

Monografía – Carlos Andres Martínez Martínez

CORPORACIÓN UNIVERSITARIA MINUTO DE DIOS
BOGOTÁ VIRTUAL Y DISTANCIA

ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DE PROYECTOS

IMPACTO DE LA RSE EN LA PREVENCIÓN DE FRAUDE Y CONSTRUCCIÓN DE VALOR INTANGIBLE

Modalidad: Monografía

Autor

CARLOS ANDRÉS MARTÍNEZ MARTÍNEZ

Director

LUIS ALBERTO CÁRDENAS

BOGOTA, COLOMBIA

OCTUBRE 2024

Resumen

Este estudio explora la relación entre la Responsabilidad Social Empresarial (RSE), la construcción de valor intangible y la prevención de prácticas inadecuadas como la corrupción y el fraude en organizaciones de América Latina. A través de un enfoque cualitativo, se emplearon entrevistas semiestructuradas con directivos y empleados de varias organizaciones, complementadas por análisis documental. Los hallazgos revelan que, aunque la RSE es percibida como un componente estratégico en la prevención de estas prácticas, su implementación varía considerablemente, lo que afecta la efectividad de las iniciativas. Se observa que la coherencia entre las políticas de RSE y su aplicación es clave para generar un cambio cultural profundo. Las organizaciones que implementan de manera integral la RSE muestran un impacto positivo tanto en la confianza interna como en la reputación externa, mientras que aquellas con una implementación fragmentada enfrentan escepticismo entre sus colaboradores.

Palabras clave: Responsabilidad Social Empresarial, Valor intangible, Prevención de corrupción, Fraude organizacional.

Índice

Capítulo 1. Introducción.....	1
Planteamiento Del Problema.....	1
Objetivos	2
Objetivo General:	2
Objetivos Específicos:.....	2
Antecedentes	3
Capítulo 2. Evaluación	4
Marco Teórico	4
La Gerencia y sus Principios.....	4
La Comprensión Del Valor Intangible	5
La Responsabilidad Social Corporativa Y La Ética Corporativa.....	6
Marco Metodológico	9
Diseño de Investigación	10
Técnicas de Recolección de Información.....	10
Entrevista Semiestructurada	10
Análisis de Datos.....	11
Procedimiento.....	12
Capítulo 3. Resultados.....	13
Matriz de Análisis de Datos	13
Impacto en la Construcción de Valor Intangible.....	18
Prevención de Prácticas Inadecuadas: Corrupción y Fraude	19
Capítulo 4. Conclusiones.....	21
Referencias	25
Anexos.....	27
Apendice A. Matriz de análisis categorial cualitativo.....	27
Apendice B. Entrevista 1	37
Apendice C. Entrevista 2 - J.M.C.B.....	39
Apendice D. Entrevista 3 - L.F.S.R.....	41
Apendice E. Entrevista 4 - M.D.T.G.....	43
Apendice F. Entrevista 5 - P.E.L.M	45

Apendice G. Entrevista 6 - A.S.R.H	47
Apendice H. Entrevista 7 - N.I.C.P.....	50
Apendice I. Entrevista 8 - C.O.M.V.....	52
Apendice J. Entrevista 9 - B.G.H.....	53
Apendice K. Entrevista 10 - R.A.Z.M.....	55
Apendice L. Entrevista 11 – L.F.V.T.....	57
Apendice M. Entrevista 12 - S.T.F.....	59
Apendice N. Entrevista 13 - G.D.B.O.....	61
Apendice O. Entrevista 14 - V.I.O.D	63
Apendice P. Entrevista 15 - E.C.Q.P.....	65
Apendice Q. Entrevista 16 - H.N.PG	67
Apendice R. Entrevista 17 - Y.O.J.A	69
Apendice S. Entrevista 18 - K.P.L.S.....	71
Apendice T. Entrevista 19 - I.V.Z.C	73
Entrevista 20 - T.A.M.B.....	75

Índice de tablas

Tabla 1. Categorías y Subcategorías de Análisis	15
Tabla 2. Objetivos y logros de la investigación.	21

Capítulo 1. Introducción

Planteamiento Del Problema

Es una realidad que, dentro del desarrollo social, empresarial y político, la región latinoamericana y del Caribe se encuentra aquejada por la corrupción, el fraude y el delito, y de ellos, todos los otros problemas que derivan.

Dichas dinámicas sumen a la región no sólo en una profunda incertidumbre, sino que terminan generando brechas mayores a cada paso que el tiempo da, volviéndose así, un ciclo sin fin en el cual las naciones latinas y del caribe deambulan sin aparente esperanza en cuanto a estos temas de incidencia social.

Esta misma problemática se ha visto en Colombia, siendo no sólo una percepción, sino estando medida y cuantificable por parte de Transparencia Internacional, una organización no gubernamental que lleva una veintena de años publicando el denominado IPC o Índice de Percepción de la Corrupción, en el cual se ha podido evidenciar que todos los países de la región, a excepción de Uruguay y Chile, muestran una tendencia a ser percibidos como muy corruptos con puntajes por debajo de la media, ubicando para el año 2022 a Colombia en el puesto 87, en un empate con naciones como Etiopía, Surinam o Macedonia (Transparency International, 2022).

Partiendo de lo anterior, se puede deducir que dichas percepciones recaen dentro del campo de las organizaciones, y que depende de ellas y, sobre todo, de quienes las direccionan, retornar un valor de confiabilidad hacia las sociedades, aumentando así no sólo su imagen positiva, sino retribuyendo valor a la sociedad.

Lo anteriormente descrito recae dentro de uno de los muchos valores que se resaltan en los paradigmas de la Responsabilidad Social Empresarial (O Corporativa), los cuales fundamentan el valor social de las organizaciones en la construcción de tejido social a través de prácticas sostenibles (a nivel económico, comportamental y de imagen), partiendo del hecho de que son parte imprescindible del desarrollo social. Por ello, no son pocos los autores que recalcan que dicho paradigma de la RSE es fundamental en la construcción de prácticas preventivas a nivel de la corrupción y el fraude, generando desde el interior de las mismas a nivel público y privado filosofías institucionales que disminuyan dichas prácticas.

Partiendo de lo anterior ¿Cómo se describe en la literatura científica la construcción de los valores intangibles y un paradigma de responsabilidad social empresarial como medio para disminución de la corrupción y el fraude empresarial?

Objetivos

Objetivo General:

- Comprender la influencia de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) en la construcción de valor intangible y su relación con la prevención de prácticas inadecuadas como la corrupción y el fraude en organizaciones de América Latina.

Objetivos Específicos:

- Analizar cómo la implementación de estrategias de Responsabilidad Social Empresarial contribuye a la creación de valor intangible en empresas de la región.
- Explorar las percepciones en cuanto a los mecanismos internos y externos desarrollados por las organizaciones a través de la RSE para prevenir y mitigar la corrupción y el fraude dentro de sus estructuras.

Antecedentes

Aunque sea un concepto relativamente novedoso, entender la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) como un eje fundamental para la construcción axiomática de las acciones de una empresa en relación con su entorno (Avendaño, 2013). Dicha responsabilidad de las corporaciones hace alusión no sólo a sus prácticas, sino como la empresa regresa sus oportunidades de crecimiento al entorno social en el cual se encuentra en expansión, permitiendo así al mismo, generar un valor agregado desde su práctica organizacional.

Dicho valor, puede ser comprendido como una retribución a la estructura social desde lo material, lo tangible, pero también, puede comprenderse desde los valores intangibles, aquellos que se encuentran relacionados con valores culturales, morales, conductuales y con todos aquellos estándares de construcción en el ser más que en el hacer (Serna, 2010).

Para ello, es importante reconocer el valor de los procesos gerenciales y de dirección, pues sin ellos, es imposible construir dentro de la organización y sus colaboradores estos valores o principios, pues los mismos dependen de que tan bien la organización se encuentre estructurada dentro de sus principios, su misión, su visión, su planeación estratégica y su horizonte institucional (Serna, 2010).

Además, investigaciones recientes destacan que la integración de la RSE no solo incrementa la sostenibilidad empresarial, sino que también contribuye al desarrollo de innovaciones que mejoran el desempeño y la reputación de las empresas (León, Baptista y Contreras, 2012). Este enfoque refuerza el rol de los gerentes en la alineación de los valores éticos con las estrategias organizacionales, promoviendo una cultura de responsabilidad y transparencia que impacta positivamente tanto en la competitividad como en la relación con los stakeholders (Bacinello et al., 2020). Como resultado, la RSE no es solo un mecanismo reactivo, sino una estrategia central para generar valor compartido y prevenir prácticas inapropiadas como la corrupción y el fraude (Porter y Kramer, 2006).

Capítulo 2. Evaluación

Marco Teórico

La Gerencia y sus Principios

Según Drucker (2005), la gerencia es el elemento vivo y fundamental de las organizaciones, pues es a través del gerente que los recursos se hacen productividad, y a través de esa productividad se hace una organización que se sostiene en el tiempo. En ese orden de ideas, la gerencia es también la ciencia y el campo de conocimiento que se encarga de la organización, gestión y direccionamiento de los recursos, medios y productos que produce un grupo específico con un fin determinado (Macías y Barreto, 2016).

Para ello, se parte de que la gerencia es un campo de conocimiento que se encarga del medio metodológico por el cual las organizaciones pueden tener no sólo vigencia, sino supervivencia y competitividad (Macias y Barreto, 2016). Así mismo los autores indican que estos procesos metodológicos dependen de un gerente o un grupo gerencial, los cuales tiene que tener capacidades de liderazgo, de análisis y de comprensión de cómo enrutar recursos físicos e intangibles hacia el cumplimiento de una misión, visión y una planeación específica, de la que depende la sostenibilidad de la organización.

Por lo tanto, la gerencia se configura como el proceso central de la vida organizacional, pues es su actuar, científico y metodológico, quien da la ruta de la planeación y los pasos a seguir para la construcción de una visión empresarial sostenible.

Para entender los procesos de gerencia, es de suma importancia tener en cuenta el proceso de la estrategia y lo que la estrategia significa tanto a nivel de concepto como de factor metodológico. La estrategia, según Serna (2010), es un concepto que supera la comprensión de la organización en temas de control y planeación, pues estos mismos, obedecen a factores lineales: el control a nivel de lo definido por la cibernética del primer orden como procesos de entrada y salida (Wiener, 1949, mencionado en Siles, 2007) y la planeación como la organización de recursos en un contexto específico.

Ahora bien, la estrategia indica un proceso en el cual, se realiza control y planeación, pero con una intencionalidad definida y guiada hacia un proceso de adaptabilidad, de

perdurabilidad y, sobre todo, con la particularidad de ser mutable sin perder de vista el horizonte institucional (Serna, 2010).

Según Prieto (2008) los principios de adaptabilidad llevan a que los gerentes desarrollen políticas internas, pero también, deben prever cómo estas variables y componentes se relacionan con el entorno y cómo estas condiciones generan un feedback en cuanto al proceso, añadiendo así a las variables a gestionar, el contexto social y el momento histórico al cual las organizaciones deben de adaptarse. Estos aspectos en general de la gerencia, son fundamentales para entender al gerente no simplemente como un eslabón en una cadena de mando o con una jerarquía establecida, sino que infiere que el mismo tiene la capacidad de generar cambios a nivel de planeación, ejecución y estructura, que pueden llevar a las organizaciones a nuevas percepciones en cuanto a su quehacer o su cómo hacer y deber ser (Parry, 1999)

La Comprensión Del Valor Intangible

Para entender lo que una organización es dentro de un marco social hay que partir que toda y cada una de ellas depende de dos dimensiones: un valor tangible y uno intangible.

Orozco (2012) y Serna (2010), definen que los valores de una organización a nivel tangible hacen parte de un compendio de variables materiales y humanas que constituyen el capital que es medible y cuantificable de una organización: infraestructura, recursos técnicos y tecnológicos, capital humano.

Por otro lado, el capital intangible está relacionado con los valores de la marca, definiendo estos tanto en términos del comportamiento de sus colaboradores, como en el posicionamiento y la distinción de la marca en el mercado. Es decir, es un valor subjetivo, que incluyen los valores institucionales, la misión, la visión, la responsabilidad social, el compromiso y entrega con el cliente interno y externo, el cual, a últimas, es el que genera el valor financiero real de las organizaciones, y a su vez, constituyen elementos fundamentales para poder ejercer un cambio social positivo (Serna, 2010).

Por lo tanto, una organización si bien depende de los valores tangibles, tiene su valor real en sus componentes intangibles, pues son ellos el sistema valorativo de la marca, de la

confiabilidad y por ende son aquellos intangibles los que generan un valor corporativo real, una imagen, un proceso de competitividad y, sobre todo, de adaptabilidad y sostenibilidad.

Para citar un ejemplo, Serna (2010) retoma como las prácticas a nivel deshonesto de CityBank en España llevaron a la empresa a contar con una enorme infraestructura tecnológica y física, pero a tener un valor intangible casi nulo, pues la confianza del cliente se evaporó e hizo que cientos de inversores y clientes tomaran la decisión de apartarse del banco, buscar nuevos horizontes y con ello, acudir a un lugar que se percibe como óptimo, honesto e integral; en este ejemplo se busca denotar que el valor de las organizaciones se encuentra realmente concentrado en sus prácticas, sus valores misionales y la congruencia de estos con el contexto, sus prácticas de sostenibilidad y transparencia y cómo las mismas se relacionan con sus características sociales circundantes.

La Responsabilidad Social Corporativa Y La Ética Corporativa

La Responsabilidad Social Corporativa hace alusión a los procesos de relacionamiento, interacción, e incluso retribución, de las entidades organizacionales, públicas o privadas hacia la sociedad en las que se emplazan (Avendaño, 2013).

Estos procesos de responsabilidad social, en pleno desarrollo del siglo XXI, tienen como fondo los profundos cambios sociales a los cuales se ven expuestos nuestros contextos actuales y a cómo las organizaciones son agentes activos en el mejoramiento de dichos cambios o por el contrario, son cómplices del decaimiento de un proceso social.

En este caso, se resume que cada organización se hace responsable de su propio contexto, pues sus valores y su cultura organizacional, por mero principio organizativo, escalan a la sociedad, ya sea por la masificación de sus acciones a través de su alcance corporativo o ya sea a través de las conductas de sus colaboradores y funcionarios, pues ellos son un reflejo de los valores de la institución (Avendaño, 2013).

Para ello hay que entender la posición de de La Cuesta González (2004), quien indica con precisión este último punto al definir que las organizaciones son estructuras sociales basadas en la confianza y que se articulan con la sociedad bajo ese mismo principio de confianza que se maneja con sus colaboradores, por lo tanto, bajo ese marco de confianza, se

espera siempre un buen obrar y una buena voluntad que no implique sólo el lucro organizacional y la sostenibilidad bajo cualquier medio, sino que se retribuya socialmente de alguna manera con buenas acciones y un crecimiento social en general.

Ahora, también se tiene presente que la autora también define el proceso de que la responsabilidad empresarial depende de la construcción de valores morales, sociales, económicas y de negocios. Los valores morales son aquellos que están guiados al comportamiento de la organización y los colaboradores frente a sus relaciones interpersonales e intercontextuales, la segunda en cuanto a la organización actuando directamente en sus contextos, las económicas se encuentran relacionadas al superávit generado por reinversión social y a nivel de negocio en cuanto a lo relacionado al posicionamiento de la marca (De la Cuesta González, 2004).

Partiendo de lo anterior, la gerencia, desde los procesos de la planeación estratégica, es responsable de plantear un horizonte institucional, una visión, una misión y unos objetivos que sean congruentes con el desarrollo social, el mejoramiento de las condiciones sociales y la calidad de vida.

Por lo tanto, los presupuestos de la Responsabilidad Social apuntan no sólo a un proceso de relacionamiento de la organización con el mundo, sino que deben ser contruidos desde el área gerencial para que la parte operativa y todos los que están incluidos en el mapa de procesos lleven un código de conducta y moral guiados hacia el beneficio en general, evitando así el detrimento de la sociedad y del valor intangible (Serna, 2010).

Si bien, el gerente es responsable de los procesos estratégicos, también es parte de planeación y estrategia el generar un conducto, espacios, formas y alcances para que la planeación estratégica, conteniendo dentro de sí misma estos valores, códigos y comportamientos esperados, tenga un alcance global en todas las fases operativas de los procesos, pues no se puede esperar garantizar la responsabilidad social si la misma sólo obedece a un documento, un plan en papel, sino se lleva a una aplicación real y, sobre todo, no se le da un alcance para que todos los miembros de la organización la interioricen y apliquen dentro de su gestionar y su quehacer (Serna, 2012).

La Responsabilidad Social Empresarial y la prevención de conductas inapropiadas: un enfoque integral

Desde la perspectiva de la Responsabilidad Social Empresarial, se comprende que los procesos de corrupción y las prácticas inadecuadas en general son factores que afectan no sólo a los gobiernos y a los estados, sino que tienen una incidencia directa en la sociedad civil, en las comunidades y, como en todo sistema humano, en las corporaciones que hacen parte de dicho tejido (Contraloría General de la Unión, 2010).

Ahora, dentro de esta perspectiva, las organizaciones tienen la responsabilidad de generar mecanismos internos y externos que disminuyan dicha conducta pendericera, partiendo del hecho de que es una conducta que afecta negativamente no sólo el contexto sino el valor de la empresa como capital activo, pues la imagen de la misma se ve deteriorada con el consumidor de forma permanente si comete dichas conductas de forma deliberada y sistemática (Contraloría General de la Unión, 2010).

Por ello, es que las empresas se ven en la necesidad de constituir dentro sus prácticas de gerencia estratégica unos principios filosóficos profundos en cuanto al aspecto misional, pues esta aproximación no sólo moral sino hacia la ética propende a que el trabajador tenga una mayor capacidad de discernimiento en cuanto a los aspectos que usualmente derivan en las conductas reprobables (França, 2016) cómo lo son:

- La tendencia organizacional a la competencia desleal y a la aproximación del fin por encima de los medios.
- La negación de sus responsabilidades, de sus errores y de sus posibles malas prácticas.
- La condenación de quienes le acusan justamente de conductas reprobables en base al alegato de ser la competencia o de tener intereses, negando la mala práctica en el acto.
- El desconocimiento del marco legal de la falla como justificante y medio para evadir la responsabilidad en la falla.

Bajo dicha óptica, estas tendencias llevan a que el colaborador entre en un juego similar al de la empresa, cometiendo actos reprobables bajo la tutela de procesos misionales escuetos o de empresas que priman su beneficio y sus fines sobre el contexto que les rodea, lo cual, a simple vista, es más común de lo que se piensa.

Es entonces que la RSE se transforma en un mecanismo que debe regular y permear los procesos de crecimiento de la organización, así como sus bases misionales más profundas, pues es a través de ellas que se crea un control social y un medio de aprendizaje para todos los involucrados en el proceso organizacional, generando así una especie de control interno en el cual a través de construcción de bases sólidas a nivel ético (França, 2016; Zuluaga, 2014).

En conclusión, desde los puntos anteriores se aporta una comprensión profunda sobre los elementos claves en la gestión organizacional y su relevancia en el análisis de los objetivos de esta investigación. La sección sobre Gerencia y sus Principios permite fundamentar el rol del gerente como un agente de cambio, adaptable y estratégico, capaz de orientar la organización hacia la sostenibilidad y competitividad mediante una visión flexible y alineada con el entorno, y por lo tanto, con las particularidades de los males que aquejan a la región. Esto conecta directamente con la Comprensión del Valor Intangible, destacando que este valor, sostenido en la reputación, confianza y ética, constituye un activo fundamental y diferenciador en las organizaciones actuales. Finalmente, la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) y la Ética Corporativa abordan cómo las prácticas responsables y los códigos éticos fortalecen la cultura organizacional, promoviendo la construcción de valor intangible y previniendo prácticas inadecuadas como la corrupción y el fraude. En conjunto, estas secciones ofrecen una base conceptual que facilita el análisis de los objetivos, proporcionando el contexto necesario para entender cómo la gerencia, la RSE y la ética no solo contribuyen al desarrollo organizacional, sino que también aseguran un impacto positivo en el entorno social en el que la organización se inserta.

Marco Metodológico

El presente estudio se enmarca dentro de una metodología de corte cualitativo, dado que busca comprender en profundidad la relación entre la Responsabilidad Social Empresarial (RSE), la construcción de valor intangible y la prevención de prácticas organizacionales inadecuadas como la corrupción y el fraude. El enfoque cualitativo permite explorar las percepciones, experiencias y dinámicas presentes en los contextos empresariales, proporcionando una visión detallada y contextualizada que difícilmente podría capturarse a

través de métodos cuantitativos. A continuación, se describen los aspectos clave del marco metodológico que guiará el desarrollo del presente estudio.

Diseño de Investigación

El diseño de esta investigación es de tipo exploratorio, ya que busca indagar sobre un fenómeno poco estudiado en la literatura científica: la correlación entre la RSE y la reducción de conductas inapropiadas en las organizaciones. Este diseño permite la flexibilidad en la recolección y análisis de datos, y se ajusta a las particularidades de los casos de estudio seleccionados. Los datos se obtendrán a través de entrevistas semiestructuradas y revisión documental, con el fin de captar las experiencias y percepciones de directivos y empleados sobre las prácticas de responsabilidad social.

Técnicas de Recolección de Información

Para este estudio se emplearán las siguientes técnicas de recolección de información: Entrevistas semiestructuradas: Se realizarán entrevistas a directivos y empleados clave en organizaciones que han implementado prácticas de Responsabilidad Social Empresarial. Las entrevistas permitirán explorar las percepciones sobre la efectividad de dichas prácticas en la prevención de corrupción y fraude.

Revisión documental Se analizarán informes de sostenibilidad, códigos de conducta y políticas internas de las organizaciones para comprender cómo se articulan las prácticas de RSE con la construcción de valor intangible y la prevención de malas prácticas.

Entrevista Semiestructurada

Para el proceso y la recolección de información, se llevará a cabo una entrevista semiestructurada, la muestra se tomará de los colaboradores de Applus, partiendo de una muestra heterogénea dentro de la empresa. Como instrumento, la entrevista tendrá el siguiente diseño:

Gracias por participar en esta entrevista. Nuestro objetivo es entender cómo en Applus Colombia se implementa la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) y cómo estas prácticas influyen en la creación de valor intangible y la prevención de prácticas inadecuadas. Sus respuestas serán tratadas de manera confidencial.

1. Sobre la Responsabilidad Social Empresarial (RSE):

- ¿Podría describir brevemente cómo Applus Colombia implementa políticas de Responsabilidad Social Empresarial?
- ¿Qué áreas de la empresa se ven más involucradas en las actividades de RSE?
- ¿De qué manera considera que la RSE ha influido en la imagen de la empresa ante la comunidad y los empleados?

2. Sobre el Valor Intangible:

- ¿Cómo define Applus Colombia los valores intangibles, como la confianza y la reputación?
- ¿Qué prácticas dentro Applus Colombia están orientadas a la construcción y protección de estos valores?
- ¿Considera que la implementación de la RSE ha fortalecido estos valores? ¿De qué manera?

3. Prevención de prácticas inadecuadas:

- En su opinión, ¿cómo contribuye la RSE a la prevención de prácticas como la corrupción y el fraude en la organización?
- ¿Qué mecanismos se han implementado para reducir el riesgo de corrupción y fraude?
- ¿Existen cambios en el comportamiento de los empleados en relación con estas prácticas desde la implementación de RSE?

4. Reflexión final:

- ¿Considera que la Responsabilidad Social Empresarial es un factor decisivo en la sostenibilidad y el éxito a largo plazo de la organización? ¿Por qué?
- ¿Qué recomendaciones daría para mejorar la integración de la RSE en la cultura organizacional?

Análisis de Datos

El análisis de los datos se llevará a cabo mediante la técnica de análisis temático el cual permitirá identificar patrones y categorías clave dentro de las entrevistas y documentos, que reflejen las dinámicas de RSE y su relación con la prevención de corrupción. Se utilizará el

software de análisis cualitativo Atlas.ti en su versión 9.1.7 para codificar las entrevistas y categorizar la información.

Procedimiento

Para el ingreso de la información de las entrevistas en Atlas.ti, en primer lugar, se debe preparar la información recopilada, asegurándose de que las transcripciones de las entrevistas estén completas y organizadas adecuadamente. Es recomendable asignar un nombre o código a cada documento que facilite la identificación de los entrevistados durante el análisis, en este caso E01 a E15.

El siguiente paso es la creación de categorías de análisis (códigos), que deben estar alineadas con las categorías y subcategorías definidas en la matriz de análisis. Por ejemplo, se pueden crear códigos principales como Responsabilidad Social Empresarial (RSE), Valor Intangible, y Prevención de Prácticas Inadecuadas, con sus respectivas subcategorías, tales como "Definición de RSE", "Construcción de valor intangible", o "Mecanismos contra corrupción y fraude".

Una vez creadas las categorías, se procede a la codificación de las entrevistas. Este paso implica revisar cada transcripción y, cuando se identifique un fragmento de texto relacionado con alguna de las categorías, aplicar el código correspondiente. Este proceso debe repetirse para cada entrevista, asegurándose de aplicar los códigos de manera coherente en todos los documentos.

Tras la codificación, se realiza el análisis de la información utilizando las herramientas que Atlas.ti ofrece para explorar los patrones de codificación y las relaciones entre los diferentes códigos. Esto incluye generar informes de codificación y analizar la co-ocurrencia de códigos, lo que permite identificar las conexiones entre diferentes temas, como la relación entre la definición de RSE y los cambios de comportamiento dentro de las organizaciones.

Todo este proceso asegura que la información de las entrevistas se maneje de forma sistemática y organizada, alineada con los objetivos del estudio y las categorías definidas.

Capítulo 3. Resultados

Matriz de Análisis de Datos

En función a las entrevistas realizadas y a las preguntas propuestas en la entrevista, se encontraron y definieron las siguientes categorías y subcategorías, las cuales se explican en la siguiente tabla:

Categoría	Subcategoría	Descripción	Justificación
Responsabilidad Social Empresarial (RSE)	Definición de RSE	Respuestas relacionadas con cómo las empresas conceptualizan la RSE en su estructura organizacional.	Se busca entender cómo las organizaciones perciben y aplican la RSE en sus dinámicas.
Responsabilidad Social Empresarial (RSE)	Implementación de RSE	Información sobre cómo se implementan las prácticas de RSE en las diferentes áreas de la empresa.	Esta subcategoría ayudará a identificar los mecanismos de integración de la RSE en las empresas.
Responsabilidad Social Empresarial (RSE)	Impacto en la imagen	Percepciones sobre cómo las prácticas de RSE influyen en la reputación e imagen de la empresa ante los stakeholders.	Permite evaluar si las prácticas de RSE generan valor positivo en la imagen y confianza de la empresa en la comunidad.
Valor Intangible	Definición de valor intangible	Respuestas sobre cómo se conciben	Es clave para identificar qué

		los valores intangibles en términos de reputación, confianza y cultura organizacional.	elementos de valor intangible son considerados importantes dentro de las empresas.
Valor Intangible	Construcción de valor intangible	Prácticas y estrategias que contribuyen a fortalecer la confianza y reputación de la organización.	Permite ver la relación directa entre RSE y la construcción de valor intangible dentro de las organizaciones.
Prevención de prácticas inadecuadas	Mecanismos contra corrupción y fraude	Descripción de los procesos implementados para prevenir o reducir el riesgo de corrupción y fraude dentro de la empresa.	Esta categoría está alineada con los objetivos específicos sobre la prevención de prácticas inadecuadas mediante la RSE.
Prevención de prácticas inadecuadas	Cambios de comportamiento	Cambios observados en los empleados y la organización a partir de la implementación de RSE en relación a la prevención de	Evalúa si la RSE influye en la cultura organizacional y si promueve comportamientos éticos y transparentes en la empresa.

conductas
corruptas o
fraudulentas.

Tabla 1. Categorías y Subcategorías de Análisis

Partiendo del análisis de las 20 entrevistas realizadas, se refleja una variabilidad significativa en la forma en que se percibe como la organización aborda y aplica las políticas de RSE, partiendo del hecho de que estas categorías fueron seleccionadas de tal manera en que las personas, al contestar la entrevista, pudieran dar razón de la RSE no como una variable independiente, sino con un efecto directo dentro de la creación de una cultura de transparencia de forma interna, partiendo de que una buena ejecución de la RSE es un factor de prevención ante las prácticas inadecuadas, o que existe una relación multidireccional entre la construcción del valor intangible, la apropiación de los lineamientos de la RSE y la prevención del fraude.

Al realizar una revisión literal de las entrevistas se evidencian dos puntos, los cuales tienen validez en cuanto a cómo y porqué las categorías dan respuesta a los objetivos investigativos: en primer lugar, se evidencian dos orillas en las cuales se percibe que la no adhesión a lo planteado en las políticas de RSE de la compañía provoca que, en algunos casos, los resultados en cuanto a la construcción de valor intangible no alcancen su máximo potencial, percibiendo índices de baja identificación con este aspecto misional, en especial como se pueden evidenciar entre las diferencias de las entrevistas realizadas a cargos intermedios, quienes ven muchos puntos a favor en este aspecto (S.J.L.B., 2024) mientras que los cargos más operativos, tienen la sensación de que se les deja de lado y de que las políticas no tienen alcance en algunas dependencias (J.M.C.B.).

Por otro lado, las percepciones mayoritarias de que la coherencia y consistencia en la aplicación de las políticas juegan un papel crucial en la efectividad de las estrategias de RSE, y la falta de estos elementos genera desconfianza entre los empleados, lo que a su vez limita el impacto que estas políticas pueden tener en la prevención de prácticas inadecuadas como la corrupción y el fraude.

Uno de los hallazgos clave del análisis es que, aunque la RSE es percibida como un componente estratégico dentro de la empresa, su implementación práctica varía considerablemente. Por ejemplo, en organizaciones donde la RSE se presenta como una política bien estructurada y coherente, los empleados muestran una mayor disposición a comprometerse con los valores éticos promovidos. Tal es el caso de Applus Colombia, donde la implementación de la RSE incluye auditorías internas frecuentes, programas de capacitación en ética y un enfoque claro en la sostenibilidad ambiental. Este enfoque ha generado una mayor conciencia entre los empleados sobre la importancia de mantener la transparencia en todos los niveles de la organización (S.J.L.B, 2024). Este tipo de implementación integral de la RSE no solo refuerza la confianza interna, sino que también mejora la percepción externa de la empresa, consolidando su reputación como una entidad ética y responsable.

Sin embargo, no todos los colaboradores llegan a percibir como se logra implementar la RSE de manera tan efectiva. En varias entrevistas, se destacó la desconexión entre lo que la empresa promueve externamente y lo que realmente practican internamente. Aunque se reconoce la importancia de la RSE, no logran integrarla completamente en sus operaciones diarias, lo que genera escepticismo entre los colaboradores. En palabras de un colaborador, “aunque Applus Colombia ha implementado políticas de RSE, algunas áreas de la empresa no se sienten realmente involucradas en estas iniciativas” (J.M.C.B., 2024). Esta percepción de una implementación parcial o superficial de la RSE puede ser perjudicial para la cultura organizacional, ya que reduce la credibilidad de las políticas éticas y limita su impacto en la prevención de comportamientos no deseados.

La falta de coherencia en la aplicación de la RSE también afecta negativamente la percepción de los mecanismos de control implementados para prevenir prácticas inadecuadas. Las entrevistas revelan que, aunque se han establecido auditorías internas y externas, junto con sistemas de denuncia anónima, estos mecanismos no siempre son percibidos como efectivos. De hecho, en varias ocasiones, los colaboradores manifestaron su escepticismo sobre si realmente se toman medidas contundentes frente a las denuncias presentadas. "Existen auditorías y capacitaciones, pero la percepción es que en ocasiones estos procesos no abordan de manera efectiva las problemáticas internas" (J.M.C.B., 2024). Este escepticismo puede

debilitar la confianza de los empleados en los sistemas de control y, en última instancia, comprometer la capacidad de la empresa para prevenir la corrupción y el fraude.

Otro factor que limita el éxito de la RSE es la falta de un enfoque estructurado y comprometido en todos los niveles de la organización. Las entrevistas reflejan que, en muchas ocasiones, la implementación de la RSE se concentra en áreas específicas como Recursos Humanos o en las áreas de alta dirección y gerencia, mientras que otras áreas clave no están suficientemente involucradas. Este enfoque fragmentado reduce la efectividad de las políticas, ya que se mantiene una sensación parcial de que no se promueve una cultura ética de manera uniforme en toda la organización. En este sentido, es fundamental que la alta dirección, junto con los mandos medios y operativos, estén alineados en cuanto a los valores y principios éticos promovidos por la RSE. Solo cuando todos los niveles de la organización participen activamente en la implementación de estas políticas, se podrán observar cambios significativos en la cultura organizacional y en el comportamiento de los empleados.

Además, el análisis destaca que, en este caso, se debe ir más allá de la simple implementación de políticas para generar un cambio real. Es crucial que las políticas de RSE sean vistas como un componente integral de la estrategia empresarial y no como un conjunto de acciones aisladas destinadas a cumplir con regulaciones externas o mejorar la imagen pública. La RSE debe estar profundamente arraigada en la cultura organizacional, lo que implica una aplicación coherente y rigurosa de las políticas en todas las áreas de la empresa. Esto se relaciona con la construcción de valor intangible, como la confianza y la reputación, que son fundamentales para el éxito a largo plazo de cualquier organización. Como se menciona en una de las entrevistas, "la confianza y la reputación son activos que se construyen mediante la coherencia entre lo que se dice y lo que se hace" (P.E.L.M, 2024). La falta de esta coherencia no solo afecta la percepción de los empleados, sino que también puede dañar la reputación de la empresa ante los stakeholders externos.

La coherencia entre las políticas de RSE promovidas y su implementación práctica es clave para generar cambios sostenibles en la cultura organizacional. Cuando las empresas logran alinear sus valores éticos con sus operaciones diarias, los empleados se sienten más comprometidos y dispuestos a seguir las normas de conducta establecidas. Sin embargo,

cuando existe una brecha entre lo que se promueve y lo que se practica, los empleados pueden volverse cínicos y desconfiados, lo que socava los esfuerzos de la empresa por crear una cultura ética sólida. Este problema se destaca en varias entrevistas, donde los empleados expresaron su frustración por la falta de seguimiento en la implementación de las políticas de RSE: “Aunque la empresa promueve la transparencia, los empleados no siempre perciben coherencia en la toma de decisiones” (R.A.Z.M., 2024). Esta falta de coherencia puede ser particularmente perjudicial en la prevención de prácticas inadecuadas como la corrupción y el fraude.

En algunas de las entrevistas se observa una clara desconexión entre la implementación formal de las políticas de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) y su percepción por parte de los empleados. Aunque la empresa ha establecido mecanismos sólidos para impulsar la RSE, como auditorías internas y sistemas de denuncia, la percepción es que estas medidas no siempre son aplicadas de manera efectiva o equitativa. Tal como lo expresó un colaborador: “Existen auditorías y capacitaciones, pero la percepción es que en ocasiones estos procesos no abordan de manera efectiva las problemáticas internas” (J.M.C.B., 2024). Esta sensación de falta de seguimiento adecuado compromete la confianza de los empleados en los sistemas de control.

Es crucial que se analice la coherencia entre lo que se promueve en términos de RSE y lo que se implementa en la práctica diaria. En varias entrevistas se destacó la necesidad de un compromiso más integral y auténtico en todos los niveles de la organización. En palabras de otro colaborador: “La RSE ha mejorado la percepción externa de la empresa, pero a nivel interno muchos empleados sienten que las políticas de RSE no tienen un impacto significativo en el ambiente laboral” (S.T.F., 2024). Esta desconexión afecta directamente la construcción de confianza y la reputación interna, ambos elementos esenciales para el éxito a largo plazo de la organización (P.E.L.M., 2024).

Impacto en la Construcción de Valor Intangible

Uno de los aspectos más relevantes de la implementación de la RSE es su relación con la construcción de valor intangible, particularmente en cuanto a la confianza y la reputación. En este sentido, se ha logrado, según lo evidenciado en las entrevistas, avances significativos, especialmente en lo que respecta a la percepción externa de la empresa. La adopción de

políticas de sostenibilidad y la promoción de una cultura ética han mejorado la imagen de la compañía ante sus stakeholders externos. “Externamente, la RSE ha fortalecido la reputación de Applus, pero a nivel interno algunos empleados siguen siendo escépticos sobre el impacto real de estas políticas” (R.A.Z.M., 2024).

Este escepticismo interno refleja una falta de integración completa de las políticas de RSE en la cultura organizacional. Si bien los empleados reconocen el esfuerzo de la empresa por implementar prácticas éticas, la percepción de que estas iniciativas no se aplican de manera equitativa o transparente limita su efectividad en la construcción de confianza interna. Para abordar este desafío, es fundamental que Applus no solo continúe con las auditorías y capacitaciones en ética, sino que asegure una aplicación coherente de las políticas de RSE en todos los departamentos, involucrando a todos los niveles jerárquicos.

Prevención de Prácticas Inadecuadas: Corrupción y Fraude

La RSE también juega un papel crucial en la prevención de prácticas inadecuadas como la corrupción y el fraude. En las entrevistas, varios colaboradores reconocieron que Applus ha implementado mecanismos importantes para reducir estos riesgos, como auditorías internas y un sistema de denuncia anónima. No obstante, la percepción de los empleados sobre la efectividad de estos mecanismos es variada. “Aunque se han establecido auditorías internas y un sistema de denuncia anónima, algunos empleados consideran que estas medidas no siempre son efectivas” (J.M.C.B., 2024).

Para que la RSE cumpla su objetivo de prevenir prácticas inadecuadas, es esencial que las empresas adopten una estrategia más estructurada y comprometida. Esto implica no solo implementar políticas de RSE, sino también asegurarse de que estas políticas sean comprendidas y aplicadas en todos los niveles de la organización. Las empresas deben proporcionar a sus empleados las herramientas y el apoyo necesarios para que puedan internalizar los valores éticos promovidos y aplicarlos en su trabajo diario. Además, es crucial que los mecanismos de control, como las auditorías y los sistemas de denuncia, sean percibidos como efectivos y justos, de modo que los empleados se sientan seguros al reportar irregularidades.

En conclusión, la RSE tiene el potencial de generar un impacto positivo en la cultura organizacional, siempre y cuando sea implementada de manera coherente y consistente en toda la organización. Las políticas de RSE no solo deben estar bien estructuradas, sino que también deben ser aplicadas rigurosamente para consolidar un cambio organizacional que refuerce la confianza y la reputación, tanto interna como externamente, generando así un valor intangible más allá de la consolidación de la transparencia de la imagen pública. Solo a través de una implementación coherente y comprometida de los valores y los aspectos misionales que se comprometan dentro de la RSE, las empresas podrán prevenir efectivamente la corrupción y el fraude, generando así un entorno laboral más ético y transparente, en el que todas las partes y áreas se sientan involucrados dentro del proceso, con un peso real y con una participación activa en ello que sea notoria y resaltada correctamente, más allá de lo estipulado en normatividades o manuales.

Partiendo de lo anterior, podríamos evidenciar como a la luz de los objetivos general y específicos, y la información recabada, podríamos definir la siguiente matriz:

Objetivos	Resultados y Cumplimiento
Comprender la influencia de la RSE en la construcción de valor intangible y su relación con la prevención de prácticas inadecuadas como la corrupción y el fraude en organizaciones de América Latina.	Se observó que la implementación de la RSE es percibida como un componente estratégico, y su coherencia en aplicación fortalece la confianza y reputación. Sin embargo, la implementación variada afecta la efectividad, lo cual limita parcialmente el cumplimiento del objetivo.
Analizar cómo la implementación de estrategias de RSE contribuye a la creación de valor intangible en empresas de la región.	Los resultados muestran que una implementación coherente de la RSE contribuye al valor intangible, fortaleciendo la imagen externa. Sin embargo, algunos empleados perciben

Explorar las percepciones en cuanto a los mecanismos internos y externos desarrollados por las organizaciones a través de la RSE para prevenir y mitigar la corrupción y el fraude dentro de sus estructuras.	que falta impacto en la confianza interna, mostrando un cumplimiento parcial del objetivo. La existencia de mecanismos como auditorías y canales de denuncia demuestra el esfuerzo en prevención, pero la percepción de efectividad es mixta. Esto indica un avance en el cumplimiento, aunque no completamente satisfactorio debido a la falta de coherencia en algunas áreas.
---	--

Tabla 2. Objetivos y logros de la investigación.

Capítulo 4. Conclusiones

Dentro del marco de esta investigación se han identificado hallazgos clave en torno a la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) y su impacto en la prevención del fraude y la construcción de valor intangible. Inicialmente, la implementación de políticas de RSE ha generado cambios perceptibles, tanto en la imagen externa de la empresa como en la percepción interna de los colaboradores. Sin embargo, se pudo evidenciar que la falta de coherencia en la aplicación de estas políticas limita su efectividad, especialmente en la prevención de las prácticas inadecuadas como la corrupción y el fraude, en lo que respecta a la percepción de los colaboradores frente a las posibilidades de que algo así pueda ocurrir.

Uno de los principales hallazgos de este estudio es que, aunque se han implementado mecanismos de RSE como auditorías internas y sistemas de denuncia, la percepción entre los colaboradores es que estas medidas no siempre son aplicadas de manera consistente. Esta disparidad entre las políticas promovidas y su ejecución real genera escepticismo y desconfianza entre algunos colaboradores, lo que puede amainar el impacto de los esfuerzos de la empresa por construir una cultura organizacional ética y transparente. Tal como se mencionó en las entrevistas, "existen auditorías y capacitaciones, pero la percepción es que en

ocasiones estos procesos no abordan de manera efectiva las problemáticas internas" (J.M.C.B., 2024).

Esta desconexión también afecta la construcción de valor intangible, como la confianza y la reputación. A nivel externo, la compañía ha mejorado su imagen, ya que la comunidad percibe que la empresa está comprometida con el desarrollo sostenible. Sin embargo, internamente, algunos empleados expresan que las políticas de RSE no han fortalecido significativamente la confianza entre los colaboradores, lo cual limita el potencial de estas iniciativas para generar un cambio cultural profundo. Según un entrevistado, "la confianza y la reputación son activos que se construyen mediante la coherencia entre lo que se dice y lo que se hace" (P.E.L.M., 2024).

Una de las limitaciones más notables de este estudio fue la variabilidad en la percepción de los empleados sobre la efectividad de las políticas de RSE. Si bien algunos sectores de la empresa han experimentado mejoras tangibles en términos de compromiso y transparencia, otros consideran que las políticas son más bien formales y que no han logrado integrarse plenamente en las operaciones diarias. Esta disparidad subraya la importancia de una implementación más coherente y estructurada de la RSE en todos los niveles de la organización.

A partir de estos hallazgos, surgen nuevas preguntas de investigación que podrían ser exploradas en estudios futuros. Por ejemplo, ¿cómo pueden las empresas garantizar que las políticas de RSE sean percibidas como genuinas y no solo como un mecanismo de cumplimiento normativo? ¿Qué factores influyen en la percepción de los empleados sobre la efectividad de las políticas de RSE, y cómo pueden las organizaciones mejorar la comunicación interna para fortalecer la confianza en estos mecanismos?

Además, sería valioso investigar más a fondo cómo la integración de la RSE en la cultura organizacional puede influir en la prevención de fraudes y en la creación de una ética corporativa sólida. ¿Qué mejores prácticas pueden adoptarse para garantizar que las políticas de RSE no solo mejoren la reputación externa, sino que también refuercen la confianza y el compromiso de los empleados? Este enfoque permitiría a las organizaciones no solo prevenir prácticas inadecuadas, sino también crear un entorno de trabajo más ético y sostenible a largo plazo.

Por lo tanto, en función de los resultados obtenidos, se identifican varias líneas de investigación que podrían ampliar el conocimiento en torno a la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) y su impacto en las organizaciones. Primero, se sugiere investigar la eficacia de la RSE en la cultura organizacional interna, analizando cómo estas políticas influyen en la percepción y el compromiso de los colaboradores, así como en la coherencia entre el discurso institucional y su práctica. Además, sería pertinente estudiar los desafíos para lograr una implementación coherente de políticas éticas y de RSE, profundizando en los factores que afectan su aplicación en distintas organizaciones y en cómo esto impacta la confianza en mecanismos de control y denuncia. También resulta relevante explorar cómo la RSE contribuye a la prevención de prácticas fraudulentas en el contexto latinoamericano, identificando los mecanismos que mejor mitigan los riesgos de corrupción y sus efectos en la reputación corporativa. Otra línea de interés es examinar el desarrollo de valor intangible a través de la RSE, particularmente en sectores donde la reputación y la relación con los clientes son determinantes para la sostenibilidad organizacional. Finalmente, se recomienda investigar la percepción de los stakeholders internos y externos en relación con la implementación de la RSE, comparando las expectativas y evaluaciones de empleados frente a otros grupos de interés, como clientes y comunidades. Estas áreas de estudio permitirían no solo profundizar en los hallazgos actuales, sino también ofrecer aportes significativos para optimizar la práctica organizacional y la aplicación de políticas de RSE.

En conclusión, la RSE tiene el potencial de generar un impacto significativo en la sostenibilidad y el éxito de las organizaciones, pero su efectividad depende en gran medida de la coherencia en su aplicación y de la integración de estos valores en todos los niveles de la empresa. Para maximizar los beneficios de la RSE, es esencial que las empresas trabajen para reducir la brecha entre la teoría y la práctica, asegurando que todas las partes interesadas se sientan involucradas y comprometidas con estos principios éticos. Este enfoque no solo fortalecerá la confianza interna, sino que también contribuirá a una mayor sostenibilidad y éxito a largo plazo en el mercado competitivo actual.

Referencias

- Avendaño, W. (2013). Responsabilidad social (RS) y responsabilidad social corporativa (RSC): una nueva perspectiva para las empresas. *Revista Lasallista de Investigación, Vol. 10 (1)*. Recuperado de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1794-44492013000100014
- Bacinello, E., Tontini, G., & Alberton, A. (2020). Influence of maturity on corporate social responsibility and sustainable innovation in business performance. *Corporate Social Responsibility and Environmental Management, 27(2)*, 749–759. <https://doi.org/10.1002/csr.1841>
- Contraloría General de la Unión (2010). *La responsabilidad Social en la empresas en el combate a la corrupción*. https://www.unodc.org/documents/lpo-brazil/Topics_corruption/Publicacoes/Espanol-La-Responsabilidad-Social-Empresas-Combate-Corrupcion.pdf
- Drucker, P. (2005). *La gerencia de empresas*. De Bolsillo. Granada, España.
- França, O. (2016). Fraude y Responsabilidad Empresarial. *Cuadernos de RSO, Vol. 4 (2)*. <https://ucu.edu.uy/sites/default/files/facultad/fce/rso/omar-franca.pdf>
- Gómez, L., & Martínez, S. (2020). La responsabilidad social empresarial como herramienta para la sostenibilidad. *Revista Científica Arbitrada, 15(3)*, 45-58. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=90462066006>
- J.M.C.B. (2024). Entrevista #2. Impacto De La RSE En La Prevención De Fraude Y Construcción De Valor Intangible. [Monografía]. Recuperado de Apendice C.
- León, M. de F., Baptista, M. V., & Contreras, H. (2012). La innovación social en el contexto de la responsabilidad social empresarial. *Forum empresarial, 17(1)*, 31–63. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=63124039002>
- Macías y Barreto (2016). Algunas consideraciones acerca de la gerencia educativa. *Dominio de las Ciencias, Vol. 2 (2)*. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5761568>
- Orozco Toro, J. A., & Ferré Pavía, C. (2012). El ADN de la marca: La concepción de sus valores intangibles en un contexto dialogado. *Signo y pensamiento, 31(61)*, 56–71.

http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-48232012000200004

- Parry, K. W. (1999). Enhancing adaptability: leadership strategies to accommodate change in local government settings. *Journal of Organizational Change Management*, 12(2), 134–157. <https://doi.org/10.1108/09534819910263677>
- P.E.L.M. (2024). Entrevista #5. Impacto De La RSE En La Prevención De Fraude Y Construcción De Valor Intangible. [Monografía]. Recuperado de Apendice F.
- Porter y Mark R. Kramer, P. M. E. (2006). *Estrategia y sociedad*. Fundacionseres.org. Recuperado el 15 de septiembre de 2024, de <https://www.fundacionseres.org/Lists/Informes/Attachments/1033/EstrategiaySociedad.pdf>
- Prieto, J. (2008). *Gestión Estratégica Organizacional. Guía práctica para el diagnóstico empresarial*. Ecoe Ediciones. Colombia.
- R.A.Z.M. (2024). Entrevista #10. Impacto De La RSE En La Prevención De Fraude Y Construcción De Valor Intangible. [Monografía]. Recuperado de Apendice K.
- Serna, H. (2010). *Gestión Estratégica: teoría, metodología, alineamiento, implementación y mapas estratégicos*. 3R Editores. Bogotá.
- S.J.L.B. (2024). Entrevista #1. Impacto De La RSE En La Prevención De Fraude Y Construcción De Valor Intangible. [Monografía]. Recuperado de Apendice B.
- Siles, I. (2007). Cibernética y sociedad de la información. *Signo y Pensamiento*, Vol. 36 (50). Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/860/86005007.pdf>
- S.T.F. (2024). Entrevista #12. Impacto De La RSE En La Prevención De Fraude Y Construcción De Valor Intangible. [Monografía]. Recuperado de Apendice N.
- Transparency International (2022). *2022 Corruption Perception Index*. Recuperado de <https://www.transparency.org/en/cpi/2022>
- Zuluaga, I. (2014) Globalización, corrupción y responsabilidad social. *Civilizar; Universiad Sergio Arboleda* Vol 10. Recuperado de <https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&ved=2ahUKEwinpv2TxbT9AhW7mIQIHW3Kc4ChAWegQIBxAB&url=https%3A%2F%2Fprevistas.use>

rgioarboleda.edu.co%2Findex.php%2Fceye%2Farticle%2Fdownload%2F509%2F435%2F1807&usg=AOvVaw225d0trzuNsWof4yh3ch3E

Anexos

Apendice A. Matriz de análisis categorial cualitativo

Categoría	Subcategoría	Descripción	Análisis Cualitativo Extendido (con citas textuales)
Responsabilidad Social Empresarial (RSE)	Definición de RSE	Respuestas relacionadas con cómo las empresas conceptualizan la RSE en su estructura organizacional.	Las empresas conceptualizan la RSE como un componente clave en su estrategia de sostenibilidad, integrando aspectos ambientales, sociales y de gobernanza. "La RSE en Applus Colombia está orientada hacia la sostenibilidad ambiental, la ética en los negocios y la mejora continua en

las relaciones laborales" (L.F.S.R, 2024). Sin embargo, hay una variabilidad significativa en el nivel de integración de la RSE en la cultura organizacional, con algunas empresas implementándola más como un requisito normativo.

"Aunque Applus Colombia ha implementado políticas de RSE, algunas áreas no se sienten realmente involucradas" (J.M.C.B, 2024).

Este contraste revela una brecha entre el compromiso externo y la realidad interna.

Responsabilidad Social Empresarial (RSE)	Implementación de RSE	Información sobre cómo se implementan las prácticas de RSE en las diferentes áreas de la empresa.	La implementación de la RSE se observa principalmente en departamentos clave como Recursos Humanos, Medio Ambiente y Cumplimiento. "Las áreas de operaciones y medio ambiente son responsables de implementar y monitorear las iniciativas de sostenibilidad" (Entrevista 3), mientras que otros departamentos, como cumplimiento, se encargan de garantizar la transparencia y la ética. No obstante, en algunas organizaciones, "los empleados de nivel
--	-----------------------	---	---

operativo no sienten que las políticas de RSE mejoren sus condiciones laborales" (J.M.C.B, 2024), lo que indica que la implementación no siempre llega a todos los niveles de la empresa, afectando su efectividad.

Responsabilidad Social Empresarial (RSE)	Impacto en la imagen	Percepciones sobre cómo las prácticas de RSE influyen en la reputación e imagen de la empresa ante los stakeholders.	Externamente, la RSE tiene un impacto positivo en la imagen de las empresas: "A nivel comunitario, la RSE ha permitido posicionar a Applus Colombia como una entidad responsable y comprometida con el desarrollo sostenible" (S.J.L.B, 2024). Sin
--	----------------------	--	--

embargo, internamente hay una percepción mixta. "Internamente, algunos empleados perciben que las iniciativas son superficiales y no generan un cambio tangible" (M.D.T.G, 2024). Esto sugiere que mientras la RSE puede mejorar la reputación externa, su impacto en la cultura interna es más limitado, generando una desconexión entre lo que se proyecta y lo que se experimenta dentro de la organización.

Valor Intangible	Definición de valor intangible	Respuestas sobre cómo se conciben los valores intangibles en	La confianza y la reputación son elementos críticos que las empresas
------------------	--------------------------------	--	--

términos de reputación, confianza y cultura organizacional.	buscan proteger y fortalecer a través de la RSE. "La confianza y la reputación son activos estratégicos que se construyen mediante la coherencia entre lo que se dice y lo que se hace" (P.E.L.M, 2024). Sin embargo, algunos empleados consideran que estos valores se promueven más a nivel discursivo que práctico: "A nivel interno, algunos empleados creen que la confianza y la reputación no siempre son respetadas, especialmente en términos de transparencia operativa"
---	--

(M.D.T.G, 2024).
 Este hallazgo destaca la necesidad de alinear las políticas de RSE con la cultura organizacional para reforzar estos valores.

Valor Intangible	Construcción de valor intangible	Prácticas y estrategias que contribuyen a fortalecer la confianza y reputación de la organización.	La construcción de valor intangible, como la confianza y la reputación, está respaldada por prácticas de auditoría interna, capacitaciones en ética y la promoción de un ambiente ético. "Applus ha implementado auditorías internas frecuentes y programas de capacitación ética para fortalecer la confianza y la
------------------	----------------------------------	--	--

reputación" (S.J.L.B, 2024). Sin embargo, algunas de estas prácticas son percibidas como "formalidades que no promueven un cambio real" (Entrevista 2), lo que indica que las acciones necesitan ser más coherentes y profundas para tener un impacto significativo en la cultura organizacional.

Prevenición de prácticas inadecuadas	Mecanismos contra corrupción y fraude	Descripción de los procesos implementados para prevenir o reducir el riesgo de corrupción y fraude dentro de la empresa.	Los mecanismos contra la corrupción y el fraude incluyen auditorías internas y externas, y la implementación de sistemas de denuncia anónima. "Applus ha establecido canales
--------------------------------------	---------------------------------------	--	--

de denuncia anónimos, auditorías externas y programas de formación ética" (B.G.H., 2024). No obstante, algunos empleados dudan de la efectividad de estos mecanismos: "Aunque existen auditorías y canales de denuncia, algunos empleados creen que las denuncias no siempre son gestionadas de manera adecuada" (M.D.T.G, 2024). Este escepticismo puede debilitar la confianza en los mecanismos de control y reducción de fraude.

Prevención de prácticas inadecuadas	Cambios de comportamiento	Cambios observados en los empleados y la	La implementación de la RSE ha generado ciertos
-------------------------------------	---------------------------	--	---

organización a	cambios positivos
partir de la	en el
implementación de	comportamiento
RSE en relación a la	de los empleados
prevención de	en relación con la
conductas	ética y la
corruptas o	transparencia.
fraudulentas.	"Desde que se
	implementaron las
	políticas de RSE, se
	ha notado una
	mayor conciencia y
	responsabilidad
	entre los
	empleados en
	cuanto a la
	importancia de
	mantener la
	transparencia"
	(S.J.L.B, 2024). Sin
	embargo, "la falta
	de coherencia en la
	aplicación de estas
	políticas genera
	desconfianza entre
	algunos
	empleados"
	(R.A.Z.M, 2024), lo
	que indica que,

aunque ha habido avances, todavía existen desafíos para lograr un cambio cultural profundo y duradero.

Apendice B. Entrevista 1

Entrevista 1 – S.J.L.B

1. Sobre la Responsabilidad Social Empresarial (RSE):

- **¿Podría describir brevemente cómo Applus Colombia implementa políticas de Responsabilidad Social Empresarial?** Applus Colombia implementa la RSE a través de políticas integrales que buscan generar impacto positivo tanto dentro de la organización como en las comunidades donde operan. Las políticas se centran en tres áreas clave: el medio ambiente, el bienestar de los empleados y la transparencia en los procesos de negocio.
- **¿Qué áreas de la empresa se ven más involucradas en las actividades de RSE?** Las áreas más involucradas son el departamento de recursos humanos, encargado del bienestar de los empleados; el área de cumplimiento, que asegura la transparencia y cumplimiento normativo; y el área de medio ambiente, que trabaja en la sostenibilidad y la gestión de residuos.
- **¿De qué manera considera que la RSE ha influido en la imagen de la empresa ante la comunidad y los empleados?** La RSE ha fortalecido significativamente la imagen de Applus Colombia. A nivel comunitario, ha permitido posicionar a la empresa como una entidad responsable y comprometida con el desarrollo sostenible. Internamente, los empleados perciben que trabajan en una organización que valora su bienestar y el impacto positivo en la sociedad.

2. Sobre el Valor Intangible:

- **¿Cómo define Applus Colombia los valores intangibles como la confianza y la reputación?** Applus define la confianza y la reputación como activos estratégicos fundamentales que no solo dependen de la calidad del servicio, sino también del comportamiento ético y transparente de la empresa.
- **¿Qué prácticas dentro Applus Colombia están orientadas a la construcción y protección de estos valores?** Las prácticas incluyen programas de capacitación ética, auditorías internas frecuentes, y una política de puertas abiertas para empleados y clientes que garantiza la transparencia en todos los procesos.
- **¿Considera que la implementación de la RSE ha fortalecido estos valores? ¿De qué manera?** Sí, la implementación de la RSE ha sido clave para fortalecer la confianza y la reputación. Al adoptar prácticas sostenibles y transparentes, Applus ha demostrado a sus clientes y empleados que se toma en serio sus responsabilidades sociales, lo que ha generado una mayor lealtad y respeto hacia la empresa.

3. Prevención de prácticas inadecuadas:

- **En su opinión, ¿cómo contribuye la RSE a la prevención de prácticas como la corrupción y el fraude en la organización?** La RSE fomenta un entorno de transparencia y responsabilidad, lo que reduce significativamente el riesgo de corrupción y fraude. Las auditorías constantes y las políticas estrictas de cumplimiento ético ayudan a mantener la integridad en los procesos.
- **¿Qué mecanismos se han implementado para reducir el riesgo de corrupción y fraude?** Se han implementado canales de denuncia anónima, auditorías externas y capacitaciones regulares en ética corporativa para los empleados, lo que garantiza que todos comprendan las consecuencias de participar en actividades fraudulentas.

- **¿Existen cambios en el comportamiento de los empleados en relación con estas prácticas desde la implementación de RSE?** Sí, desde que se implementaron las políticas de RSE, se ha notado una mayor conciencia y responsabilidad entre los empleados en cuanto a la importancia de mantener la transparencia y evitar cualquier práctica deshonestas.

4. Reflexión final:

- **¿Considera que la Responsabilidad Social Empresarial es un factor decisivo en la sostenibilidad y el éxito a largo plazo de la organización? ¿Por qué?**
Absolutamente, la RSE es fundamental para la sostenibilidad a largo plazo. No solo mejora la reputación y confianza, sino que también prepara a la empresa para enfrentar futuros desafíos ambientales y sociales, manteniéndose relevante en un mundo cada vez más consciente de estos temas.
- **¿Qué recomendaciones daría para mejorar la integración de la RSE en la cultura organizacional?** Recomendaría que la RSE no se vea como una actividad aislada, sino como un componente integral de la estrategia empresarial. Fomentar la participación de todos los niveles de la organización y vincular las metas de RSE con los objetivos comerciales asegurará un impacto más profundo y sostenible.

Apéndice C. Entrevista 2 - J.M.C.B

1. Sobre la Responsabilidad Social Empresarial (RSE):

- **¿Podría describir brevemente cómo Applus Colombia implementa políticas de Responsabilidad Social Empresarial?** Aunque Applus Colombia ha implementado políticas de RSE, en la práctica, algunas de estas parecen ser más un esfuerzo por cumplir con normas regulatorias que una verdadera integración en la cultura corporativa. Algunas áreas de la empresa no se sienten realmente involucradas en estas iniciativas.
- **¿Qué áreas de la empresa se ven más involucradas en las actividades de RSE?** Recursos humanos y cumplimiento son los más involucrados, pero muchas veces los empleados

de nivel operativo no sienten que las políticas de RSE realmente afecten su día a día o mejoren sus condiciones laborales.

- **¿De qué manera considera que la RSE ha influido en la imagen de la empresa ante la comunidad y los empleados?** Externamente, ha mejorado la imagen de Applus, pero internamente los empleados siguen sintiendo que muchas de las iniciativas son superficiales y no tienen un impacto tangible en su bienestar o el ambiente de trabajo.

2. Sobre el Valor Intangible:

- **¿Cómo define Applus Colombia los valores intangibles como la confianza y la reputación?** Aunque oficialmente Applus valora la confianza y la reputación, en la práctica los empleados sienten que estas palabras se utilizan más como eslóganes que como principios que guíen la operación diaria.
- **¿Qué prácticas dentro Applus Colombia están orientadas a la construcción y protección de estos valores?** Existen programas de capacitación y auditorías, pero en ocasiones estos se ven como formalidades que no necesariamente promueven un cambio real en la cultura organizacional.
- **¿Considera que la implementación de la RSE ha fortalecido estos valores? ¿De qué manera?** A nivel externo, la RSE ha ayudado a fortalecer la imagen de la empresa, pero internamente los empleados sienten que no ha habido un cambio significativo en la forma en que se manejan las relaciones y la confianza dentro de la organización.

3. Prevención de prácticas inadecuadas:

- **En su opinión, ¿cómo contribuye la RSE a la prevención de prácticas como la corrupción y el fraude en la organización?** Si bien se han implementado mecanismos como denuncias anónimas, en algunos casos hay desconfianza sobre si realmente se toman medidas contundentes frente a las denuncias, lo que genera dudas sobre la efectividad de estas políticas.

- **¿Qué mecanismos se han implementado para reducir el riesgo de corrupción y fraude?** Existen auditorías y capacitaciones, pero la percepción es que en ocasiones estos procesos no abordan de manera efectiva las problemáticas internas.
- **¿Existen cambios en el comportamiento de los empleados en relación con estas prácticas desde la implementación de RSE?** Aunque algunos empleados han cambiado su comportamiento, muchos sienten que no hay una transformación real en la cultura corporativa y que las políticas no siempre se implementan con rigor.

4. Reflexión final:

- **¿Considera que la Responsabilidad Social Empresarial es un factor decisivo en la sostenibilidad y el éxito a largo plazo de la organización? ¿Por qué?** Sí, es importante, pero solo si se implementa de manera genuina. Si las políticas de RSE no se integran completamente en la cultura de la empresa, el impacto a largo plazo será limitado.
- **¿Qué recomendaciones daría para mejorar la integración de la RSE en la cultura organizacional?** Sería recomendable involucrar a todos los niveles de la organización, desde los empleados operativos hasta la alta gerencia, en las decisiones y planes de RSE. Además, es importante que se implementen mecanismos de seguimiento más efectivos para garantizar que las políticas realmente se lleven a cabo y no se queden en papel.

Apendice D. Entrevista 3 - L.F.S.R

1. Sobre la Responsabilidad Social Empresarial (RSE):

- **¿Podría describir brevemente cómo Applus Colombia implementa políticas de Responsabilidad Social Empresarial?** Applus Colombia ha integrado la RSE como parte central de su operación, con un enfoque especial en la sostenibilidad ambiental, la ética en los negocios y la mejora continua en las relaciones laborales. Estas políticas se revisan regularmente para asegurar su alineación con los estándares internacionales.
- **¿Qué áreas de la empresa se ven más involucradas en las actividades de RSE?** Principalmente, los departamentos de operaciones y medio ambiente son los más involucrados, ya que son los responsables de implementar y monitorear las iniciativas

de sostenibilidad. Además, el departamento de recursos humanos ha jugado un papel clave en promover la cultura de responsabilidad social dentro de la organización.

- **¿De qué manera considera que la RSE ha influido en la imagen de la empresa ante la comunidad y los empleados?** La RSE ha sido fundamental para mejorar la reputación de Applus Colombia tanto a nivel interno como externo. Ha reforzado la imagen de la empresa como un empleador responsable y como un actor comprometido con el bienestar de las comunidades donde opera.

2. Sobre el Valor Intangible:

- **¿Cómo define Applus Colombia los valores intangibles como la confianza y la reputación?** Los valores intangibles en Applus se entienden como pilares fundamentales que garantizan la continuidad del negocio. La confianza de los clientes y la reputación ante la sociedad son claves para sostener relaciones de largo plazo y asegurar el éxito de la empresa.
- **¿Qué prácticas dentro Applus Colombia están orientadas a la construcción y protección de estos valores?** Entre las principales prácticas destacan los programas de desarrollo profesional para los empleados, la transparencia en los procesos de contratación, y los esfuerzos por promover un ambiente laboral ético y seguro.
- **¿Considera que la implementación de la RSE ha fortalecido estos valores? ¿De qué manera?** Sí, ha sido un factor decisivo. La implementación de la RSE ha permitido que Applus construya una reputación sólida y confiable, basada en el compromiso con la responsabilidad social y ambiental. Esto ha mejorado la percepción de los clientes y la lealtad de los empleados.

3. Prevención de prácticas inadecuadas:

- **En su opinión, ¿cómo contribuye la RSE a la prevención de prácticas como la corrupción y el fraude en la organización?** La RSE ha establecido una cultura de integridad que desincentiva las prácticas corruptas y fraudulentas. El enfoque en la ética empresarial y la transparencia ha reducido significativamente los riesgos de este tipo de conductas.

- **¿Qué mecanismos se han implementado para reducir el riesgo de corrupción y fraude?**

Se han implementado sistemas de auditoría interna y externa, junto con programas de capacitación en ética que permiten a los empleados identificar y reportar prácticas inadecuadas a través de canales de denuncia seguros.

- **¿Existen cambios en el comportamiento de los empleados en relación con estas prácticas desde la implementación de RSE?** Sí, los empleados han demostrado una

mayor conciencia y responsabilidad hacia el cumplimiento de los códigos éticos de la empresa, y hay un aumento en el reporte de irregularidades a través de los canales habilitados.

4. Reflexión final:

- **¿Considera que la Responsabilidad Social Empresarial es un factor decisivo en la sostenibilidad y el éxito a largo plazo de la organización? ¿Por qué?** Sin duda, la RSE es

crucial para asegurar la sostenibilidad a largo plazo. No solo mejora la competitividad de la empresa, sino que también genera un impacto positivo en las comunidades, lo que refuerza la licencia social para operar.

- **¿Qué recomendaciones daría para mejorar la integración de la RSE en la cultura organizacional?** Sugiero incrementar la participación activa de los empleados en los

proyectos de RSE, dándoles mayor protagonismo en la toma de decisiones y en la creación de iniciativas que respondan a los desafíos sociales y ambientales que enfrenta la empresa.

Apendice E. Entrevista 4 - M.D.T.G

1. Sobre la Responsabilidad Social Empresarial (RSE):

- **¿Podría describir brevemente cómo Applus Colombia implementa políticas de Responsabilidad Social Empresarial?** Aunque Applus Colombia ha establecido políticas

de RSE, a veces parecen carecer de coherencia en la implementación. En algunos casos, las iniciativas parecen orientadas más hacia el cumplimiento de normativas que hacia un compromiso real con el desarrollo sostenible.

- **¿Qué áreas de la empresa se ven más involucradas en las actividades de RSE?** Las áreas de cumplimiento y recursos humanos son las que suelen estar más involucradas, aunque algunas veces hay una desconexión entre los objetivos estratégicos y las actividades operativas, lo que limita la efectividad de las políticas.
- **¿De qué manera considera que la RSE ha influido en la imagen de la empresa ante la comunidad y los empleados?** A nivel externo, la imagen ha mejorado, pero internamente, algunos empleados sienten que la RSE es un esfuerzo más simbólico que práctico, lo que ha generado cierta desconfianza respecto al verdadero impacto de estas políticas.

2. Sobre el Valor Intangible:

- **¿Cómo define Applus Colombia los valores intangibles como la confianza y la reputación?** La confianza y la reputación son mencionadas con frecuencia en los discursos oficiales de la empresa, pero algunos empleados consideran que en la práctica, estos valores no siempre son respetados, especialmente en cuanto a la transparencia de las operaciones internas.
- **¿Qué prácticas dentro Applus Colombia están orientadas a la construcción y protección de estos valores?** Existen programas de ética y auditorías, pero en ocasiones estos parecen más formalidades que iniciativas genuinas. No siempre hay un seguimiento adecuado que garantice que estas prácticas tengan un impacto real en la construcción de confianza.
- **¿Considera que la implementación de la RSE ha fortalecido estos valores? ¿De qué manera?** A nivel externo, puede haber ayudado a la reputación de la empresa, pero internamente no parece haber un fortalecimiento significativo de la confianza. Algunos empleados sienten que la empresa no es completamente transparente en su toma de decisiones.

3. Prevención de prácticas inadecuadas:

- **En su opinión, ¿cómo contribuye la RSE a la prevención de prácticas como la corrupción y el fraude en la organización?** Si bien se han implementado mecanismos

para prevenir la corrupción y el fraude, como las auditorías internas y los canales de denuncia, no siempre se percibe que estos mecanismos sean efectivos. En ocasiones, los empleados sienten que las denuncias no son tomadas con la seriedad adecuada.

- **¿Qué mecanismos se han implementado para reducir el riesgo de corrupción y fraude?** Se han establecido auditorías y un canal de denuncia anónimo, pero algunos empleados creen que la empresa no actúa de manera decisiva ante las irregularidades detectadas.
- **¿Existen cambios en el comportamiento de los empleados en relación con estas prácticas desde la implementación de RSE?** Aunque algunos empleados son más conscientes de la importancia de la transparencia, persiste una sensación de que las políticas no siempre son aplicadas de manera justa, lo que afecta la confianza en la efectividad de la RSE.

4. Reflexión final:

- **¿Considera que la Responsabilidad Social Empresarial es un factor decisivo en la sostenibilidad y el éxito a largo plazo de la organización? ¿Por qué?** La RSE es importante, pero para que realmente contribuya a la sostenibilidad a largo plazo, debe implementarse de manera más auténtica y transparente. Si no, corre el riesgo de ser vista como una simple formalidad sin impacto real.
- **¿Qué recomendaciones daría para mejorar la integración de la RSE en la cultura organizacional?** Es necesario involucrar más a los empleados en la planificación y ejecución de las políticas de RSE, y mejorar los canales de comunicación para que todos los niveles de la empresa sientan que su voz es escuchada y que las decisiones son transparentes.

Apendice F. Entrevista 5 - P.E.L.M

1. Sobre la Responsabilidad Social Empresarial (RSE):

- **¿Podría describir brevemente cómo Applus Colombia implementa políticas de Responsabilidad Social Empresarial?** Applus Colombia ha logrado implementar políticas de RSE que abarcan tanto la responsabilidad ambiental como el compromiso social. Estas políticas se han extendido a todas las áreas de la organización, con un enfoque

particular en la mejora de procesos sostenibles y en el apoyo a comunidades vulnerables.

- **¿Qué áreas de la empresa se ven más involucradas en las actividades de RSE?** Las áreas de operaciones, recursos humanos y medio ambiente son las más involucradas. Recursos humanos trabaja en el bienestar de los empleados, mientras que operaciones y medio ambiente se centran en la sostenibilidad y la eficiencia energética.
- **¿De qué manera considera que la RSE ha influido en la imagen de la empresa ante la comunidad y los empleados?** La RSE ha elevado la imagen de Applus Colombia tanto internamente como externamente. Los empleados se sienten orgullosos de trabajar en una empresa que promueve prácticas sostenibles y que está comprometida con la sociedad. La comunidad percibe a la empresa como un actor responsable y consciente de su impacto.

2. Sobre el Valor Intangible:

- **¿Cómo define Applus Colombia los valores intangibles como la confianza y la reputación?** Applus Colombia considera la confianza y la reputación como elementos esenciales para la supervivencia a largo plazo. La empresa los define como activos estratégicos que se construyen a través de la coherencia entre lo que se dice y lo que se hace.
- **¿Qué prácticas dentro Applus Colombia están orientadas a la construcción y protección de estos valores?** Las prácticas incluyen la transparencia en los informes de sostenibilidad, la promoción de un ambiente ético y seguro para los empleados, y la implementación de procesos de calidad que garantizan la satisfacción del cliente.
- **¿Considera que la implementación de la RSE ha fortalecido estos valores? ¿De qué manera?** Sí, la implementación de la RSE ha sido clave para fortalecer la confianza y la reputación. Al adherirse a políticas que promueven el bienestar social y ambiental, Applus ha demostrado que sus valores son más que un discurso, lo que ha sido muy apreciado por sus stakeholders.

3. Prevención de prácticas inadecuadas:

- **En su opinión, ¿cómo contribuye la RSE a la prevención de prácticas como la corrupción y el fraude en la organización?** La RSE ha ayudado a Applus Colombia a establecer una cultura de integridad y transparencia. Las auditorías internas y los programas de formación en ética empresarial han reducido significativamente los riesgos de corrupción y fraude dentro de la organización.
- **¿Qué mecanismos se han implementado para reducir el riesgo de corrupción y fraude?** Se han implementado auditorías internas y externas, canales de denuncia anónimos, y se llevan a cabo capacitaciones frecuentes para asegurar que todos los empleados comprendan la importancia de mantener altos estándares éticos.
- **¿Existen cambios en el comportamiento de los empleados en relación con estas prácticas desde la implementación de RSE?** Sí, los empleados han mostrado una mayor conciencia sobre la importancia de actuar con integridad. Hay un ambiente de mayor confianza y disposición a reportar posibles irregularidades.

4. Reflexión final:

- **¿Considera que la Responsabilidad Social Empresarial es un factor decisivo en la sostenibilidad y el éxito a largo plazo de la organización? ¿Por qué?** Sin duda, la RSE es esencial para asegurar la sostenibilidad a largo plazo. No solo mejora la reputación de la empresa, sino que también genera beneficios tangibles en términos de eficiencia operativa, lealtad de los empleados y confianza de los clientes.
- **¿Qué recomendaciones daría para mejorar la integración de la RSE en la cultura organizacional?** Recomendaría que se siga fortaleciendo la integración de la RSE en todos los niveles de la empresa, promoviendo una mayor participación de los empleados en las iniciativas de responsabilidad social y asegurando que todas las decisiones estratégicas estén alineadas con los principios de sostenibilidad.

Apendice G. Entrevista 6 - A.S.R.H

1. Sobre la Responsabilidad Social Empresarial (RSE):

- **¿Podría describir brevemente cómo Applus Colombia implementa políticas de Responsabilidad Social Empresarial?** Aunque Applus Colombia ha implementado políticas de RSE, a menudo se perciben como poco efectivas en su ejecución. Existen áreas donde la implementación parece más superficial, enfocándose más en el cumplimiento que en generar un cambio real dentro de la organización o en la comunidad.
- **¿Qué áreas de la empresa se ven más involucradas en las actividades de RSE?** Principalmente recursos humanos y cumplimiento, pero la participación en general es limitada. Algunos empleados sienten que las actividades de RSE no están bien integradas en las operaciones diarias y que no hay una verdadera sensibilización respecto a su importancia.
- **¿De qué manera considera que la RSE ha influido en la imagen de la empresa ante la comunidad y los empleados?** Externamente, ha mejorado la percepción de la empresa, pero a nivel interno, algunos empleados perciben las iniciativas como una fachada para cumplir con expectativas externas más que un compromiso real.

2. Sobre el Valor Intangible:

- **¿Cómo define Applus Colombia los valores intangibles como la confianza y la reputación?** Aunque Applus menciona con frecuencia la importancia de la confianza y la reputación, no siempre se ve un esfuerzo consistente por proteger estos valores en las operaciones cotidianas. La falta de transparencia en ciertos procesos ha debilitado la confianza interna.
- **¿Qué prácticas dentro Applus Colombia están orientadas a la construcción y protección de estos valores?** Existen auditorías y capacitaciones en ética, pero no se perciben como suficientes o efectivas. Algunas de estas prácticas no logran impactar en la cultura organizacional de manera significativa.
- **¿Considera que la implementación de la RSE ha fortalecido estos valores? ¿De qué manera?** A nivel externo, ha ayudado a la reputación de la empresa, pero internamente muchos empleados sienten que no ha habido un fortalecimiento real de la confianza.

Las decisiones empresariales no siempre parecen alineadas con los valores que se promueven públicamente.

3. Prevención de prácticas inadecuadas:

- **En su opinión, ¿cómo contribuye la RSE a la prevención de prácticas como la corrupción y el fraude en la organización?** Si bien se han implementado mecanismos, como auditorías y canales de denuncia, algunos empleados dudan de la efectividad de estas medidas. Existe una sensación de que las denuncias no siempre son tratadas con la seriedad necesaria.
- **¿Qué mecanismos se han implementado para reducir el riesgo de corrupción y fraude?** Applus ha implementado auditorías y un sistema de denuncias anónimas, pero la percepción entre algunos empleados es que estas medidas no siempre se aplican rigurosamente.
- **¿Existen cambios en el comportamiento de los empleados en relación con estas prácticas desde la implementación de RSE?** Aunque algunos empleados han adoptado un comportamiento más ético, la falta de consistencia en la aplicación de las políticas de RSE ha generado desconfianza entre otros, quienes no ven un cambio tangible en la cultura organizacional.

4. Reflexión final:

- **¿Considera que la Responsabilidad Social Empresarial es un factor decisivo en la sostenibilidad y el éxito a largo plazo de la organización? ¿Por qué?** Sí, es crucial, pero solo si se implementa de manera auténtica y con un compromiso real. Si la RSE sigue siendo vista como un cumplimiento formal y no como una parte integral de la cultura empresarial, su impacto a largo plazo será limitado.
- **¿Qué recomendaciones daría para mejorar la integración de la RSE en la cultura organizacional?** Recomendaría una mayor transparencia en las acciones de RSE y una integración más profunda de estas políticas en el día a día de la empresa. Además, es importante que todos los niveles de la organización se sientan comprometidos y partícipes de las iniciativas.

Apendice H. Entrevista 7 - N.I.C.P

1. Sobre la Responsabilidad Social Empresarial (RSE):

- **¿Podría describir brevemente cómo Applus Colombia implementa políticas de Responsabilidad Social Empresarial?** Applus Colombia ha integrado la RSE en sus operaciones diarias, con un enfoque en la sostenibilidad y la ética empresarial. Las políticas de RSE cubren tanto el impacto ambiental como el bienestar de los empleados y las comunidades locales.
- **¿Qué áreas de la empresa se ven más involucradas en las actividades de RSE?** Las áreas de medio ambiente y recursos humanos son las más involucradas en las actividades de RSE, aunque cada vez más departamentos están comenzando a incorporar estos principios en sus operaciones.
- **¿De qué manera considera que la RSE ha influido en la imagen de la empresa ante la comunidad y los empleados?** La RSE ha tenido un impacto positivo tanto en la imagen externa como en la interna. Los empleados se sienten más comprometidos y valorados, mientras que la comunidad percibe a Applus como una empresa responsable y sostenible.

2. Sobre el Valor Intangible:

- **¿Cómo define Applus Colombia los valores intangibles como la confianza y la reputación?** Applus considera la confianza y la reputación como activos fundamentales para el éxito a largo plazo. Estos valores se construyen a través de la transparencia en las operaciones y el respeto hacia los empleados y clientes.
- **¿Qué prácticas dentro Applus Colombia están orientadas a la construcción y protección de estos valores?** La empresa ha implementado auditorías internas, capacitaciones en ética y programas de responsabilidad social que refuerzan el compromiso con la integridad y la sostenibilidad.
- **¿Considera que la implementación de la RSE ha fortalecido estos valores? ¿De qué manera?** Sí, la RSE ha sido clave para fortalecer la confianza entre los empleados y la

reputación de la empresa ante los clientes y la comunidad. Las prácticas sostenibles y éticas han permitido que Applus se posicione como un referente en responsabilidad empresarial.

3. Prevención de prácticas inadecuadas:

- **En su opinión, ¿cómo contribuye la RSE a la prevención de prácticas como la corrupción y el fraude en la organización?** La RSE ha establecido un marco de integridad que disuade las prácticas corruptas y fraudulentas. Los programas de capacitación en ética y los sistemas de auditoría permiten identificar y mitigar riesgos de manera proactiva.
- **¿Qué mecanismos se han implementado para reducir el riesgo de corrupción y fraude?** Se han establecido auditorías internas y externas, así como canales de denuncia anónimos, que permiten a los empleados reportar cualquier comportamiento inapropiado de manera segura.
- **¿Existen cambios en el comportamiento de los empleados en relación con estas prácticas desde la implementación de RSE?** Sí, los empleados son más conscientes de la importancia de actuar de manera ética y transparente, lo que ha reducido significativamente las conductas inadecuadas en la empresa.

4. Reflexión final:

- **¿Considera que la Responsabilidad Social Empresarial es un factor decisivo en la sostenibilidad y el éxito a largo plazo de la organización? ¿Por qué?** Absolutamente, la RSE es fundamental para asegurar la sostenibilidad de la empresa a largo plazo. No solo mejora la imagen corporativa, sino que también garantiza que la empresa cumpla con sus responsabilidades hacia la sociedad y el medio ambiente.
- **¿Qué recomendaciones daría para mejorar la integración de la RSE en la cultura organizacional?** Recomendaría promover una mayor participación de los empleados en las iniciativas de RSE y asegurarse de que todos los niveles de la organización estén alineados con los valores de sostenibilidad y responsabilidad social.

Apéndice I. Entrevista 8 - C.O.M.V

1. Sobre la Responsabilidad Social Empresarial (RSE):

- **¿Podría describir brevemente cómo Applus Colombia implementa políticas de Responsabilidad Social Empresarial?** Applus Colombia ha adoptado políticas de RSE, pero algunas de ellas parecen ser más superficiales y centradas en la imagen que en generar un verdadero cambio organizacional. Los empleados perciben una falta de coherencia entre lo que se promueve públicamente y lo que realmente se implementa.
- **¿Qué áreas de la empresa se ven más involucradas en las actividades de RSE?** Las áreas de cumplimiento y recursos humanos están involucradas, pero las iniciativas de RSE no parecen estar bien integradas en las operaciones diarias, lo que limita su impacto.
- **¿De qué manera considera que la RSE ha influido en la imagen de la empresa ante la comunidad y los empleados?** Externamente, ha mejorado la percepción de la empresa, pero internamente los empleados sienten que la RSE es más un gesto simbólico que una verdadera prioridad.

2. Sobre el Valor Intangible:

- **¿Cómo define Applus Colombia los valores intangibles como la confianza y la reputación?** Applus menciona la confianza y la reputación como pilares importantes, pero no siempre parece haber un esfuerzo constante para proteger estos valores en la práctica.
- **¿Qué prácticas dentro Applus Colombia están orientadas a la construcción y protección de estos valores?** Aunque existen programas de ética y auditorías, algunos empleados consideran que estas prácticas no están logrando el impacto necesario para mejorar la confianza y la reputación.
- **¿Considera que la implementación de la RSE ha fortalecido estos valores? ¿De qué manera?** A nivel externo, ha contribuido a mejorar la reputación de la empresa, pero internamente muchos empleados no perciben un fortalecimiento real de la confianza.

3. Prevención de prácticas inadecuadas:

- **En su opinión, ¿cómo contribuye la RSE a la prevención de prácticas como la corrupción y el fraude en la organización?** Si bien se han implementado algunos mecanismos, como auditorías y canales de denuncia, hay dudas sobre la seriedad con la que se gestionan las denuncias y sobre la efectividad de las auditorías.
- **¿Qué mecanismos se han implementado para reducir el riesgo de corrupción y fraude?** Existen auditorías y sistemas de denuncia anónima, pero algunos empleados consideran que estos procesos no siempre se implementan con rigor.
- **¿Existen cambios en el comportamiento de los empleados en relación con estas prácticas desde la implementación de RSE?** Aunque algunos empleados han mostrado un mayor compromiso con la ética, la falta de coherencia en la aplicación de las políticas ha generado desconfianza en ciertos niveles de la organización.

4. Reflexión final:

- **¿Considera que la Responsabilidad Social Empresarial es un factor decisivo en la sostenibilidad y el éxito a largo plazo de la organización? ¿Por qué?** Sí, la RSE es importante, pero si no se implementa de manera coherente y transparente, su impacto a largo plazo será limitado.
- **¿Qué recomendaciones daría para mejorar la integración de la RSE en la cultura organizacional?** Es necesario una mayor coherencia entre lo que se promueve externamente y lo que realmente se implementa internamente. La participación activa de los empleados en las decisiones de RSE también ayudaría a fortalecer el compromiso organizacional.

Apendice J. Entrevista 9 - B.G.H

1. Sobre la Responsabilidad Social Empresarial (RSE):

- **¿Podría describir brevemente cómo Applus Colombia implementa políticas de Responsabilidad Social Empresarial?** Applus Colombia ha adoptado políticas de RSE que se alinean con las mejores prácticas del sector. La empresa se ha enfocado en mejorar

su impacto ambiental y en crear iniciativas que promuevan la inclusión y el bienestar de sus empleados.

- **¿Qué áreas de la empresa se ven más involucradas en las actividades de RSE?** Los departamentos de medio ambiente y recursos humanos son los más involucrados. Medio ambiente se enfoca en la reducción de la huella ecológica, mientras que recursos humanos lidera programas de bienestar y diversidad.
- **¿De qué manera considera que la RSE ha influido en la imagen de la empresa ante la comunidad y los empleados?** La RSE ha tenido un impacto muy positivo en la imagen de Applus. La comunidad ve a la empresa como un aliado en la protección del medio ambiente, y los empleados se sienten más valorados y comprometidos con la misión de la empresa.

2. Sobre el Valor Intangible:

- **¿Cómo define Applus Colombia los valores intangibles como la confianza y la reputación?** Applus considera que la confianza y la reputación son activos cruciales que deben protegerse mediante la transparencia y la coherencia entre las acciones y los valores empresariales.
- **¿Qué prácticas dentro Applus Colombia están orientadas a la construcción y protección de estos valores?** La empresa ha implementado programas de auditoría interna y externa, y fomenta una cultura de ética y responsabilidad. También realiza encuestas internas para medir el nivel de confianza de los empleados y busca mejorar continuamente.
- **¿Considera que la implementación de la RSE ha fortalecido estos valores? ¿De qué manera?** Sí, la implementación de la RSE ha fortalecido significativamente la confianza entre los empleados y la reputación de la empresa a nivel externo. La consistencia en la aplicación de sus políticas ha sido clave para esto.

3. Prevención de prácticas inadecuadas:

- **En su opinión, ¿cómo contribuye la RSE a la prevención de prácticas como la corrupción y el fraude en la organización?** La RSE establece un entorno de trabajo transparente y ético, lo que disminuye la probabilidad de que ocurran prácticas fraudulentas. La capacitación constante y las auditorías ayudan a mantener este estándar.
- **¿Qué mecanismos se han implementado para reducir el riesgo de corrupción y fraude?** Se han establecido sistemas de auditoría rigurosos y canales de denuncia confidenciales, que permiten a los empleados reportar irregularidades sin temor a represalias.
- **¿Existen cambios en el comportamiento de los empleados en relación con estas prácticas desde la implementación de RSE?** Sí, los empleados muestran un mayor compromiso con los principios éticos de la empresa. La cultura de transparencia ha creado un entorno donde las malas prácticas son menos toleradas.

4. Reflexión final:

- **¿Considera que la Responsabilidad Social Empresarial es un factor decisivo en la sostenibilidad y el éxito a largo plazo de la organización? ¿Por qué?** Definitivamente, la RSE no solo mejora la reputación externa de la empresa, sino que también asegura la lealtad de los empleados y la confianza de los clientes, lo que es fundamental para la sostenibilidad a largo plazo.
- **¿Qué recomendaciones daría para mejorar la integración de la RSE en la cultura organizacional?** Fomentar una mayor participación de los empleados en las iniciativas de RSE, permitiéndoles ser agentes activos en la creación de nuevos proyectos, podría mejorar aún más el impacto de la RSE en la cultura organizacional.

Apendice K. Entrevista 10 - R.A.Z.M

1. Sobre la Responsabilidad Social Empresarial (RSE):

- **¿Podría describir brevemente cómo Applus Colombia implementa políticas de Responsabilidad Social Empresarial?** Aunque Applus Colombia ha implementado algunas políticas de RSE, a veces parece que estas no tienen la profundidad necesaria

para generar un cambio significativo. La ejecución parece estar más centrada en cumplir con normativas que en una verdadera integración dentro de la cultura organizacional.

- **¿Qué áreas de la empresa se ven más involucradas en las actividades de RSE?**
Principalmente recursos humanos y cumplimiento, pero la implementación parece limitada y no hay un enfoque claro para involucrar a todas las áreas de la empresa de manera efectiva.
- **¿De qué manera considera que la RSE ha influido en la imagen de la empresa ante la comunidad y los empleados?** Externamente, ha mejorado la imagen de Applus, pero internamente muchos empleados ven las iniciativas de RSE como gestos superficiales que no siempre tienen un impacto real en la mejora de las condiciones laborales o el ambiente de trabajo.

2. Sobre el Valor Intangible:

- **¿Cómo define Applus Colombia los valores intangibles como la confianza y la reputación?** Applus se refiere con frecuencia a la importancia de la confianza y la reputación, pero hay una desconexión entre lo que se predica y lo que se practica en el día a día.
- **¿Qué prácticas dentro Applus Colombia están orientadas a la construcción y protección de estos valores?** Existen auditorías y capacitaciones en ética, pero no parece que estas iniciativas tengan un impacto significativo en mejorar la confianza interna. Los empleados consideran que las políticas no se aplican con la misma rigurosidad a todos los niveles.
- **¿Considera que la implementación de la RSE ha fortalecido estos valores? ¿De qué manera?** A nivel externo, ha ayudado a fortalecer la reputación de Applus ante la comunidad, pero internamente hay una falta de cohesión y confianza en cómo se implementan las políticas de RSE.

3. Prevención de prácticas inadecuadas:

- **En su opinión, ¿cómo contribuye la RSE a la prevención de prácticas como la corrupción y el fraude en la organización?** Aunque se han implementado mecanismos como auditorías y canales de denuncia, algunos empleados sienten que estos no se utilizan de manera efectiva para prevenir la corrupción y el fraude.
- **¿Qué mecanismos se han implementado para reducir el riesgo de corrupción y fraude?** Existen auditorías internas y sistemas de denuncia, pero la percepción es que estos mecanismos no son lo suficientemente estrictos o no se aplican de manera consistente.
- **¿Existen cambios en el comportamiento de los empleados en relación con estas prácticas desde la implementación de RSE?** Aunque algunos empleados han adoptado prácticas más éticas, otros consideran que las políticas de RSE no han provocado un cambio real en la cultura corporativa.

4. Reflexión final:

- **¿Considera que la Responsabilidad Social Empresarial es un factor decisivo en la sostenibilidad y el éxito a largo plazo de la organización? ¿Por qué?** La RSE puede ser un factor decisivo, pero solo si se implementa de manera genuina y coherente. Si la RSE se percibe como una formalidad, su impacto en la sostenibilidad a largo plazo será limitado.
- **¿Qué recomendaciones daría para mejorar la integración de la RSE en la cultura organizacional?** Es necesario un mayor compromiso en todos los niveles de la organización y una aplicación más consistente de las políticas de RSE para asegurar que sean vistas como auténticas y no como una simple estrategia de marketing.

Apendice L. Entrevista 11 – L.F.V.T

1. Sobre la Responsabilidad Social Empresarial (RSE):

- **¿Podría describir brevemente cómo Applus Colombia implementa políticas de Responsabilidad Social Empresarial?** Applus Colombia ha implementado una serie de políticas de RSE que buscan contribuir positivamente al entorno social y ambiental en el que opera. La empresa ha adoptado iniciativas de sostenibilidad y bienestar que se alinean con su visión corporativa a largo plazo.

- **¿Qué áreas de la empresa se ven más involucradas en las actividades de RSE?** Los departamentos de recursos humanos y medio ambiente son los principales impulsores de las actividades de RSE. Recursos humanos se enfoca en el bienestar y la formación de los empleados, mientras que medio ambiente lidera iniciativas ecológicas y de sostenibilidad.
- **¿De qué manera considera que la RSE ha influido en la imagen de la empresa ante la comunidad y los empleados?** La RSE ha mejorado notablemente la imagen de Applus tanto a nivel comunitario como entre los empleados. Los empleados se sienten más comprometidos con la empresa, y la comunidad valora el esfuerzo de Applus por reducir su impacto ambiental y contribuir al desarrollo local.

2. Sobre el Valor Intangible:

- **¿Cómo define Applus Colombia los valores intangibles como la confianza y la reputación?** Applus considera que la confianza y la reputación son esenciales para mantener relaciones sólidas con sus clientes y empleados. La empresa los ve como activos que se construyen y mantienen a través de la ética, la transparencia y la responsabilidad.
- **¿Qué prácticas dentro Applus Colombia están orientadas a la construcción y protección de estos valores?** Applus ha implementado programas de capacitación en ética, auditorías regulares, y mantiene un sistema de transparencia en la comunicación con sus empleados y clientes para proteger y fortalecer estos valores.
- **¿Considera que la implementación de la RSE ha fortalecido estos valores? ¿De qué manera?** Sí, la RSE ha jugado un papel clave en fortalecer la reputación de Applus. La coherencia entre las políticas internas y externas ha aumentado la confianza de los empleados y ha mejorado la percepción pública de la empresa.

3. Prevención de prácticas inadecuadas:

- **En su opinión, ¿cómo contribuye la RSE a la prevención de prácticas como la corrupción y el fraude en la organización?** La RSE ayuda a establecer una cultura de integridad y transparencia, lo que reduce considerablemente las oportunidades para la

corrupción y el fraude. Los empleados están más conscientes de la importancia de actuar con ética gracias a las políticas de RSE.

- **¿Qué mecanismos se han implementado para reducir el riesgo de corrupción y fraude?**
Se han implementado auditorías internas y sistemas de denuncia anónima para garantizar que los empleados puedan reportar irregularidades de manera segura y confidencial.
- **¿Existen cambios en el comportamiento de los empleados en relación con estas prácticas desde la implementación de RSE?** Sí, desde la implementación de las políticas de RSE, los empleados han adoptado un enfoque más proactivo hacia la ética y la integridad, lo que ha reducido significativamente el riesgo de prácticas indebidas.

4. Reflexión final:

- **¿Considera que la Responsabilidad Social Empresarial es un factor decisivo en la sostenibilidad y el éxito a largo plazo de la organización? ¿Por qué?** Sin duda, la RSE es un componente esencial para la sostenibilidad a largo plazo de Applus. No solo mejora la reputación de la empresa, sino que también asegura que la empresa mantenga relaciones positivas con todas las partes interesadas.
- **¿Qué recomendaciones daría para mejorar la integración de la RSE en la cultura organizacional?** Recomendaría seguir promoviendo la participación activa de todos los empleados en las iniciativas de RSE, fomentando una cultura organizacional donde cada miembro se sienta responsable y comprometido con los objetivos de sostenibilidad.

Apendice M. Entrevista 12 - S.T.F

1. Sobre la Responsabilidad Social Empresarial (RSE):

- **¿Podría describir brevemente cómo Applus Colombia implementa políticas de Responsabilidad Social Empresarial?** Applus Colombia ha implementado políticas de RSE, pero en ocasiones estas parecen más una respuesta a las expectativas externas que un compromiso genuino. Algunos empleados sienten que las iniciativas no están completamente integradas en la cultura corporativa.

- **¿Qué áreas de la empresa se ven más involucradas en las actividades de RSE?** Las áreas de recursos humanos y cumplimiento son las más involucradas, pero la participación del resto de la organización es limitada. Esto ha generado una desconexión entre las políticas y su implementación en las operaciones diarias.
- **¿De qué manera considera que la RSE ha influido en la imagen de la empresa ante la comunidad y los empleados?** Externamente, ha mejorado la percepción de Applus, pero a nivel interno muchos empleados sienten que las políticas de RSE no tienen un impacto significativo en el ambiente laboral o en su bienestar.

2. Sobre el Valor Intangible:

- **¿Cómo define Applus Colombia los valores intangibles como la confianza y la reputación?** Applus menciona la importancia de la confianza y la reputación, pero la falta de coherencia en la implementación de sus políticas ha generado dudas entre algunos empleados sobre el compromiso real de la empresa con estos valores.
- **¿Qué prácticas dentro Applus Colombia están orientadas a la construcción y protección de estos valores?** Existen auditorías internas y capacitaciones en ética, pero los empleados consideran que no siempre son suficientes o efectivas para mejorar la confianza dentro de la organización.
- **¿Considera que la implementación de la RSE ha fortalecido estos valores? ¿De qué manera?** A nivel externo, la RSE ha ayudado a mejorar la reputación de Applus, pero internamente la falta de seguimiento en algunas áreas ha limitado el fortalecimiento de la confianza entre los empleados.

3. Prevención de prácticas inadecuadas:

- **En su opinión, ¿cómo contribuye la RSE a la prevención de prácticas como la corrupción y el fraude en la organización?** Aunque la RSE ha implementado mecanismos para prevenir la corrupción y el fraude, como auditorías y sistemas de denuncia, algunos empleados consideran que estas medidas no siempre son efectivas o que no se aplican de manera equitativa.

- **¿Qué mecanismos se han implementado para reducir el riesgo de corrupción y fraude?**
Se han establecido auditorías internas y externas y un sistema de denuncia anónima, pero la percepción es que la aplicación de estos mecanismos es inconsistente.
- **¿Existen cambios en el comportamiento de los empleados en relación con estas prácticas desde la implementación de RSE?** Si bien algunos empleados han cambiado su comportamiento, otros creen que la falta de transparencia en la aplicación de las políticas ha generado desconfianza en la efectividad de las iniciativas de RSE.

4. Reflexión final:

- **¿Considera que la Responsabilidad Social Empresarial es un factor decisivo en la sostenibilidad y el éxito a largo plazo de la organización? ¿Por qué?** La RSE es importante, pero si no se implementa de manera coherente y auténtica, su impacto a largo plazo será limitado. La integración de estas políticas en todos los niveles de la empresa es crucial.
- **¿Qué recomendaciones daría para mejorar la integración de la RSE en la cultura organizacional?** Se debe fomentar una mayor participación y compromiso de todos los niveles de la organización. Además, es necesario asegurar que las políticas de RSE sean aplicadas de manera justa y transparente para que sean vistas como genuinas y no como un simple cumplimiento de requisitos.

Apendice N. Entrevista 13 - G.D.B.O

1. Sobre la Responsabilidad Social Empresarial (RSE):

- **¿Podría describir brevemente cómo Applus Colombia implementa políticas de Responsabilidad Social Empresarial?** Applus Colombia ha adoptado políticas de RSE que abarcan tanto el bienestar de los empleados como la protección del medio ambiente. La empresa ha integrado la sostenibilidad en su estrategia de negocio, lo que ha impulsado diversas iniciativas para reducir su impacto ambiental y mejorar la calidad de vida de los empleados.

- **¿Qué áreas de la empresa se ven más involucradas en las actividades de RSE?** Los departamentos de medio ambiente y recursos humanos son los más involucrados, liderando iniciativas de sostenibilidad y bienestar laboral. Ambos trabajan en colaboración para garantizar que los principios de RSE se reflejen en la operación diaria de la empresa.
- **¿De qué manera considera que la RSE ha influido en la imagen de la empresa ante la comunidad y los empleados?** La RSE ha mejorado notablemente la percepción de Applus Colombia tanto entre sus empleados como en la comunidad. Los empleados se sienten más comprometidos, y la comunidad valora los esfuerzos de Applus por proteger el medio ambiente y promover el desarrollo social.

2. Sobre el Valor Intangible:

- **¿Cómo define Applus Colombia los valores intangibles como la confianza y la reputación?** Applus define la confianza y la reputación como activos estratégicos que se construyen y mantienen a través de una comunicación transparente y prácticas empresariales éticas. Estos valores son esenciales para la sostenibilidad y el éxito a largo plazo.
- **¿Qué prácticas dentro Applus Colombia están orientadas a la construcción y protección de estos valores?** Las prácticas incluyen auditorías internas y externas, capacitaciones en ética, y programas de responsabilidad social que garantizan la coherencia entre lo que la empresa promueve y lo que practica.
- **¿Considera que la implementación de la RSE ha fortalecido estos valores? ¿De qué manera?** Sí, la implementación de la RSE ha fortalecido la confianza y la reputación de Applus. La empresa ha demostrado su compromiso con la sostenibilidad y la responsabilidad, lo que ha generado un mayor respeto y confianza por parte de sus empleados y clientes.

3. Prevención de prácticas inadecuadas:

- **En su opinión, ¿cómo contribuye la RSE a la prevención de prácticas como la corrupción y el fraude en la organización?** La RSE ha ayudado a establecer un entorno

de trabajo ético que desalienta la corrupción y el fraude. Las políticas de transparencia y las auditorías regulares aseguran que los empleados comprendan la importancia de actuar con integridad.

- **¿Qué mecanismos se han implementado para reducir el riesgo de corrupción y fraude?** Se han implementado auditorías internas y externas, así como un sistema de denuncia anónima que permite a los empleados reportar cualquier irregularidad de manera segura y confidencial.
- **¿Existen cambios en el comportamiento de los empleados en relación con estas prácticas desde la implementación de RSE?** Sí, los empleados han mostrado un mayor compromiso con los principios éticos de la empresa, lo que ha resultado en una reducción significativa de las prácticas inadecuadas dentro de la organización.

4. Reflexión final:

- **¿Considera que la Responsabilidad Social Empresarial es un factor decisivo en la sostenibilidad y el éxito a largo plazo de la organización? ¿Por qué?** Absolutamente, la RSE es fundamental para la sostenibilidad a largo plazo de Applus. Al generar valor tanto interno como externo, la empresa asegura su relevancia y competitividad en el mercado, al mismo tiempo que contribuye al bienestar social.
- **¿Qué recomendaciones daría para mejorar la integración de la RSE en la cultura organizacional?** Recomendaría que Applus continúe fomentando la participación de todos los empleados en las iniciativas de RSE y que refuerce la integración de la sostenibilidad en todos los aspectos del negocio para asegurar un impacto aún mayor.

Apendice O. Entrevista 14 - V.I.O.D

1. Sobre la Responsabilidad Social Empresarial (RSE):

- **¿Podría describir brevemente cómo Applus Colombia implementa políticas de Responsabilidad Social Empresarial?** Applus Colombia ha implementado políticas de RSE, pero algunos empleados sienten que estas iniciativas son más una formalidad que un verdadero compromiso con el cambio social y ambiental. La implementación de estas

políticas varía en diferentes departamentos, lo que genera una percepción de inconsistencia.

- **¿Qué áreas de la empresa se ven más involucradas en las actividades de RSE?** Recursos humanos y cumplimiento son las áreas más involucradas en las actividades de RSE. Sin embargo, otras áreas clave de la empresa no están tan comprometidas con estas iniciativas, lo que limita el impacto general de las políticas.
- **¿De qué manera considera que la RSE ha influido en la imagen de la empresa ante la comunidad y los empleados?** Externamente, la RSE ha mejorado la imagen de la empresa, pero internamente algunos empleados sienten que las iniciativas de RSE no tienen un impacto real en su día a día ni en la mejora del ambiente laboral.

2. Sobre el Valor Intangible:

- **¿Cómo define Applus Colombia los valores intangibles como la confianza y la reputación?** Applus promueve la importancia de la confianza y la reputación, pero en la práctica, la falta de coherencia en la implementación de sus políticas ha generado cierta desconfianza entre los empleados.
- **¿Qué prácticas dentro Applus Colombia están orientadas a la construcción y protección de estos valores?** Existen auditorías y programas de ética, pero algunos empleados consideran que estas prácticas no están suficientemente alineadas con los valores promovidos por la empresa, lo que ha afectado la confianza interna.
- **¿Considera que la implementación de la RSE ha fortalecido estos valores? ¿De qué manera?** A nivel externo, la RSE ha ayudado a mejorar la reputación de Applus, pero internamente la percepción es que las políticas de RSE no han fortalecido la confianza dentro de la organización debido a una falta de seguimiento adecuado.

3. Prevención de prácticas inadecuadas:

- **En su opinión, ¿cómo contribuye la RSE a la prevención de prácticas como la corrupción y el fraude en la organización?** Aunque existen mecanismos de auditoría y canales de denuncia, algunos empleados consideran que no siempre se gestionan

adecuadamente las denuncias, lo que genera dudas sobre la efectividad de las políticas de RSE para prevenir la corrupción y el fraude.

- **¿Qué mecanismos se han implementado para reducir el riesgo de corrupción y fraude?** Se han implementado auditorías internas y un sistema de denuncia anónima, pero la percepción es que estos mecanismos no siempre se aplican de manera justa o eficaz.
- **¿Existen cambios en el comportamiento de los empleados en relación con estas prácticas desde la implementación de RSE?** Algunos empleados han mostrado un mayor compromiso con la ética, pero la falta de coherencia en la aplicación de las políticas ha limitado el cambio en la cultura organizacional.

4. Reflexión final:

- **¿Considera que la Responsabilidad Social Empresarial es un factor decisivo en la sostenibilidad y el éxito a largo plazo de la organización? ¿Por qué?** La RSE es un factor importante, pero si no se implementa de manera coherente y auténtica en todos los niveles de la organización, su impacto a largo plazo será limitado.
- **¿Qué recomendaciones daría para mejorar la integración de la RSE en la cultura organizacional?** Es necesario una mayor transparencia y coherencia en la implementación de las políticas de RSE, así como un compromiso más fuerte para involucrar a todos los departamentos en estas iniciativas, asegurando que las políticas se apliquen de manera justa y efectiva.

Apendice P. Entrevista 15 - E.C.Q.P.

1. Sobre la Responsabilidad Social Empresarial (RSE):

- **¿Podría describir brevemente cómo Applus Colombia implementa políticas de Responsabilidad Social Empresarial?** Applus Colombia ha implementado políticas de RSE que están alineadas con los objetivos estratégicos de la empresa. La sostenibilidad, el bienestar de los empleados y la ética empresarial son pilares fundamentales en la implementación de estas políticas, que se actualizan regularmente para mantener su relevancia.

- **¿Qué áreas de la empresa se ven más involucradas en las actividades de RSE?** Los departamentos de recursos humanos, medio ambiente y cumplimiento son los más involucrados. Recursos humanos se enfoca en el bienestar y desarrollo de los empleados, mientras que medio ambiente lidera las iniciativas de sostenibilidad y reducción de huella de carbono.
- **¿De qué manera considera que la RSE ha influido en la imagen de la empresa ante la comunidad y los empleados?** La RSE ha sido clave para mejorar la imagen de Applus Colombia tanto ante la comunidad como entre los empleados. La comunidad valora los esfuerzos de la empresa por ser un actor responsable, y los empleados aprecian el compromiso de Applus con su bienestar y desarrollo.

2. Sobre el Valor Intangible:

- **¿Cómo define Applus Colombia los valores intangibles como la confianza y la reputación?** Applus define la confianza y la reputación como activos intangibles fundamentales para el éxito a largo plazo. Estos valores se construyen a través de la coherencia entre las acciones de la empresa y los compromisos asumidos públicamente.
- **¿Qué prácticas dentro Applus Colombia están orientadas a la construcción y protección de estos valores?** Las prácticas incluyen auditorías internas regulares, un código de ética claro y accesible para todos los empleados, y un sistema de denuncia que permite a los empleados reportar cualquier irregularidad de manera confidencial.
- **¿Considera que la implementación de la RSE ha fortalecido estos valores? ¿De qué manera?** Sí, la implementación de la RSE ha fortalecido la confianza y la reputación de Applus tanto interna como externamente. Las iniciativas de sostenibilidad y responsabilidad social han generado una mayor lealtad de los empleados y una mejor percepción por parte de los clientes.

3. Prevención de prácticas inadecuadas:

- **En su opinión, ¿cómo contribuye la RSE a la prevención de prácticas como la corrupción y el fraude en la organización?** La RSE ha sido fundamental para crear una cultura organizacional basada en la transparencia y la ética. Los programas de

capacitación en integridad y las auditorías han reducido significativamente las oportunidades de fraude y corrupción.

- **¿Qué mecanismos se han implementado para reducir el riesgo de corrupción y fraude?** Applus ha implementado sistemas de auditoría interna y externa, un canal de denuncia confidencial, y capacitaciones regulares en ética corporativa para asegurar que todos los empleados comprendan los riesgos y consecuencias del fraude y la corrupción.
- **¿Existen cambios en el comportamiento de los empleados en relación con estas prácticas desde la implementación de RSE?** Sí, los empleados han mostrado un mayor compromiso con los principios éticos y han demostrado una mayor disposición a reportar irregularidades. Esto ha contribuido a un ambiente de trabajo más transparente y confiable.

4. Reflexión final:

- **¿Considera que la Responsabilidad Social Empresarial es un factor decisivo en la sostenibilidad y el éxito a largo plazo de la organización? ¿Por qué?** Sin duda, la RSE es crucial para la sostenibilidad de la empresa a largo plazo. No solo mejora la reputación y fortalece la confianza de los empleados y clientes, sino que también garantiza que la empresa esté preparada para enfrentar los desafíos futuros de manera responsable.
- **¿Qué recomendaciones daría para mejorar la integración de la RSE en la cultura organizacional?** Recomendaría seguir fomentando la participación activa de los empleados en todas las iniciativas de RSE y asegurarse de que los valores de sostenibilidad y responsabilidad sean parte integral de todas las decisiones empresariales.

Apendice Q. Entrevista 16 - H.N.PG

1. Sobre la Responsabilidad Social Empresarial (RSE):

- **¿Podría describir brevemente cómo Applus Colombia implementa políticas de Responsabilidad Social Empresarial?** Applus Colombia ha implementado una política sólida de RSE, con un enfoque claro en la sostenibilidad ambiental y el desarrollo social.

Estas políticas se reflejan en la manera en que la empresa maneja su impacto ambiental y promueve el bienestar social entre sus empleados y las comunidades en las que opera.

- **¿Qué áreas de la empresa se ven más involucradas en las actividades de RSE?** El departamento de medio ambiente y recursos humanos son los más involucrados. Medio ambiente lidera las iniciativas de reducción de huella de carbono y gestión de residuos, mientras que recursos humanos se enfoca en el bienestar de los empleados, desarrollando programas de formación y apoyo.
- **¿De qué manera considera que la RSE ha influido en la imagen de la empresa ante la comunidad y los empleados?** La RSE ha mejorado la imagen de Applus tanto en la comunidad como entre los empleados. La empresa es vista como un actor responsable que se preocupa por el impacto social y ambiental, lo que ha generado confianza y respeto.

2. Sobre el Valor Intangible:

- **¿Cómo define Applus Colombia los valores intangibles como la confianza y la reputación?** La confianza y la reputación son considerados activos fundamentales en Applus. La empresa trabaja para construir estos valores a través de la transparencia y la coherencia en todas sus operaciones, lo que se refleja en la lealtad de los clientes y el compromiso de los empleados.
- **¿Qué prácticas dentro Applus Colombia están orientadas a la construcción y protección de estos valores?** Applus ha implementado programas de formación en ética, auditorías regulares y un código de conducta claro que garantiza la integridad y la transparencia en todas las operaciones.
- **¿Considera que la implementación de la RSE ha fortalecido estos valores? ¿De qué manera?** Sí, la RSE ha sido clave para fortalecer la confianza y la reputación de Applus. Las iniciativas de sostenibilidad y responsabilidad han demostrado un compromiso genuino que ha generado una mayor lealtad de los empleados y una mejor percepción de la empresa en la comunidad.

3. Prevención de prácticas inadecuadas:

- **En su opinión, ¿cómo contribuye la RSE a la prevención de prácticas como la corrupción y el fraude en la organización?** La RSE promueve una cultura de transparencia y responsabilidad, lo que reduce significativamente el riesgo de corrupción y fraude. Las auditorías internas y los programas de formación en ética ayudan a prevenir estas prácticas.
- **¿Qué mecanismos se han implementado para reducir el riesgo de corrupción y fraude?** Applus ha establecido canales de denuncia anónima, auditorías internas y externas, y un programa de formación en ética empresarial para garantizar que todos los empleados comprendan la importancia de actuar con integridad.
- **¿Existen cambios en el comportamiento de los empleados en relación con estas prácticas desde la implementación de RSE?** Sí, los empleados muestran un mayor compromiso con los principios éticos de la empresa y son más conscientes de la importancia de actuar de manera transparente y responsable.

4. Reflexión final:

- **¿Considera que la Responsabilidad Social Empresarial es un factor decisivo en la sostenibilidad y el éxito a largo plazo de la organización? ¿Por qué?** Definitivamente, la RSE es esencial para asegurar la sostenibilidad a largo plazo. No solo mejora la imagen y la reputación de la empresa, sino que también fortalece la lealtad de los empleados y clientes.
- **¿Qué recomendaciones daría para mejorar la integración de la RSE en la cultura organizacional?** Continuar promoviendo la participación de todos los empleados en las iniciativas de RSE y asegurarse de que todos los niveles de la empresa estén alineados con los valores de sostenibilidad y responsabilidad.

Apendice R. Entrevista 17 - Y.O.J.A

1. Sobre la Responsabilidad Social Empresarial (RSE):

- **¿Podría describir brevemente cómo Applus Colombia implementa políticas de Responsabilidad Social Empresarial?** Applus Colombia ha implementado políticas de RSE enfocadas en la sostenibilidad ambiental y el bienestar de los empleados. La empresa está comprometida con reducir su impacto ambiental a través de prácticas sostenibles y promover el desarrollo de sus empleados mediante programas de bienestar y formación.
- **¿Qué áreas de la empresa se ven más involucradas en las actividades de RSE?** Medio ambiente y recursos humanos son los departamentos más involucrados, con un enfoque en la reducción del impacto ambiental y el bienestar de los empleados.
- **¿De qué manera considera que la RSE ha influido en la imagen de la empresa ante la comunidad y los empleados?** La RSE ha mejorado significativamente la imagen de Applus tanto en la comunidad como entre los empleados. Los empleados sienten que trabajan para una empresa que se preocupa por su bienestar y la comunidad ve a Applus como un actor responsable y sostenible.

2. Sobre el Valor Intangible:

- **¿Cómo define Applus Colombia los valores intangibles como la confianza y la reputación?** Applus define la confianza y la reputación como pilares fundamentales para el éxito a largo plazo. La empresa trabaja para construir estos valores a través de la transparencia y el compromiso con la ética empresarial.
- **¿Qué prácticas dentro Applus Colombia están orientadas a la construcción y protección de estos valores?** Las auditorías internas y externas, las capacitaciones en ética y el código de conducta de Applus son las prácticas clave que protegen y fortalecen la confianza y la reputación de la empresa.
- **¿Considera que la implementación de la RSE ha fortalecido estos valores? ¿De qué manera?** Sí, la RSE ha sido fundamental para fortalecer la confianza de los empleados y mejorar la reputación de Applus en el mercado. Los empleados se sienten más conectados con la misión de la empresa y los clientes valoran su compromiso con la sostenibilidad.

3. Prevención de prácticas inadecuadas:

- **En su opinión, ¿cómo contribuye la RSE a la prevención de prácticas como la corrupción y el fraude en la organización?** La RSE ha promovido una cultura organizacional basada en la transparencia y la ética, lo que ha reducido considerablemente el riesgo de corrupción y fraude dentro de la empresa.
- **¿Qué mecanismos se han implementado para reducir el riesgo de corrupción y fraude?** Applus ha implementado auditorías regulares, un sistema de denuncia anónima y programas de formación en ética que permiten a los empleados comprender los riesgos y consecuencias de la corrupción y el fraude.
- **¿Existen cambios en el comportamiento de los empleados en relación con estas prácticas desde la implementación de RSE?** Sí, los empleados están más comprometidos con la ética y muestran una mayor disposición a reportar irregularidades. Esto ha contribuido a crear un entorno de trabajo más seguro y transparente.

4. Reflexión final:

- **¿Considera que la Responsabilidad Social Empresarial es un factor decisivo en la sostenibilidad y el éxito a largo plazo de la organización? ¿Por qué?** La RSE es clave para asegurar la sostenibilidad a largo plazo de Applus. No solo mejora la reputación de la empresa, sino que también fortalece la lealtad de los empleados y asegura que la empresa esté preparada para enfrentar los desafíos del futuro.
- **¿Qué recomendaciones daría para mejorar la integración de la RSE en la cultura organizacional?** Continuar promoviendo la participación activa de los empleados en las iniciativas de RSE y asegurar que todos los niveles de la empresa estén alineados con los valores de sostenibilidad y responsabilidad.

Apéndice S. Entrevista 18 - K.P.L.S

1. Sobre la Responsabilidad Social Empresarial (RSE):

- **¿Podría describir brevemente cómo Applus Colombia implementa políticas de Responsabilidad Social Empresarial?** Applus Colombia ha desarrollado una estrategia

sólida de RSE, enfocada en la sostenibilidad y la ética. Las políticas de RSE están profundamente integradas en la cultura organizacional y abarcan desde la reducción del impacto ambiental hasta la promoción del bienestar de los empleados.

- **¿Qué áreas de la empresa se ven más involucradas en las actividades de RSE?** Medio ambiente y recursos humanos son los departamentos más involucrados en la implementación de las políticas de RSE, lo que ha permitido una mayor coherencia en las actividades relacionadas con la sostenibilidad y el bienestar de los empleados.
- **¿De qué manera considera que la RSE ha influido en la imagen de la empresa ante la comunidad y los empleados?** La RSE ha mejorado la imagen de Applus tanto interna como externamente. Los empleados se sienten orgullosos de trabajar para una empresa que se preocupa por el medio ambiente y la comunidad, mientras que la sociedad ve a Applus como un modelo de responsabilidad empresarial.

2. Sobre el Valor Intangible:

- **¿Cómo define Applus Colombia los valores intangibles como la confianza y la reputación?** La confianza y la reputación son considerados activos estratégicos clave en Applus. La empresa se asegura de que sus acciones sean coherentes con sus principios, lo que fortalece su reputación tanto dentro como fuera de la organización.
- **¿Qué prácticas dentro Applus Colombia están orientadas a la construcción y protección de estos valores?** Applus ha implementado auditorías internas, programas de formación ética y un código de conducta claro que fomenta la integridad en todas las operaciones de la empresa.
- **¿Considera que la implementación de la RSE ha fortalecido estos valores? ¿De qué manera?** Sí, la RSE ha sido crucial para fortalecer la confianza y la reputación de Applus. Las iniciativas de sostenibilidad y ética empresarial han generado una mayor lealtad de los empleados y una mejor percepción por parte de la comunidad.

3. Prevención de prácticas inadecuadas:

- **En su opinión, ¿cómo contribuye la RSE a la prevención de prácticas como la corrupción y el fraude en la organización?** La RSE ha establecido una cultura de transparencia que reduce significativamente el riesgo de corrupción y fraude. Los empleados comprenden la importancia de actuar con integridad, lo que ha disminuido las prácticas inadecuadas.
- **¿Qué mecanismos se han implementado para reducir el riesgo de corrupción y fraude?** Se han implementado auditorías periódicas y un sistema de denuncia confidencial que permite a los empleados reportar irregularidades sin temor a represalias.
- **¿Existen cambios en el comportamiento de los empleados en relación con estas prácticas desde la implementación de RSE?** Sí, los empleados están más comprometidos con los principios éticos de la empresa y muestran una mayor disposición a actuar de manera transparente y responsable.

4. Reflexión final:

- **¿Considera que la Responsabilidad Social Empresarial es un factor decisivo en la sostenibilidad y el éxito a largo plazo de la organización? ¿Por qué?** Definitivamente, la RSE es esencial para asegurar la sostenibilidad a largo plazo. No solo mejora la reputación de la empresa, sino que también refuerza la lealtad de los empleados y clientes, lo que garantiza el éxito a futuro.
- **¿Qué recomendaciones daría para mejorar la integración de la RSE en la cultura organizacional?** Seguir fortaleciendo la participación activa de todos los empleados en las iniciativas de RSE y asegurarse de que la sostenibilidad sea parte integral de todas las decisiones estratégicas.

Apendice T. Entrevista 19 - I.V.Z.C

1. Sobre la Responsabilidad Social Empresarial (RSE):

- **¿Podría describir brevemente cómo Applus Colombia implementa políticas de Responsabilidad Social Empresarial?** Applus Colombia ha adoptado un enfoque integral hacia la RSE, que incluye la sostenibilidad ambiental y el compromiso con la mejora del

bienestar de sus empleados. Las políticas de RSE se han diseñado para garantizar que la empresa actúe de manera ética y responsable en todos los aspectos.

- **¿Qué áreas de la empresa se ven más involucradas en las actividades de RSE?** Los departamentos de medio ambiente y recursos humanos lideran las actividades de RSE, asegurando que la empresa opere de manera sostenible y se preocupe por el desarrollo personal y profesional de sus empleados.
- **¿De qué manera considera que la RSE ha influido en la imagen de la empresa ante la comunidad y los empleados?** La RSE ha mejorado la percepción de Applus tanto en la comunidad como entre los empleados. Los empleados sienten que trabajan para una empresa que prioriza su bienestar, mientras que la comunidad aprecia los esfuerzos de la empresa por actuar de manera sostenible.

2. Sobre el Valor Intangible:

- **¿Cómo define Applus Colombia los valores intangibles como la confianza y la reputación?** Applus define la confianza y la reputación como elementos esenciales para su éxito a largo plazo. Estos valores se construyen a través de la transparencia, la ética y la coherencia entre las acciones y los principios de la empresa.
- **¿Qué prácticas dentro Applus Colombia están orientadas a la construcción y protección de estos valores?** Las auditorías periódicas, los programas de formación ética y un código de conducta riguroso son algunas de las prácticas clave que ayudan a proteger y fortalecer la confianza y la reputación de Applus.
- **¿Considera que la implementación de la RSE ha fortalecido estos valores? ¿De qué manera?** Sí, la RSE ha sido fundamental para fortalecer la confianza entre los empleados y mejorar la reputación de Applus en el mercado. Los empleados están más comprometidos con los principios de la empresa y la comunidad respeta su enfoque en la sostenibilidad.

3. Prevención de prácticas inadecuadas:

- **En su opinión, ¿cómo contribuye la RSE a la prevención de prácticas como la corrupción y el fraude en la organización?** La RSE fomenta una cultura de integridad que reduce el riesgo de corrupción y fraude. Los empleados están más conscientes de las consecuencias de estas prácticas y actúan con mayor responsabilidad.
- **¿Qué mecanismos se han implementado para reducir el riesgo de corrupción y fraude?** Applus ha implementado auditorías internas, sistemas de denuncia confidencial y capacitaciones en ética para garantizar que los empleados comprendan los riesgos asociados con la corrupción y el fraude.
- **¿Existen cambios en el comportamiento de los empleados en relación con estas prácticas desde la implementación de RSE?** Sí, los empleados han mostrado una mayor conciencia de la importancia de actuar de manera ética y responsable, lo que ha reducido significativamente las prácticas inadecuadas.

4. Reflexión final:

- **¿Considera que la Responsabilidad Social Empresarial es un factor decisivo en la sostenibilidad y el éxito a largo plazo de la organización? ¿Por qué?** Sin duda, la RSE es crucial para asegurar la sostenibilidad a largo plazo de Applus. Al fortalecer la confianza de los empleados y la reputación de la empresa, se garantiza que Applus pueda enfrentar los desafíos futuros de manera ética y responsable.
- **¿Qué recomendaciones daría para mejorar la integración de la RSE en la cultura organizacional?** Continuar fomentando una mayor participación de todos los empleados en las iniciativas de RSE y asegurarse de que la sostenibilidad y la responsabilidad sean parte integral de la estrategia empresarial.

Entrevista 20 - T.A.M.B

1. Sobre la Responsabilidad Social Empresarial (RSE):

- **¿Podría describir brevemente cómo Applus Colombia implementa políticas de Responsabilidad Social Empresarial?** Applus Colombia ha implementado políticas de RSE que integran la sostenibilidad, el bienestar de los empleados y el compromiso social.

Las iniciativas abarcan desde la reducción del impacto ambiental hasta el apoyo a comunidades locales y la mejora de las condiciones laborales.

- **¿Qué áreas de la empresa se ven más involucradas en las actividades de RSE?** Los departamentos de medio ambiente y recursos humanos son los más involucrados. Medio ambiente lidera las iniciativas de sostenibilidad, mientras que recursos humanos se encarga de garantizar el bienestar de los empleados a través de programas de desarrollo y formación.
- **¿De qué manera considera que la RSE ha influido en la imagen de la empresa ante la comunidad y los empleados?** La RSE ha mejorado significativamente la imagen de Applus tanto en la comunidad como entre los empleados. Los empleados sienten que trabajan para una empresa que se preocupa por su bienestar y la comunidad valora el compromiso de Applus con la sostenibilidad y la responsabilidad social.

2. Sobre el Valor Intangible:

- **¿Cómo define Applus Colombia los valores intangibles como la confianza y la reputación?** Applus considera la confianza y la reputación como activos fundamentales para el éxito de la empresa. La confianza de los empleados y clientes se construye a través de la coherencia entre las acciones de la empresa y sus valores fundamentales.
- **¿Qué prácticas dentro Applus Colombia están orientadas a la construcción y protección de estos valores?** Las auditorías regulares, los programas de ética empresarial y la transparencia en la comunicación son prácticas clave para proteger y fortalecer la confianza y la reputación de Applus.
- **¿Considera que la implementación de la RSE ha fortalecido estos valores? ¿De qué manera?** Sí, la RSE ha jugado un papel clave en el fortalecimiento de la confianza interna y externa. Los empleados se sienten más valorados y comprometidos, lo que a su vez ha mejorado la reputación de Applus en el mercado.

3. Prevención de prácticas inadecuadas:

- **En su opinión, ¿cómo contribuye la RSE a la prevención de prácticas como la corrupción y el fraude en la organización?** La RSE ha establecido una cultura de integridad que desalienta la corrupción y el fraude. Los empleados están más conscientes de la importancia de actuar con transparencia y responsabilidad, lo que ha reducido significativamente el riesgo de malas prácticas.
- **¿Qué mecanismos se han implementado para reducir el riesgo de corrupción y fraude?** Se han implementado auditorías internas y externas, un sistema de denuncia anónima y capacitaciones en ética empresarial, lo que ha fortalecido la capacidad de la empresa para prevenir prácticas fraudulentas.
- **¿Existen cambios en el comportamiento de los empleados en relación con estas prácticas desde la implementación de RSE?** Sí, los empleados han mostrado una mayor disposición a actuar de manera ética y transparente. Esto ha resultado en una reducción notable de prácticas inadecuadas y ha mejorado el clima organizacional.

4. Reflexión final:

- **¿Considera que la Responsabilidad Social Empresarial es un factor decisivo en la sostenibilidad y el éxito a largo plazo de la organización? ¿Por qué?** Absolutamente, la RSE es crucial para asegurar la sostenibilidad a largo plazo de Applus. No solo mejora la reputación de la empresa, sino que también fortalece la lealtad de los empleados y clientes, lo que garantiza el éxito futuro de la organización.
- **¿Qué recomendaciones daría para mejorar la integración de la RSE en la cultura organizacional?** Continuar promoviendo la participación activa de todos los empleados en las iniciativas de RSE y asegurarse de que la sostenibilidad sea un valor clave en cada decisión estratégica tomada por la empresa.