permisos.

Se escucha las quejas, pero no hay un procedimiento escrito

Los clientes jóvenes, son personas más conscientes y aceptan más las sugerencias, que algunos clientes mayores son muy exigentes y quieren todo perfecto y pues por el tipo de material que se trabaja varía las medidas ya que, se manejan prendas que se compran las fibras que no son de telas sino tejidos ello genera que las medidas no puedan ser iguales, la variación puede ser de un centímetro o algo así, es muy raro que las medidas salgan exactas, porque depende de la fibra y de los colores, yo que no pasa con las telas, y hay clientes que no entienden estas variaciones.

- Se atiende de manera individual
- Con los clientes jóvenes se tienen mejores prácticas
- Medidas de los productos, depende de las fibras

PJO 2. ¿La empresa comunica su progreso en la implementación de las nuevas acciones o impactos?

Rta:

En planta se comunica, por ejemplo, cuando se inicia el trabajo con un nuevo material, porque cuando se utilizan las máquinas, hay una máquina que es la vaporizadora y

fibras como la licra requiere de más vapor, para que la licra recoja la medida que es, porque cuando se pase a corte pueda dar las medidas, por ello, se va comunicando a las personas que hacen cada proceso, plancha, fileteadora, luper, la persona de los cuellos, porque cuando se cambia de estilo de prenda y los materiales cambia el proceso de producción, primero se hacen las respectivas pruebas de producción

- Se comunica, la información cuando se cambia de materiales para tener en cuenta en la cadena de producción, esto ayuda mejorar la calidad de los productos

PJO 3. ¿La empresa realiza procesos internos y externos en su compromiso de lucha contra la corrupción?

Rta:

Esa parte se maneja es en las ventas, solo me entiendo con los clientes para la producción, este tema de ventas es solo con el dueño o con la otra persona administrativa, todo el trabajo es legal

- No se encarga de las ventas, por lo tanto, no conoce de este tema
- **Categoría social:** Con la siguiente pregunta se refiere a la relación a la Participación de la comunidad (PAC)

PAC1. ¿La empresa contribuye positivamente con el desarrollo de la comunidad local?

Rta:

Si se hace, por ejemplo, la mayor cantidad de personas son cabezas de hogar, hay unas que trabajan que son de la zona, en el marco de la pandemia tocó sacar algunas personas y se prioriza a las personas que tienen menos necesidades.

La empresa se sostuvo gracias a un cliente que realizó un pedido grande para mantener al personal.

- Sí hay contribución al desarrollo local, mediante la oportunidad laboral
- Algunas viven cerca de la empresa
- **Categoría ecológica o ambiental:** En las siguientes cuatro preguntas están relacionadas con temas en Medio ambiente (MA)

MA 1. ¿La empresa cuenta con procedimientos de emergencia para prevenir y atender accidentes que afecten el medio ambiente y la salud humana?

Rta:

Si por ejemplo, las fibras votan un polvo que es como el pillín de la lana, todas usan tapabocas anti fluidos que son los que resbala la motica, en la planta de producción es amplio para garantizar que las motas no nos afecten.

Lo que queda de residuos va un señor que recoge todo lo que sobra y eso se tiene en una bodega el señor lo recoge y le hacen un tratamiento y hacen cobijas, los otros materiales como los conos eso tampoco se vota a la basura, se reutiliza.

Desde la fábrica se tienen bolsas para botar las cosas desechables y una señora de las que trabaja en la fábrica se lo lleva y lo vende.

- La fábrica cuenta con bolsas para separar los residuos
- Se le da a una persona los residuos

MA 2. ¿La empresa apoya el enfoque preventivo en la reducción de consumo de agua, energía y manejo de residuos?

Rta:

Si se con el manejo del agua, por ejemplo, en el prelavado de las prendas de algodón, las prendas se lavan esa agua se recoge, para los baños y después de pasar a la secadora.

Por la pandemia, se recicla el agua del lavado de manos, para reutilizarla en los baños.

Con respecto de la energía se cuida de dejar apagadas las luces de los espacios donde no hay nadie, y las máquinas mientras no se está trabajando se apagan

- Sí, se recicla el agua
- Apagar la luz y las máquinas

MA 3. ¿La empresa previene y reduce el impacto del ruido, olor, luz y vibraciones en el entorno?

Rta:

Si se tienen máquinas actualizadas y se cuentan con máquinas que no hacen ruidos y se reduce el consumo de energía.

- Si mediante las máquinas que no hacen ruido

MA 4. ¿La empresa fomenta la utilización de tecnologías favorables para el medio ambiente?

Rta:

Si con la actualización de las máquinas, se revisa que está en el mercado en materia de maquinarias, cada día la tecnología es mejor.

- Sí, con las máquinas nuevas

Anexo 14. Transcripción entrevista 1 empleadas

Transcripción entrevista 1 empleadas

1. Guión entrevista a las empleadas de la microempresa

CORPORACIÓN UNIVERSITARIA MINUTO DE DIOS

MAESTRÍA EN GERENCIA SOCIAL

ENTREVISTA A LAS EMPLEADAS DE NEW CLASSIC S.A.S

Objetivo: Indagar el nivel de conocimiento en el marco de Responsabilidad Social y Valor Compartido, con el fin, de proponer un plan de acción basado en los resultados que arroje la herramienta y el proceso investigativo.

Nombre: María Delgado

Cargo: Operaria

- **Categoría Económica:** las siguientes tres preguntas están relacionadas con las prácticas laborales (PL) dentro de la microempresa.

PL 2. ¿La empresa toma todas las medidas necesarias para asegurarse de no participar en ninguna forma de trabajo forzoso?

Buenas tardes Doña María muchas gracias por permitirme hacerle la entrevista, no sé si se quiere presentar que me cuente un poquito de usted, hace cuanto trabaja en New Classic S.A.S.

PL 3. ¿La empresa permite que los trabajadores se reúnan para discutir problemas relacionados con el trabajo?

No, todo bien si señora, todo ha sido bien, yo con mis compañeros me siento bien hasta el momento no hemos tenido ningún encuentro así.

PL4. ¿La empresa reconoce el derecho de los trabajadores a la libertad de asociación y a la negociación colectiva?

No en este momento no, por la pandemia siempre estamos muy distantes por todo lo que está pasando ahorita.

- **Categoría social:** en la siguiente pregunta se abordarán temas relacionados con la toma de decisiones y manuales internos lo que se denomina Gobernanza (G)

G 3. ¿Usted considera que está involucrada cuando se trata de tomar decisiones frente a sus derechos?

- **Categoría social:** En las siguientes seis preguntas se abordarán temas relacionados con los Derechos humanos (DDHH)

DDHH 1. ¿Qué tipo de contrato tiene actualmente con la empresa?

Contrato por 1 año

DDHH 2. ¿La empresa se asegura de cumplir con la jornada laboral, salarios justos y tiempos de descanso, vacaciones y licencias?

Si claro, **si señora son todos muy puntuales**, todo muy bien, hasta el momento todo muy bien.

DDHH 3. ¿Considera que las instalaciones físicas y equipos de trabajo son seguras y apropiadas para el desarrollo de sus funciones?

Si, **si señora se cuenta con los espacios.**

DDHH 4. ¿La empresa cuenta con un plan de capacitación en seguridad y salud en el trabajo?

No, **hasta el momento no.**

DDHH 5. ¿Conoce los mecanismos para denunciar casos de acoso laboral, incluyendo acoso físico, verbal, sexual o psicológico, abuso o amenazas?

No señora.

DDHH 6. ¿La empresa respeta la privacidad de sus empleados cuando reúne información privada o se vigila el lugar de trabajo?

Si señora, no **ellos no vigilan el trabajo.**

DDHH 7. ¿La empresa evita involucrarse en violaciones de derechos humanos de la comunidad, derivadas de prácticas sociales o gubernamentales?

No

- **Categoría social:** En las siguientes tres preguntas se contemplan aspectos referentes a las Prácticas justas de operación (PJO)

PJO 1. ¿Usted conoce los mecanismos para formular un requerimiento?

Me entiendo con mis jefes y ellos me dan permisos, y después yo le renuevo el tiempo.

PJO 2. ¿La empresa comunica su progreso en la implementación de las nuevas acciones?

Si señora, pues cuando hay mucho trabajito, nos comentan qué hay bastante trabajo que toca colaborar entonces pues uno ya dispone del tiempo y colabora.

Entrevistadora: o sea que frecuentemente les avisan que también se programen, ¿y les gusta la idea que les comenten?

No, claro es mejor que le cuenten a uno porque muchas veces uno tiene otras cosas y no sabe de un momento a otro le toca hasta ahí llegar.

- **Categoría social:** Con la siguiente pregunta se refiere a la relación a la Participación de la comunidad (PAC)

PAC1. ¿La empresa contribuye positivamente con el desarrollo de la comunidad local?

Yo creo que sí, **los vecinos acá no son mala gente**, si a mí me contribuye.

- **Categoría ecológica o ambiental:** En las siguientes cuatro preguntas están relacionadas con temas en Medio ambiente (MA)

MA 1. ¿La empresa cuenta con procedimientos de emergencia para prevenir y atender accidentes que afecten el medio ambiente y la salud humana?

MA 2. ¿Usted conoce si la empresa toma medidas preventivas en temas reducción de agua, energía y manejo de residuos?

Si señora, **la luz y el agua se ahorran también y la luz cuando no se está utilizando se apaga la luz para ahorrar energía**, viene un señor y lo lleva se le vende a un señor.

MA 3. ¿La empresa previene y reduce el impacto del ruido, olor, luz y vibraciones en el entorno?

de pronto los bombillos con el tema de la energía, o las máquinas reduzcan el tema del ahorro de luz.

MA 4. ¿La empresa fomenta la utilización de tecnologías favorables para el medio ambiente?

Las máquinas si, de todas maneras, cuando no trabaja las permanecer apagadas, eso con las máquinas, con el medio ambiente no señora

Anexo 15. Transcripción entrevista 2 empleadas

Transcripción entrevista 2 empleadas

Guion entrevista a las empleadas de la microempresa

CORPORACIÓN UNIVERSITARIA MINUTO DE DIOS

MAESTRÍA EN GERENCIA SOCIAL

ENTREVISTA A LAS EMPLEADAS DE NEW CLASSIC S.A.S

Objetivo: Indagar el nivel de conocimiento en el marco de Responsabilidad Social y Valor Compartido, con el fin, de proponer un plan de acción basado en los resultados que arroje la herramienta y el proceso investigativo.

Nombre: Angie Paola Rodríguez

Cargo: Operaria

- **Categoría Económica:** las siguientes tres preguntas están relacionadas con las prácticas laborales (PL) dentro de la microempresa.

PL 2. ¿La empresa toma todas las medidas necesarias para asegurarse de no participar en ninguna forma de trabajo forzoso?

Si, **en la empresa nada de lo que se hace es obligado**, lo que la empresa nos ha dado es que todos **tenemos como la autonomía de decidir** si se quiere o no se quiere, entonces en ese tema si **hay mucho respeto** de parte de los jefes y de los mismos trabajadores.

PL 3. ¿La empresa permite que los trabajadores se reúnan para discutir problemas relacionados con el trabajo?

Si nosotros como grupos de trabajo nos reunimos en horas de almuerzo, a veces en horas de onces y **discutimos ciertos temas que nos competen a nosotros** como trabajadores dentro de la empresa.

PL4. ¿La empresa reconoce el derecho de los trabajadores a la libertad de asociación y a la negociación colectiva?

Si, ellos en ningún momento intentan apartarnos sino más bien lo que hacen es que sea un trabajo en equipo de una manera buena **nos reunimos y charlamos distintos temas.**

- **Categoría social:** en la siguiente pregunta se abordarán temas relacionados con la toma de decisiones y manuales internos lo que se denomina Gobernanza (G)

G 3. ¿Usted considera que está involucrada cuando se trata de tomar decisiones frente a sus derechos?

Si como te dije anteriormente nada de lo que nosotros hacemos en New Classic es obligado, **todo es voluntario entonces tenemos la libertad de hablar.**

- **Categoría social:** En las siguientes seis preguntas se abordarán temas relacionados con los Derechos humanos (DDHH)

DDHH 1. ¿Qué tipo de contrato tiene actualmente con la empresa?

Cuando yo empecé a trabajar y **hasta el momento ha sido por contrato de un año,** y ya casi llevo un año y medio trabajando en la empresa.

DDHH 2. ¿La empresa se asegura de cumplir con la jornada laboral, salarios justos y tiempos de descanso, vacaciones y licencias?

Si la verdad **ellos son como muy justos lo que nosotros** a veces si intentamos pelear es que nos cambian las horas de almuerzo, muchas veces ya tenemos como un grupo de trabajo entre nosotros, entonces lo que hacen es cambiárnosla en eso si intentamos que nos dejen las mismas horas siempre, pero si en tiempo de horario laboral si es justo.

DDHH 3. ¿Considera que las instalaciones físicas y equipos de trabajo son seguras y apropiadas para el desarrollo de sus funciones?

Si, la empresa cuenta con salidas de emergencia, tiene todo el tema de botiquines
tiene las zonas seguras, intentamos que las máquinas no estén pegadas para que en caso de

una emergencia o algo podamos evacuar fácilmente. También, cada zona de trabajo tiene su espacio de la de mi compañera y el tema de comodidad es muy bueno y la infraestructura también es muy tranquila.

DDHH 4. ¿La empresa cuenta con un plan de capacitación en seguridad y salud en el trabajo?

No, hasta el momento no se ha hecho capacitaciones.

DDHH 5. ¿Conoce los mecanismos para denunciar casos de acoso laboral, incluyendo acoso físico, verbal, sexual o psicológico, abuso o amenazas?

Lo que tengo entendido es que cuando hay un acoso laboral, para mí lo primero sería hablar con el jefe digamos que ya en ocasiones el abuso puede ser de jefe a trabajador creo que se trabaja el tema de ir al Ministerio del Trabajo y allí presentar todos los temas de abuso laboral.

DDHH 6. ¿La empresa respeta la privacidad de sus empleados cuando reúne información privada o se vigila el lugar de trabajo?

No, ellos la confianza que se trabaja en la empresa es muy grande no se necesita que una persona esté pendiente, sino que cada uno es consciente de lo que hace.

DDHH 7. ¿La empresa evita involucrarse en violaciones de derechos humanos de la comunidad, derivadas de prácticas sociales o gubernamentales?

No tengo muy claro lo que es, pero sé y conozco lo que quieren como nosotros como individuos nos comportamos en sociedad, en grupo, y cómo se pueden reconocer o proteger distintos derechos supongo yo en la dignidad humana.

No, no la verdad no se ha implementado nada.

- **Categoría social:** En las siguientes tres preguntas se contemplan aspectos referentes a las Prácticas justas de operación (PJO)

PJO 1. ¿Usted conoce los mecanismos para formular un requerimiento?

Como te comentaba antes cuando **se necesita hacer un requerimiento se solicita directamente con el jefe más no sé tiene que llenar un papeleo o algo así.**

PJO 2. ¿La empresa comunica su progreso en la implementación de las nuevas acciones?

Así mismo como nosotros le comunicamos temas de permisos **ellos nos comentan cuando hay trabajo como nos va en la realización de los pedidos de lo que nos toca hacer y en lo que podemos ir mejorando.** Si hay como una conversación de parte y parte para mantenernos empapados del tema.

Categoría social: Con la siguiente pregunta se refiere a la relación a la Participación de la comunidad (PAC)

PAC1. ¿La empresa contribuye positivamente con el desarrollo de la comunidad local?

Como te comenté antes también yo llegue a esta empresa por mi prima, ella vive en la localidad y la verdad todos **los y las empleadas que trabajan acá viven muy cerca, entonces cuando son horas de almuerzo incluso ellos también van hasta su casa y comparten con su familia la hora de almuerzo.**

La mayoría de empleados son de aquí cerca de la localidad.

- **Categoría ecológica o ambiental:** En las siguientes cuatro preguntas están relacionadas con temas en Medio ambiente (MA)

MA 1. ¿La empresa cuenta con procedimientos de emergencia para prevenir y atender accidentes que afecten el medio ambiente y la salud humana?

Si, nosotros tenemos **al lado de los puestos de trabajo contamos con botiquines y con camillas todo lo necesario para enfrentar una situación de estas.**

MA 2. ¿Usted conoce si la empresa toma medidas preventivas en temas reducción de agua, energía y manejo de residuos?

Si, digamos **cuando nosotros tenemos el break** que nos dan para las onces o para el desayuno y el almuerzo, **nosotras y mis compañeros procuramos apagar todo el tema de las máquinas las luces solamente utilizar el agua que se necesite para no malgastar.**

MA 3. ¿La empresa previene y reduce el impacto del ruido, olor, luz y vibraciones en el entorno?

En temas de la empresa todas las máquinas **son última tecnología la reducción del ruido de máquinas anteriores a esta se da muy mínimo**, entonces cómo te comentaba en tema de luz y eso pues ya es conciencia de cada uno de empezar a ahorrar.

MA 4. ¿La empresa fomenta la utilización de tecnologías favorables para el medio ambiente?

Si, si la verdad si en todo aspecto **las máquinas ayudan al medio ambiente.**

Anexo 16. Transcripción entrevista 1 clientes

Transcripción entrevista 1 clientes

2. Guion entrevista a clientes de la microempresa

CORPORACIÓN UNIVERSITARIA MINUTO DE DIOS

MAESTRÍA EN GERENCIA SOCIAL

ENTREVISTA A CLIENTES DE NEW CLASSIC S.A.S

Objetivo: Indagar el nivel de conocimiento en el marco de Responsabilidad Social y Valor Compartido, con el fin, de proponer un plan de acción basado en los resultados que arroje la herramienta y el proceso investigativo.

Nombre: David González

Empresa: Natural

- **Categoría Económica:** las siguientes dos preguntas están relacionadas con las prácticas laborales (PL) dentro de la microempresa.

PL 1. ¿Conoce usted los criterios de selección del personal (edad mínima, experiencia, conocimientos, lugar donde vive, capacidad y habilidades)?

Pues yo que tenga entendido si tienen **las personas que contratan tienen que ser especializadas que tengan cierta experiencia que tenga un recorrido en eso.**

PL 2. ¿Conoce si la empresa implementa medidas para no participar en trabajo forzoso?

Que yo tenga conocimiento no, **no toman ninguna medida correspondiente con los empleados,** no tengo conocimiento

- **Categoría Económica:** las siguientes dos preguntas se abordarán temas de asuntos con los consumidores (AC):

AC 1. ¿Los productos que ofrece la empresa son beneficiosos y duraderos (sostenibles)? Por qué

Si claro, son beneficios porque son para uso cotidiano y son prendas de vestir son necesarias para todas las personas y los materiales son los mejores que se consiguen en el mercado para elaborar y confeccionar la prenda es un poco más demorado.

AC 2. ¿La empresa toma medidas para prevenir los riesgos derivados de defectos, mal uso, o uso inadecuado de sus productos?

Si la empresa toma control de calidad, inicia en la máquina cuando se ubica el tejido salen las bajadas que le llamamos nosotros y se comienzan a seleccionar las que están bien o las que no están muy bien, se va haciendo otros controles hasta llegar a la prenda terminada, porque los tejidos siempre tienen varios procesos no son como de comprar solo la tela y confeccionar, aquí se tiene que elaborar la tela y confeccionar la prenda es un poco más demorado.

- **Categoría social:** en las siguientes dos preguntas se abordarán temas relacionados con la toma de decisiones y manuales internos lo que se denomina Gobernanza (G).

G 1. ¿Considera que la empresa cumple con todas las regulaciones relacionadas con legislación, laboral, tributaria local y nacional, derechos humanos, salud ocupacional, medio ambiente y anticorrupción?

Yo **consideró que si, pues de pronto pueda que hay algún aspecto que se ignore o que no haya visto**, si cumple con las normas.

G 2. ¿Conoce si la empresa cuenta con políticas alineadas en temas como: derechos humanos, SG-SST, derechos laborales, ¿temas ambientales y anticorrupción?

Si, correcto.

- **Categoría social:** En las siguientes dos preguntas se abordarán temas relacionados con los Derechos humanos (DDHH)

DDHH 1. ¿Conoce cuál es la forma de contratación de la empresa?

No estoy totalmente seguro, pero sé que la empresa contrata con todas sus prestaciones todo lo que corresponde a la ley hasta donde tengo entendido su seguridad social, dotaciones hasta donde tengo entendido.

DDHH 3. ¿Considera que las instalaciones físicas y equipos de trabajo son seguras y apropiadas para el desarrollo de sus funciones?

Si, cuenta con un área suficiente para desarrollar la tarea, pues yo no he estado en contacto directamente con ellos muy poco, pero hasta donde yo he visto no noto ninguna inconformidad.

- **Categoría social:** En las siguientes tres preguntas se contemplan aspectos referentes a las Prácticas justas de operación (PJO)

PJO 1. ¿Usted conoce los mecanismos para formular un requerimiento?

Siento que hay que seguir el conducto regular de un pedido directamente con la persona encargada y si es en producción también con la persona encargada.

PJO 2. ¿La empresa comunica su progreso en la implementación de las nuevas acciones?

Pues no, no tengo conocimiento de nuevas acciones o cosas me imagino que si atañen al producto que estamos trabajando si se informara.

PJO 3. ¿Conoce o la empresa le ha propuesto realizar acciones en contra la corrupción?

Pues yo conozco la empresa que trabaja todo legalmente no creo que esté interesada en cuestiones ilegales pues ya trabajan temas en IVA en toda la parte legal para trabajar con ciertas empresas y entidades.

- **Categoría ecológica o ambiental:** En las siguientes cuatro preguntas están relacionadas con temas en Medio ambiente (MA)

MA 1. ¿La empresa cuenta con procedimientos de emergencia para prevenir y atender accidentes que afecten el medio ambiente y la salud humana?

La verdad **no tengo conocimiento**, no, no me he detenido a observar ni me he dado cuenta.

MA 2. ¿La empresa cuenta con procedimientos de emergencia para prevenir y atender accidentes que afecten el medio ambiente y la salud humana?

Pienso **que si eso significa también costos para la empresa cuando** se toman medidas al respecto es un menor costo de funcionamiento y a la vez es un beneficio mayor.

MA 3. ¿La empresa previene y reduce el impacto del ruido, olor, luz y vibraciones en el entorno?

Pues el impacto la empresa produce algo de ruido máquinas industriales, **pero como son de última tecnología la verdad no son de alto impacto como si fuera una antigua** que no tienen esa tecnología para que no prever los ruidos.

MA 4. ¿La empresa fomenta la utilización de tecnologías favorables para el medio ambiente?

Tecnologías favorables para el medio ambiente, pero como son de última tecnología la verdad no son de alto impacto como si fuera una antigua, **no me ubico como lo realizan.**

Anexo 17. Transcripción entrevista 2 clientes

3. Guion entrevista a clientes de la microempresa

CORPORACIÓN UNIVERSITARIA MINUTO DE DIOS
 MAESTRÍA EN GERENCIA SOCIAL
 ENTREVISTA A CLIENTES DE NEW CLASSIC S.A.S

Objetivo: Indagar el nivel de conocimiento en el marco de Responsabilidad Social y Valor Compartido, con el fin, de proponer un plan de acción basado en los resultados que arroje la herramienta y el proceso investigativo.

Nombre: Luciana Carrillo

Empresa: Rolo

- **Categoría Económica:** las siguientes dos preguntas están relacionadas con las prácticas laborales (PL) dentro de la microempresa.

PL 1. ¿Conoce usted los criterios de selección del personal (edad mínima, experiencia, conocimientos, lugar donde vive, capacidad y habilidades)?

Si, excelente no he escuchado ninguna queja.

PL 2. ¿Conoce si la empresa implementa medidas para no participar en trabajo forzoso?

No

- **Categoría Económica:** las siguientes dos preguntas se abordarán temas de asuntos con los consumidores (AC):

AC 1. ¿Los productos que ofrece la empresa son beneficiosos y duraderos (sostenibles)? Por qué

En temas de medio ambiente **depende del material** que escoja cada cliente, los productos se hacen en diferentes materiales de acuerdo a lo que el cliente quiere, entonces muchas veces es en poliéster, fibras recicladas etcétera, etcétera... **existen fibras más beneficiosas que otras el algodón que es una de las fibras que yo más he trabajado con New Classic es una fibra natural todo tiene sus pros** y sus contras entonces el algodón no proviene del poliéster pero lo que proviene es clásico que es súper contaminante y súper malo, pero al mismo tiempo el algodón es orgánico puede tener unas prácticas medio ambientales, en el tema del lavado el tratamiento de agua no es lo ideal, porque hasta donde tengo entendido no hacer el tratamiento de agua, o sea la fibra más ideal para trabajar **sería siendo COPAC que es fibra reciclada proveniente de botellas , 50% algodón reciclado y 50% poliéster reciclado, proveniente de botellas, esa es la fibra ideal, quisiera en mi marca solo utilizar esa fibra por lo beneficiosa hacia el medio ambiente pero pues por ahora utilizar la otra.**

AC 2. ¿La empresa toma medidas para prevenir los riesgos derivados de defectos, mal uso, o uso inadecuado de sus productos?

No, en cuanto a agua de las prendas pre lavadas pues yo he visto donde las lavan y donde las secan asumiría que no tienen un tratamiento de aguas en cuando al riesgo de los empleados y eso, pues sé que algunas prendas y algunas fibras que botan cierta pelusa que probablemente no es beneficioso para los empleados, pero pues ahora con el uso del tapabocas obligatorio eso ya cambia la medida. Para no afectarlos.

- **Categoría social:** en las siguientes dos preguntas se abordarán temas relacionados con la toma de decisiones y manuales internos lo que se denomina Gobernanza (G).

G 1. ¿Considera que la empresa cumple con todas las regulaciones relacionadas con legislación, laboral, tributaria local y nacional, derechos humanos, salud ocupacional, medio ambiente y anticorrupción?

Pues son muchas cosas óseas digamos **todo el tema tributario yo creo que, si lo cumplen porque tienen contadora facturación electrónica** etcétera, **no sé bien cómo sea bien el tema del pago con los empleados si le pagan prestaciones** y eso no sé.

G 2. ¿Conoce si la empresa cuenta con políticas alineadas en temas como: derechos humanos, SG-SST, derechos laborales, ¿temas ambientales y anticorrupción?

De **funcionamiento interno, pues no creo que no, sé que se divide la empresa en dos ramas,** pero reglas específicas de la empresa no tengo.

- **Categoría social:** En las siguientes dos preguntas se abordarán temas relacionados con los Derechos humanos (DDHH)

DDHH 1. ¿Conoce cuál es la forma de contratación de la empresa?

No, la empresa con sus empleados internos.

DDHH 2. ¿Considera que las instalaciones físicas y equipos de trabajo son seguras y apropiadas para el desarrollo de sus funciones?

Pues sí, que te digo, pues **si la bodega donde tienen la maquinaria si súper organizada todo, digamos que en la parte de la confección bien,** si a eso te refieres, está organizado tiene la zona de corte, la de confección.

- **Categoría social:** En las siguientes tres preguntas se contemplan aspectos referentes a las Prácticas justas de operación (PJO)

PJO 1. ¿Usted conoce los mecanismos para formular un requerimiento?

No, **pues digamos yo con los jefes** el año pasado firmamos un contrato como de exclusividad con las dos razones sociales con las que yo trabajo, en la cual se dejó estipulado los diseños como ellos los realizan, son exclusivos, mis otros clientes manejan términos legales conmigo que no puedo andar fabricando y vendiendo en otras partes diseños de Mario Hernández o de cualquier otro diseñador, y en ese contrato se dejó estipulado que la forma de **comunicación iba a ser que yo les enviaba órdenes de compra para la tranquilidad de todos**, yo siempre me tomo el tiempo de mandarles el tiempo de producción con diseños color y medidas todo por física o por email, pero siempre se las envío.

PJO 2. ¿La empresa comunica su progreso en la implementación de las nuevas acciones?

Por lo general siempre me cuentan las cosas de lo que hacen de los cambios.

PJO 3. ¿Conoce o la empresa le ha propuesto realizar acciones en contra la corrupción?

No, no por ninguno de los dos lados nunca se ha mencionado eso.

- **Categoría ecológica o ambiental:** En las siguientes cuatro preguntas están relacionadas con temas en Medio ambiente (MA)

MA 1. ¿La empresa cuenta con procedimientos de emergencia para prevenir y atender accidentes que afecten el medio ambiente y la salud humana?

Pues que yo sepa que tienen no.




MA 2. ¿La empresa previene y reduce el impacto del ruido, olor, luz y vibraciones en el entorno?

No, yo siempre trato de que la tela sea la mejor y **no he visto una planta para tratamiento de aguas**, aunque si la tuvieran sería óptimo para mí.

MA 3. ¿La empresa fomenta la utilización de tecnologías favorables para el medio ambiente?

Si, por su puesto porque las maquinarias que tienen. Son de última tecnología y eso hace que las máquinas sean full fashion ya saca la prenda con la forma y todo sin tener que cortar y hacer una cantidad de cosas que eso reduce la cantidad de residuos.

Anexos 18. Percepción propietario

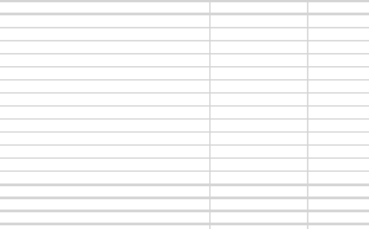
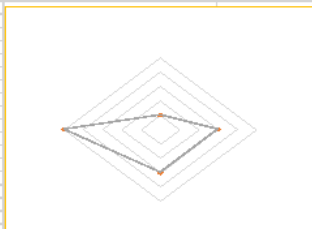
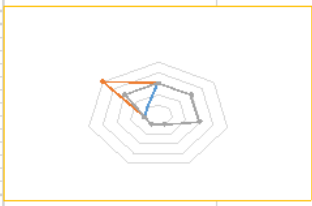
					
Pregunta	Percepción		VALORACIÓN		
	Entrevistas		Variable	Valoración	
H1	¿Cuáles son los criterios que tiene la empresa para la selección y promoción (edad mínima, experiencia, o académica), incluyendo una, capacidad y habilidades?	<ul style="list-style-type: none"> Experiencia y conocimiento en el manejo de la cadena de producción Muchos casos de fuga, por el maltrato Cerca de la empresa a donde se puede compartir con sus hijos Recomendación por sus anteriores operarios 	Criterios de selección	5	
H2	¿La empresa toma medidas necesarias para no generar acciones contra la voluntad de los y las trabajadoras?	<ul style="list-style-type: none"> Si toma medidas, pero no las explica Lo de estar dentro le permite por la ley brindando buenas condiciones a sus trabajadoras 	Trabajo forzoso	3	
H3	¿La empresa permite que los y las trabajadoras se reúnan para discutir problemas relacionados con el trabajo?	<ul style="list-style-type: none"> No por ser una empresa pequeña, no se da el espacio, pero es un ambiente más familiar 	Símbolos	1	
H4	¿La empresa reconoce el derecho de los y las trabajadoras a la libertad de asociación y a la negociación colectiva?	<ul style="list-style-type: none"> Se consulta con un ambiente más cercano y familiar, es fácil de hablar con el no hay burocracia Si se reconoce ese derecho a los trabajadores 		1	
AC1	¿Los productos que ofrece la empresa son beneficiosos y que materializadas?	<ul style="list-style-type: none"> Materialmente 100% acrílicos a base de petroleos sintéticos, y productos reciclables es más económico Mayor cantidad de material y el material acrílico En proceso de migrar a material más reciclable para mejorar la economía y apoyar al medio ambiente 	Calidad de productos	3	
AC2	¿La empresa toma medidas para prevenir los riesgos derivados de defectos, mal uso, o uso inadecuado de sus productos?	<ul style="list-style-type: none"> Si se toma medidas, como garantía al cliente depende de la calidad de los materiales que se usan para la producción Se le entrega el tiempo de garantía con las nuevas films 		5	
G1	¿La empresa identifica y conoce todas las relaciones laborales en materia de la legislación laboral, normativa local y nacional, derecho laboral, salud ocupacional, medio ambiente y otros aspectos?	<ul style="list-style-type: none"> No maneja los temas de legislación, porque es empírico El soporte en estos temas es lo brinda las personas del equipo administrativo 	Legislación	3	
G2	¿Considera que la empresa cumple con todas las relaciones laborales en materia de derecho laboral, normativa local y nacional, derecho laboral, salud ocupacional, medio ambiente y otros aspectos?	<ul style="list-style-type: none"> Si se cumple con todo menos lo de salud ocupacional 		3	
G3	¿Qué aspectos se tienen en cuenta para la toma de decisiones a nivel interno (o involucrando a los empleados)?	<ul style="list-style-type: none"> No cuenta con sistemas de gestión como el SG-SSI, el cual se encuentra en construcción 	Políticas internas	1	
G4	¿La empresa identifica y evalúa riesgos (diferentes) operacionales y el impacto (positivo y negativo) de sus operaciones? Como	<ul style="list-style-type: none"> Se identifican los riesgos, el riesgo de efectivo El riesgo de perder las inversiones Se revisa con el equipo administrativo 	Riesgos	3	
H1H1	¿Cuál es la forma de contratación de la empresa?	<ul style="list-style-type: none"> Laboral o mínimo fijo inicialmente por 3 meses y luego por un año El equipo administrativo por sus funciones específicas incluido el contador 	Forma de contratación	3	
H1H2	¿La empresa se asegura de cumplir con la jornada laboral, horas extras y tiempo de descanso, vacaciones y licencias?	<ul style="list-style-type: none"> Si cumple con todos los tiempos de descanso Dificultad de dar solo una semana 	Respetar la jornada laboral	3	
H1H3	¿La empresa se asegura de que sus trabajadores cuenten con instalaciones físicas y equipo de trabajo seguros y apropiados?	<ul style="list-style-type: none"> Si, de acuerdo con la normativa SG-SSI 	El punto de trabajo	5	
H1H4	¿La empresa cuenta con un plan de capacitación en su planta y salud en el trabajo?	<ul style="list-style-type: none"> No cuenta con el plan de capacitación y queda en el papel 		3	
H1H5	¿Qué estrategias tiene para proteger a los trabajadores del accidente laboral, incluyendo accidentes, verbal, sexual, psicológico, abuso o amenazas?	<ul style="list-style-type: none"> No tiene medidas en materia de acceso 	SG-SSI	1	
H1H6	¿La empresa respeta la privacidad de sus empleados cuando recibe información privada o se refiere al lugar de trabajo?	<ul style="list-style-type: none"> Si, se respeta la privacidad 		1	
H1H7	¿Cómo se la definición de derechos laborales e implementa acciones que eviten la violación de los mismos y de las personas con quienes se tiene relación?	<ul style="list-style-type: none"> Si se implementan acciones para evitar la violación del derecho laboral de los empleados y de las personas con quienes se tiene relación 	Políticas internas	5	
FPC1	¿La empresa tiene un procedimiento confiable para escuchar, proveer y resolver los problemas de los clientes y usuarios?	<ul style="list-style-type: none"> La relación se genera pero no hay un procedimiento escrito 	Procedimientos internos	1	
FPC2	¿La empresa comunica en su sitio en la implementación de nuevas acciones o impactos de los mismos de manera?	<ul style="list-style-type: none"> Se hace en la práctica de implementar nuevo trabajo con los empleados, se le habla económicamente 	Canales de comunicación	1	
FPC3	¿La empresa analiza procesos internos y externos en su compañía o de hecho con la comunidad?	<ul style="list-style-type: none"> Se tiene práctica pero no está escrita 	Procedimientos internos regionales	1	
FCA1	¿La empresa contribuye positivamente con el desarrollo de la comunidad local?	<ul style="list-style-type: none"> Si hace un aporte o muestra a las empresas Hacen los uniformes para los colegas de sector 	Acciones comunitarias	5	
MA1	¿La empresa cuenta con procedimientos de emergencia para prevenir y atender accidentes que afecten el medio ambiente y las personas?	<ul style="list-style-type: none"> Antiderrames se hacen en vertices Residuo tiene más problemas para las personas que fabrican los contenedores Se revisa los materiales con que se produce 		3	
MA2	¿La empresa apoya o promueve prácticas preventivas en la reducción de consumo de agua, energía y manejo de residuos?	<ul style="list-style-type: none"> Si se hace como práctica, desde la cadena de producción, haciendo ahorro de agua y reducir el agua, la tina se coloca limpiada led que consume menos de luz 	Estrategia preventiva	3	
MA3	¿La empresa promueve y reduce el impacto del ruido, olor, humo y vibraciones en el entorno?	<ul style="list-style-type: none"> No se hace por la producción Por el manejo de la empresa 	Impacto ambiental	3	
MA4	¿La empresa fomenta la utilización de tecnología adecuada para el medio ambiente?	<ul style="list-style-type: none"> Si se adquiere de nueva tecnología, que se consuma mejor 	Tecnología adecuada	5	

Anexo 19. Percepción equipo administrativo

Pregunta		Percepción		VALORACIÓN			
		Entrevista 1	Entrevista 2	Variable	Entrevista 1	Entrevista 2	Promedio de las entrevistas
PL1	¿Cuáles son los errores que hace la empresa para la atención de personal recibiendo experiencias como una lugar donde se ve respeto y hospitalidad?	<ul style="list-style-type: none"> - Cuentencia ajuste de punto ser específicos en el ruido - Cuentencia de la empresa mejorar la calidad de las y las más saleres - Hay una cultura de llegar, cumplir con los hijos 	<ul style="list-style-type: none"> - Cuentencia en las indagamos - Cuentencia en el caso - Puntual y ser en un espacio - Preferiblemente que vivan cerca 	Criterios de atención	5	5	5
PL2	¿La empresa toma medidas necesarias para no generar accidentes con la seguridad de las y las trabajadoras?	<ul style="list-style-type: none"> - Si se implementa la buena cultura una 	<ul style="list-style-type: none"> - Buen trato al personal - Ambiente familiar 	Técnicas firmes	5	5	5
PL3	¿La empresa permite que las y las trabajadoras se reúnan para discutir problemas relacionados con el trabajo?	<ul style="list-style-type: none"> - Si con el proceso de implementación de seguridad industrial 	<ul style="list-style-type: none"> - Si se les da espacio 	Sindicatos	5	5	4
PL4	¿La empresa reconoce el derecho de las y las trabajadoras a la libertad de asociación y a la negociación colectiva?	<ul style="list-style-type: none"> - Si por ser pequeño el ambiente es más familiar - Hay una relación de personal 	<ul style="list-style-type: none"> - Derechos como se cumple la ley 		5	5	5
AC1	¿Se realizan que ofrece la empresa son beneficios y que incentiva a las?	<ul style="list-style-type: none"> - Si son beneficios - Puntualidad al momento de recibir con lo que se busca una productividad más sostenible - 20% Alguien más debe ir al sindicato - Implementar otras medidas de protección 	<ul style="list-style-type: none"> - Se está realizando pruebas con personal relacionado en una computadora y tangible con el medio ambiente 	Calidad de productos	5	5	5
AC2	¿La empresa toma medidas para prevenir los riesgos de salud de los trabajadores, así como o una medida de sus productos?	<ul style="list-style-type: none"> - Por norma nacional se debe cumplir con estándares y recomendaciones de uso de las prendas - Calentamiento y control de temperatura - El mayor mantenimiento al taller, para el flujo de trabajo 	<ul style="list-style-type: none"> - Si se da la garantía - Análisis de acuerdo a las especificaciones de los clientes 		5	5	5
G1	¿La empresa identifica y conoce todos los riesgos laborales relacionados en materia de legislación laboral, normativa local y nacional, derechos humanos, salud ocupacional, medio ambiente y anticorrupción?	<ul style="list-style-type: none"> - Si se identifica y reconoce la legislación 	<ul style="list-style-type: none"> - No queda espacio y solo se muestra como norma desde el área administrativa - La empresa la gestión administrativa 	Régimen	5	5	5
G2	¿La empresa cuenta con sistemas de gestión y con políticas de riesgo interno?	<ul style="list-style-type: none"> - SG-33T y sistemas de sustancia interna 	<ul style="list-style-type: none"> - Está documentada por el diseño y la parte consultable - No conoce sobre el tema 	Políticas internas	5	5	5
G3	¿Qué sistema se tienen en cuenta para la toma de decisiones a nivel interno con indicadores de las actividades?	<ul style="list-style-type: none"> - Solo la parte administrativa 	<ul style="list-style-type: none"> - No se hace esta pregunta ya que por las respuestas anteriores se evidencian que no conoce de como tema 		5	5	5
G4	¿La empresa identifica y evalúa riesgos de seguridad, operacionales y riesgos legales y regulatorios de sus operaciones? Como	<ul style="list-style-type: none"> - Analiza planes de contingencia, riesgos operativos - A partir de los riesgos pre-visibility con la gestión de clientes - No se calculan riesgos económicos como el resultado por la pandemia por COVID-19 	<ul style="list-style-type: none"> - No se hace esta pregunta ya que por las respuestas anteriores se evidencian que no conoce de como tema 	Riesgo	5	5	5
DCEN1	¿Qué tipo de control tiene actualmente con la empresa?	<ul style="list-style-type: none"> - Tengo control a número indefinido ya que tengo la responsabilidad de ser el representante legal - Los clientes dependen con a número de 2, incluso como periodo de pruebas y otros a número indefinido 	<ul style="list-style-type: none"> - Control a número fijo 	Forma de control	5	5	5
DCEN2	¿La empresa se asegura de cumplir con la jornada laboral, salarios justos y tiempos de descanso vacaciones y licencias?	<ul style="list-style-type: none"> - Si se asegura de cumplir la legislación 	<ul style="list-style-type: none"> - Si se cumple el horario de acuerdo con la legislación laboral - Se ha con respecto de control horario 	Entendimiento laborales	5	5	5
DCEN3	¿Considera que las instalaciones físicas y espacios de trabajo son seguros y apropiados para el desarrollo de sus negocios?	<ul style="list-style-type: none"> - Si la planta de producción es adecuada 	<ul style="list-style-type: none"> - Si es adecuado se tienen los riesgos operativos - Se hace análisis de implementación de los riesgos - Se revisa el uso adecuado de las indagamos - Medidas de saneamiento 	Espacios de trabajo	5	5	5
DCEN4	¿La empresa cuenta con un plan de capacitación en seguridad y salud en el trabajo?	<ul style="list-style-type: none"> - Si cuenta con plan de capacitación con personal específica para el tema 	<ul style="list-style-type: none"> - No hay capacitaciones 		5	5	5
DCEN5	¿Qué control se tiene para proteger a los trabajadores del área laboral respecto a los riesgos de salud física y mental o por accidentes laborales o ambientales?	<ul style="list-style-type: none"> - Si se cuenta con el control de convivencia de acuerdo con la norma - Se calculan riesgos con a número de 2, incluso como periodo de pruebas y otros a número indefinido 	<ul style="list-style-type: none"> - Solo hay riesgos y no han tenido problemas de salud de riesgos indaga - No se calcula 		5	5	5
DCEN6	¿La empresa protege la privacidad de sus empleados cuando maneja información privada o se vigila el lugar de trabajo?	<ul style="list-style-type: none"> - Por seguridad para el ingreso de personas extraño se refieren sobre el su 	<ul style="list-style-type: none"> - Se respeta la privacidad 		5	5	5
DCEN7	¿Conoce la definición de derechos humanos e implementa acciones que eviten la violación de los derechos humanos?	<ul style="list-style-type: none"> - Se conocen los conceptos básicos - Si se hacen acciones para la gestión de los derechos humanos 	<ul style="list-style-type: none"> - Se respeta todos los derechos de las personas - Ambiente familiar 	Políticas internas	5	5	5
PJO1	¿La empresa tiene un procedimiento confiable para asegurar procesos y mejorar procedimientos internos y externos?	<ul style="list-style-type: none"> - Se cumplen con procesos que no están documentados - Los indicadores son sobre el progreso y el representarse legal 	<ul style="list-style-type: none"> - Se atiende de manera individual - Con los clientes se hacen mejoras - Medidas de los productos depende de las floras 	Procedimientos internos	5	5	5
PJO2	¿La empresa comunica su progreso en la implementación de las nuevas acciones o mejoras?	<ul style="list-style-type: none"> - Si se comunican a los clientes y las trabajadoras - Con el proveedor se hace la revisión de los productos 	<ul style="list-style-type: none"> - Se comunico la información cuando se cambia de manera para tener en cuenta en la cadena de producción como ayuda mejorar la calidad de los productos 	Canales de comunicación	5	5	5
PJO3	¿La empresa realiza procesos internos y externos en su compromiso de lucha contra la corrupción?	<ul style="list-style-type: none"> - Si Política de sustancia interna 	<ul style="list-style-type: none"> - No se encarga de las ventas por lo tanto no conoce de como tema 	Procedimientos anticorrupción	5	5	5
PC4.1	¿La empresa contribuye positivamente con el desarrollo de la comunidad local?	<ul style="list-style-type: none"> - Si genera oportunidades de empleo y mejor desarrollo económico 	<ul style="list-style-type: none"> - Si hay contribución al desarrollo local mediante la oportunidad laboral - Al igual viven cerca de la empresa 	Acciones comunitarias	5	5	5
44.1	¿La empresa cuenta con procedimientos de emergencia para prevenir y atender situaciones que afectan al medio ambiente y la salud humana?	<ul style="list-style-type: none"> - Si tiene medidas de control con los parámetros - No hay afectación en riesgo humano por ser una empresa pequeña - Se controla una empresa al momento que acaba proceso 	<ul style="list-style-type: none"> - La planta cuenta con letreros para asegurar los residuos - Se le da a una persona los residuos 	Riesgo preventivo	5	5	5
44.2	¿La empresa realiza el etiquetado preventivo en la reducción de consumo de agua, energía y manejo de residuos?	<ul style="list-style-type: none"> - Si se hacen acciones - Se reduce agua en el proceso de lavado de las prendas 	<ul style="list-style-type: none"> - Se reduce el agua - Agregar la luz y las indagamos 		5	5	5
44.3	¿La empresa previene y reduce el impacto del ruido de las máquinas y otros en el ambiente?	<ul style="list-style-type: none"> - Si se toma medidas de control y se cumple la normatividad 	<ul style="list-style-type: none"> - Si mantiene la indaga que no hacen ruido 		5	5	5
44.4	¿La empresa fomenta la utilización de tecnología para reducir el uso de recursos?	<ul style="list-style-type: none"> - Si algunas maquinas que consumen menos energía 	<ul style="list-style-type: none"> - Si con las indagamos nuevas 		5	5	5

Anexo 20. Percepción empleadas

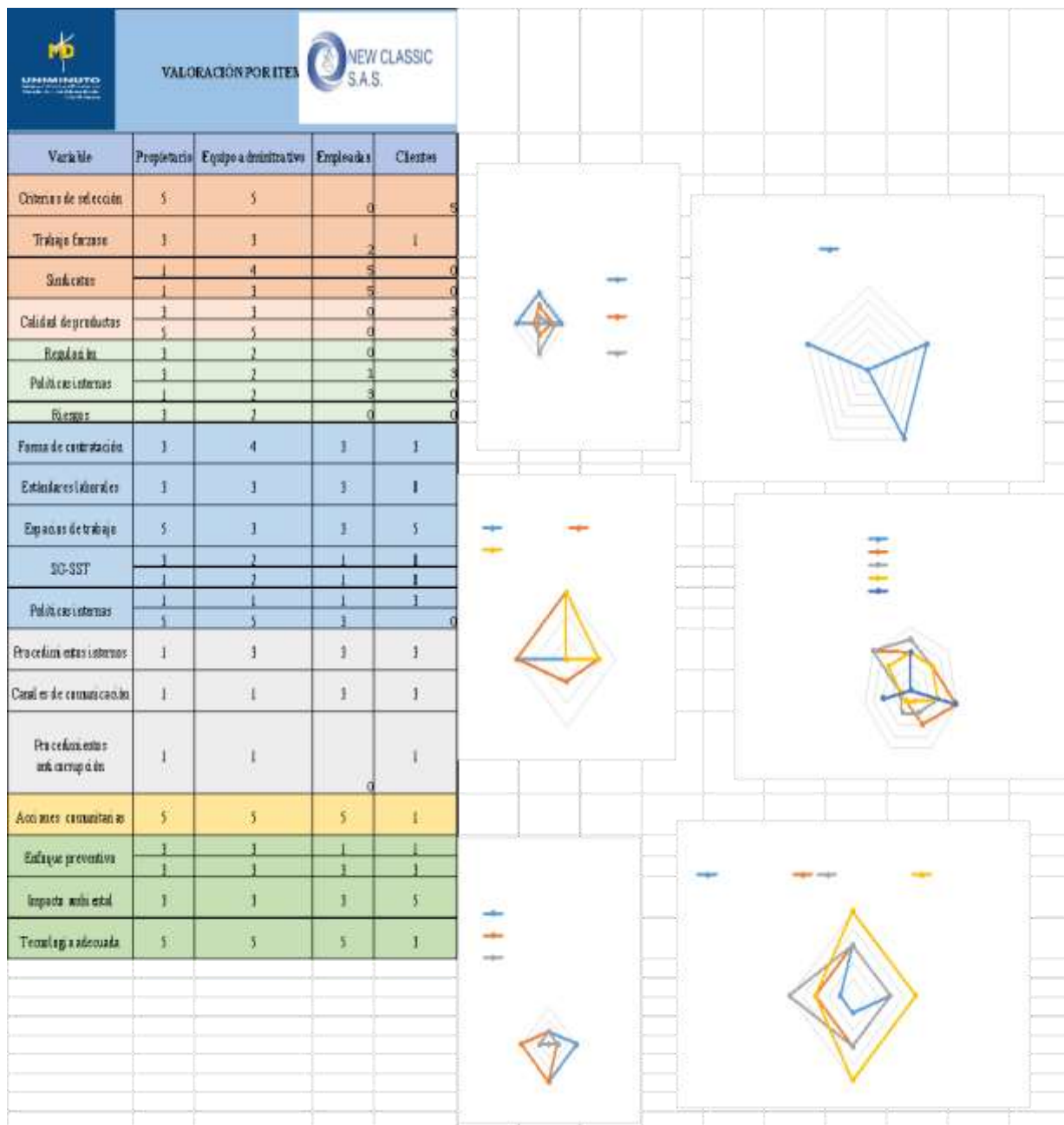
Preguntas		Percepciones		Valoración			
		Entrevista 1	Entrevista 2	Variable	Entrevista 1	Entrevista 2	Promedio de valoración
H2	¿La empresa toma medidas necesarias para garantizar acciones contra la violencia de las y las trabajadoras?	No para nada	En la empresa nada de lo que se leen en el blog de e-biende. Tomamos como la autonomía de decidir la marcha de los negocios.	Trabajo femenino	1	3	2
H3	¿La empresa permite que las y las trabajadoras se reúnan para discutir problemas o hacer más cosas en el trabajo?	Te da la idea bien, yo cuando comparto me siento bien, he hecho un curso	Discutimos cosas buenas que nos competen a nosotros	Síndicos	5	5	5
H4	¿La empresa reconoce el derecho de las y las trabajadoras a la libertad de asociación y a la negociación colectiva?	Les permitimos laborar algún incremento que no me gusta, solo comento a mi jefe	Me gustaría y charlamos distintos temas		5	5	5
G3	¿Usted considera que esta implementada cuando se trata de tomar decisiones frente a sus derechos?	No	Te da el voluntario entonces tomamos la libertad de hablar	Derechos internos	1	3	2
DEHH1	¿Qué tipo de contrato tiene actualmente con la empresa?	Contrato por 1 año	Contrato de un año	Forma de contratación	3	3	3
DEHH2	¿La empresa se asegura de cumplir con la jornada laboral, salarios justos y tiempos de descanso, vacaciones y licencias?	Señales muy puntuales	Ellos se encargan muy bien, cuando necesitas un permiso o algo me dirige directamente al jefe	Estructura laboral	3	3	3
DEHH3	¿Considera que las instalaciones físicas y equipos de trabajo son seguros y apropiados para el desarrollo de sus funciones?	Se cuida con los espacios	Cada vez que trabajo tiene un espacio de la de mi compañera	Espacio de trabajo	3	3	3
DEHH4	¿La empresa cuenta con un plan de capacitación o seguridad y salud en el trabajo?	No	No	SG-SST	1	1	1
DEHH5	¿Conoce los mecanismos para denunciar casos de acoso laboral, incluyendo acoso físico, verbal, sexual o psicológico, abuso o amenazas?	No	Lo primero sería hablar con el jefe y si él no puede con él jefe a trabajadoras que se da en el Ministerio del Trabajo		1	1	1
DEHH6	¿La empresa respeta la privacidad de sus empleadas cuando recibe información privada o se vigila el lugar de trabajo?	Ellos se vigilan el trabajo	Confiamos que se trabaja en la empresa es muy grande se es seguro que una persona está pasando	Derechos internos	1	1	1
DEHH7	¿Conoce la definición de derechos humanos e implementa acciones que cubran sus acciones de los mismos?	No	Como se pueden conocer y se puede dar distintos derechos depende de la dignidad humana		1	5	3
F01	¿Usted conoce los mecanismos para denunciar casos de acoso?	Me enseñaron cuando yo iba a dar un curso, y después yo lo comento al jefe	Se le hizo directamente con el jefe más se es como que tiene un papel	Procedimientos internos	3	3	3
F02	¿La empresa comunica a sus gerentes la implementación de las nuevas acciones e iniciativas?	Si cuando hay mucho trabajo	Ellos se comunican cuando hay trabajo como me va en la realización de los trabajos	Canal de comunicación	3	3	3
FA1	¿La empresa contribuye positivamente en el desarrollo de la comunidad local?	Si se me va a pagar que pagar transporte una compra	Las empleadas que trabajan acá tienen muy buena atención cuando se les da de almorzar incluso ellas también van, hacen cosas y se ayudan en su familia, la hacen la empresa	Acciones comunitarias	5	5	5
MA1	¿La empresa cuenta con procedimientos de emergencia para prevenir o reducir accidentes que afectan al medio ambiente y la salud humana?	Les enseñaron y la compañía	Conozco y cuando se va a hacer un curso de seguridad y salud humana	Hay que prevenir	1	1	1
MA2	¿Usted cree que la empresa toma medidas preventivas en la reducción de agua, energía y manejo de residuos?	La luz y el agua se ahorran también, y la luz cuando se está utilizando se apaga la luz para ahorrar energía	Previamente se pagó todo el tema de las máquinas, los buses se ahorran utilizar el agua que se necesita para las máquinas		3	3	3
MA3	¿La empresa promueve y reduce el impacto del ruido, el calor y vibraciones en el entorno?	El espacio siempre se trabaja grande entonces que se hay problema de que se ahorra tanto el ruido, el calor	Se va a tener que la reducción del ruido de máquinas entonces se es así, se da muy mínimo	Impacto ambiental	3	3	3
MA4	¿La empresa fomenta la utilización de tecnologías favorables para el medio ambiente?	Las bombillas se nos van de la energía y las máquinas nuevas con el tema de la energía de luz	Las máquinas ayudan al medio ambiente	Tecnología adecuada	5	5	5



Anexo 21. Percepción clientes

Preguntas		Percepciones		VALORACIÓN			
		Entrevista 1	Entrevista 2	Variante	Entrevista 1	Entrevista 2	Promedio de valoración
FL1	¿Conoce usted los criterios de selección del personal (edad mínima, experiencia, conocimientos, lugar donde vive, conciencia y habilidades)?	Las personas que contratan tienen que ser especializadas que tengan cierta experiencia que tengan un recorrido	Deben contar con experiencia	Criterio de selección	5	5	5
FL2	¿Conoce si la empresa toma medidas necesarias para no generar acciones contra la voluntad de los y las trabajadoras?	No toman ninguna medida correspondiente con los empleados	No	Trabajo forzoso	1	1	1
AC1	¿Considera que los productos que ofrece la empresa son beneficiosos y conoce que materias primas utiliza para la fabricación?	Si claro, son beneficiosos porque son para uso cotidiano	Depende del material Sería siendo COPAC que es fibra reciclada proveniente de botellas, no se utiliza	Calidad de productos	3	3	3
AC2	¿La empresa toma medidas para prevenir los riesgos derivados de defectos, mal uso, o uso inadecuado de sus productos?	Si la empresa toma control de calidad	No, en cuanto a agua de las prendas pre lavadas pues yo he visto donde las lavan y donde las secan <i>asumió que no tienen un tratamiento de aguas</i>		5	1	3
G1	¿Considera que la empresa cumple con todas las regulaciones relacionadas con legislación, laboral, tributaria local y nacional, derechos humanos, salud ocupacional, medio ambiente y anticorrupción?	consideró que si, pues de pronto pueda que hay algún aspecto que se ignore o que no haya visto	Todo el tema tributario yo creo que, si lo cumplen porque tienen contadora facturación electrónica No sé bien el tema del pago con los empleados si le pagan prestaciones	Regulación	3	3	3
G2	¿Conoce si la empresa cuenta con sistemas de gestión y políticas de funcionamiento interno?	Si	No, sé que se divide la empresa en dos ramas	Políticas internas	5	1	3
DDHH1	¿Conoce cuáles es la forma de contratación de la empresa?	La empresa contrata con todas sus prestaciones todo lo que corresponde a la ley hasta donde tengo entendido <i>su seguridad social, dotaciones</i>	No	Forma de contratación	5	1	3
DDHH3	¿Considera que las instalaciones físicas y equipos de trabajo son seguros y apropiadas para el desarrollo de las funciones?	Si cuenta con un área suficiente para desarrollar la tarea	Si la bodega donde tienen la maquinaria si súper organizada todo, digamos que en la parte de la contacción <i>bien</i>	Espacios de trabajo	5	5	5
PJO1	¿Usted conoce los mecanismos para formular un requerimiento?	Seguir el conducto regular de un pedido directamente con la persona encargada y si es en producción también con la persona encargada	comunicación a ser que yo les enviaba órdenes de compra para la tranquilidad de todos	Procedimientos internos	3	3	3
PJO2	¿La empresa comunica su progreso en la implementación de las nuevas acciones o proyectos?	No tengo conocimiento de nuevas acciones o cosas me imagino que si están al producto que estamos trabajando <i>si se informara</i>	Por lo general siempre me cuentan las cosas de lo que hacen de los cambios	Canales de comunicación	3	3	3
PJC3	¿Conoce o la empresa le ha propuesto realizar acciones en contra la corrupción?	Pues yo conozco la empresa que trabaja todo legalmente	No, no por ninguno de los dos lados nunca se ha mencionado eso.	Procedimientos anticorrupción	1	1	1
MA1	¿La empresa cuenta con procedimientos de emergencia para prevenir y atender accidentes que afecten el medio ambiente y la salud humana?	No tengo conocimiento	No tienen	Enfoque preventivo	1	1	1
MA2	¿Usted conoce si la empresa toma medidas preventivas en la reducción de agua, energía y manejo de residuos?	Si eso significa también costos para la empresa cuando. Si, la energía no tenerla prendida cuando no se necesita o se requiere de toda la tarea	No he visto una planta para tratamiento de aguas		5	1	3
MA3	¿La empresa previene y reduce el impacto del ruido, olor, luz y vibraciones en el entorno?	Pero como son de última tecnología la verdad no son de alto impacto como si fuera una antigua	Si, por supuesto porque las maquinarias	Impacto ambiental	5	5	5
MA4	¿La empresa fomenta la utilización de tecnologías favorables para el medio ambiente?	No me ubico como lo realizan	La maquinaria son de última tecnología	Tecnología adecuada	1	5	3

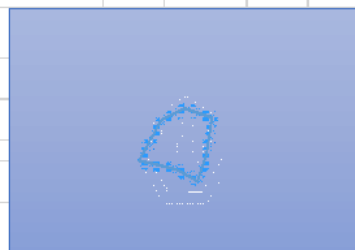
Anexo 22. Valoración por ítem



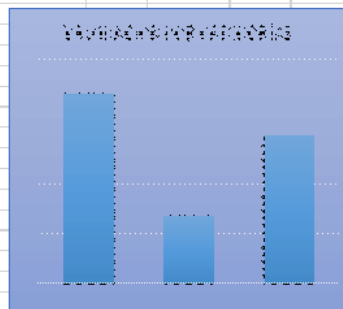
Anexo 23. Valoración por grupo de interés e ítem

UNIMINUTO		VALORACIÓN POR GRUPO DE INTERESE ÍTEM						NEW CLASSIC S.A.S.	
Meta categoría	Categoría	Subcategoría	Ítem /Materias fundamentales ISO 26000	Propietario	Equipo Administrativo	Empleadas	Clientes		
Responsabilidad Social Empresarial y valor compartido	Económica	Económica interna:	Prácticas laborales	1	4	4	3		
		Económica externa:	Asuntos de Consumidores	4	4	N/A	3		
	Social	Social interna:	Gobernanza	3	2	2	3		
			Derechos Humanos	3	3	2	4		
		Sociocultural y política externa:	Prácticas Justas de Operación	1	2	3	2		
			Participación activa y desarrollo de la comunidad	5	5	5	N/A		
	Ambiental/ Ecológica	Ecológica interna:	Medio Ambiente	4	4	3	3		



Promedio General por Materia Fundamental	
Prácticas laborales	3
Asuntos de Consumidores	4
Gobernanza	2
Derechos Humanos	3
Prácticas Justas de Operación	2
Participación activa y desarrollo de la comunidad	5
Medio Ambiente	3



Categorías	
Económica	3.33
Social	3.08
Ambiental	3.25



Anexo 24. Plan de acción

		PLAN DE ACCIÓN										
OBJETIVO (¿Para qué lo quiere hacer?)	ACCIÓN(S) (¿Qué se va a hacer?)	RESPONSABLE (¿Quién se va a hacer?)	RECURSOS (¿Qué recursos se necesitan para hacer lo que se quiere hacer?)				DESEMPEÑO (¿Cómo se va a medir?)			RISGO (¿Qué riesgos se van a enfrentar?)		
			BERNOME	ECONÓMICO	TIEMPO	FORMACIÓN	INDICADOR	ESCALA	FECHA	CUALITATIVO (¿Cómo se va a medir?)	CANTITATIVO (¿Cuánto se va a medir?)	
Realizar capacitaciones en temas relacionados con el medio ambiente y seguridad, a fin de ampliar conocimientos en capacitación especializada.	Ofertar y promover la capacitación en (temas: ambiental, seguridad y medio ambiente) para el personal administrativo y medio ambiente.	Empresa	1	3.000.000	Realización de capacitaciones a implementos tecnológicos	Salud personal, desarrollo humano, salud ocupacional, contaminación, medio ambiente y seguridad.		Agosto	septiembre	octubre		
	Ofertar y capacitar al personal (Laboral - ambiental, desarrollo humano, salud ocupacional, contaminación, medio ambiente y seguridad).	Empresas administrativas y operativas	1	1.500.000								
Continuar e implementar las acciones de gestión con el fin de definir los lineamientos de operación.	Continuar y documentar para definir los sistemas, políticas, procesos y procedimientos de gestión interna con enfoque de Responsabilidad Social (manejo de riesgos, calidad de productos, satisfacción de clientes y reducción de costos, protección de gestión y prevención ambiental).	Empresas administrativas y operativas	1	10.000.000		Sistema de Gestión		Agosto	septiembre	octubre		
	Actualizar e implementar el SIGOT.	Empresas administrativas y operativas	30	4.000.000	Realización de capacitaciones a implementos tecnológicos	Operación en salud ocupacional		Agosto	septiembre	octubre		
	Implementar los sistemas, políticas, procesos y procedimientos de gestión interna con enfoque de Responsabilidad Social (manejo de riesgos, calidad de productos, satisfacción de clientes y reducción de costos, protección de gestión y prevención ambiental).	Empresas administrativas	30	1.000.000		Sistema de Gestión		Agosto	septiembre	octubre		
Definir los lineamientos de gestión y la implementación de los mismos, con el objetivo de mejorar la calidad y el servicio al cliente.	Aplicación de la herramienta diagnóstica denominada por las investigadoras.	Empresas administrativas	1	1.000.000	Realización de capacitaciones a implementos tecnológicos	Realización del sistema de gestión y responsabilidad social.		Agosto		septiembre		
Continuar los resultados de gestión y generar acciones para dar cumplimiento con el proceso.	Continuar con los resultados positivos, negativos y acciones a mejorar.	Empresas administrativas y operativas	1	1.000.000	Realización de capacitaciones a implementos tecnológicos	Realización de acciones de gestión y responsabilidad social.		Agosto		septiembre		