



Medición y evaluación del desempeño sostenible de la Fundación Corazones Unidos desde los  
indicadores del Global Reporting Initiative (GRI-G4)

Autores:

Daniel Esteban Guzmán Molina – ID: 746793

Yeimmy Tatiana Benavides Carrillo – ID: 392286

Profesor tutor:

Docente – Investigador programa Gerencia Social - FCE

Obed Alfonso Fragozo Manjarrez

Especialización en Gerencia Social

Ciclo de instrumentos

Bogotá D.C.

Noviembre, 2020

## Contenido

Lista de figuras.....	4
Lista de tablas .....	5
1 Título.....	6
1.1 Palabras clave.....	6
1.2 Resumen.....	6
1.3 Keywords .....	7
1.4 Abstrac .....	7
2 Introducción .....	7
3 Descripción del problema y pregunta de investigación .....	9
3.1 Identificación del problema.....	9
3.1.1 Antecedentes.....	9
3.1.2 Descripción del problema. ....	10
3.1.3 Formulación de la pregunta. ....	11
3.2 Árbol del problema.....	11
4 Justificación .....	12
5 Objetivos.....	13
5.1 Objetivo general.....	13
5.2 Objetivos específicos.....	14
6 Metodología.....	14

6.1	Tipo de investigación .....	14
6.2	Enfoque de la investigación .....	15
6.3	Método de acercamiento .....	16
6.4	Diseño.....	16
6.5	Praxeología.....	17
7	Revisión documental, conceptual y normativa .....	19
7.1	Desarrollo Sostenible .....	19
7.1.1	Los Objetivos de Desarrollo del Milenio (ODM).....	23
7.1.2	Los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).....	25
7.2	Responsabilidad Social Empresarial (RSE) .....	29
7.2.1	ISO 26000 Guía de responsabilidad social .....	30
7.3	Informe de Sostenibilidad .....	32
7.3.1	Global Reporting Initiative (GRI).....	34
8	Método y técnicas de recolección de información.....	40
8.1	Población objeto del estudio .....	40
8.2	Descripción y diseño de los instrumentos de recolección de información .....	41
8.3	Aplicación y elaboración de instrumentos de recolección de información.....	45
9	Resultados finales .....	61
9.1	Perfil y caracterización de la organización .....	61
9.2	Selección y aplicación de la herramienta informe de sostenibilidad e indicadores .....	63

9.2.1	Análisis de la situación organizacional.....	64
9.2.2	Elaboración del informe de sostenibilidad.....	65
9.3	Resultados de la aplicación de la herramienta .....	91
10	Conclusiones y recomendaciones .....	97
10.1	Conclusiones.....	97
10.2	Recomendaciones .....	98
11	Referencias.....	99
12	Anexos .....	104
12.1	Anexo 1 Matriz de categorías y variables .....	104
12.2	Anexo 2 Formato de entrevista semiestructurada.....	104
12.3	Anexo 3 Formato de encuesta .....	104
12.4	Anexo 4 Formato de registro de información recolectada .....	104
12.5	Anexo 5 Transcripción de la entrevista semiestructurada aplicada.....	104
12.6	Anexo 6 Encuestas aplicadas.....	104
12.7	Anexo 7 Formato de registro de información diligenciado.....	104
12.8	Anexo 8 Matriz de doble entrada diligenciada.....	104
12.9	Anexo 9 Informe de sostenibilidad.....	104

### Lista de figuras

<b>Figura 1</b>	Árbol del problema, <b>Fuente:</b> Elaboración propia.....	11
-----------------	--	----

**Lista de tablas**

<b>Tabla 1</b> Categorías y aspectos de la guía GRI G4. <b>Fuente:</b> (Global Reporting Initiative, 2013, págs. 9-12).....	35
<b>Tabla 2</b> Contenidos básicos generales obligatorios. <b>Fuente:</b> (Global Reporting Initiative, 2013, pág. 12) .....	37
<b>Tabla 3</b> Contenidos básicos específicos obligatorios. <b>Fuente:</b> (Global Reporting Initiative, 2013, pág. 12) .....	38
<b>Tabla 4</b> Análisis de información recolectada en la entrevista. <b>Fuente:</b> construcción propia.....	46
<b>Tabla 5</b> Matriz de doble entrada. <b>Fuente:</b> Elaboración propia.....	56
<b>Tabla 6</b> Programas ofertados por la FCU. <b>Fuente:</b> Elaboración propia.....	63
<b>Tabla 7</b> Indicadores de gestión del proyecto. <b>Fuente:</b> Elaboración propia.....	95
<b>Tabla 8</b> Presupuesto de proyecto. <b>Fuente:</b> Elaboración propia.....	96
<b>Tabla 9</b> Cronograma de actividades del proyecto. <b>Fuente:</b> Elaboración propia .....	97

## **1 Título**

Medición y evaluación del desempeño sostenible de la Fundación Corazones Unidos desde los indicadores del Global Reporting Initiative (GRI-G4).

### **1.1 Palabras clave**

Medición y evaluación de desempeño, Informe de sostenibilidad, Indicadores GRI.

### **1.2 Resumen**

La finalidad del presente trabajo es realizar una medición y evaluación del desempeño de la Fundación Corazones Unidos en adelante (FCU), haciendo uso de los indicadores GRI en su versión G4 en los aspectos económicos, ambientales y sociales, con los cuales se espera conocer el impacto de los servicios y programas de la FCU de manera que sirva como insumo para la misma en la toma de decisiones y visibilizar sus esfuerzos en materia de desarrollo sostenible.

Con el objetivo de lograr lo anterior, se realizará una revisión documental y normativa que permita exponer la importancia de medir y evaluar el desempeño en las organizaciones a través de los indicadores GRI; así como también la aplicación de una entrevista a la coordinadora de la FCU, encuestas dirigidas a los beneficiarios y observaciones de fuentes primarias como herramientas de recolección de información que permitirán conocer su desempeño sostenible; y finalmente para la medición y evaluación se utilizarán los indicadores GRI-G4 aplicables a la Fundación, permitiendo con los resultados obtenidos recomendar acciones de mejora para su desempeño.

### **1.3 Keywords**

Performance measurement and evaluation, Sustainability Report, GRI Indicators.

### **1.4 Abstract**

The purpose of this work is to carry out a measurement and evaluation of the performance of the Fundación Corazones Unidos (FCU), making use of the GRI indicators in their G4 version in the economic, environmental and social aspects, with which it is expected to know the impact of the FCU services and programs in such a way that it serves as input for the same in decision-making and to make visible its efforts in the field of sustainable development.

In order to achieve the above, a documentary and normative review will be carried out that allows to expose the importance of measuring and evaluating performance in organizations through GRI indicators; as well as the application of an interview to the coordinator of the FCU, surveys directed to the beneficiaries and observations of primary sources as information gathering tools that will allow knowing their sustainable performance; Finally, for the measurement and evaluation, the GRI-G4 indicators applicable to the FCU will be used, allowing the results obtained to recommend actions to improve the foundation's performance.

## **2 Introducción**

La presente investigación de tipo mixta (cualitativa - cuantitativa) busca medir y evaluar el desempeño sostenible de la FCU la cual se encuentra ubicada en la localidad No. 7 Bosa en la ciudad de Bogotá D.C.; haciendo uso de los indicadores GRI-G4 aplicables se espera conocer el impacto sostenible de los servicios y programas brindados a la comunidad local; los resultados obtenidos servirán como insumo para los encargados de la fundación en la toma de decisiones,

realizar planes de acción para el mejoramiento continuo de la organización y lograr visibilizar sus resultados en materia de desarrollo sostenible.

Esta investigación parte de una revisión documental, normativa y conceptual en la cual se consultaron diferentes fuentes de información como son: páginas web, libros, artículos de revistas científicas, informes oficiales y videos. Luego, por medio de una observación de fuentes primarias como son, documentación legal, estados de situación financiera, informes de gestión, actas y registros de los servicios y programas, se recolecta información que permita conocer el proceso de medición y evaluación que se lleva al interior de la fundación, así como verificar cómo se elaboran los informes de gestión en la misma y obtener datos de los resultados obtenidos de la ejecución de los servicios y programas. De igual forma, se aplica una entrevista semiestructurada a uno de los encargados de la Fundación, por otro lado, se realizaron encuestas a las personas beneficiarias de los servicios y programas, con la finalidad de recolectar, validar y conocer el contexto de la información obtenida de la FCU. Continuando, se utiliza la herramienta de la gerencia social, informe de sostenibilidad e indicadores GRI-G4, aplicables a la fundación tomando la información obtenida de los instrumentos de recolección para conocer el desempeño logrado.

Para finalizar, con los resultados obtenidos se realizarán recomendaciones que permitan mejorar dentro de la organización, el proceso de medición y evaluación del desempeño de sus servicios y programas, así como también brindar información relevante para que la FCU se encamine en la implementación de la Responsabilidad Social Empresarial, el Desarrollo Sostenible y la toma de decisiones basada en datos precisos, fiables y oportunos.

### **3 Descripción del problema y pregunta de investigación**

#### **3.1 Identificación del problema**

##### **3.1.1 Antecedentes**

En los últimos años la FCU ha venido realizando de manera anual su informe de gestión, el cual contiene de forma concreta los aspectos más relevantes relacionados con el impacto social y los resultados económicos obtenidos en el periodo; ese informe se presenta junto con otra documentación, a la Alcaldía Mayor de Bogotá con el fin de dar cumplimiento a las disposiciones legales y soportar el buen funcionamiento de la fundación.

Si bien, dicho informe de gestión recoge de manera general los aspectos más importantes, y se encuentra dentro del contexto del cumplimiento legal, no cumple plenamente lo que en materia de Responsabilidad Social se refiere a las características que debe aplicar un informe de sostenibilidad, que plasme el desempeño de la organización en los aspectos económico, social y ambiental.

Adicionalmente, dentro de la Fundación no se llevan procesos de medición y evaluación de los servicios y programas que ejecutan, imposibilitando conocer de forma oportuna, fiable y precisa el impacto que generan. Por lo anterior, se ve la necesidad de aplicar en la elaboración de su informe de gestión los indicadores GRI en su última versión; con esto la FCU empezará a generar una cultura de rendición de cuentas y conocer el desempeño obtenido por sus servicios y programas; brindando así, una herramienta para la toma de decisiones basada en datos oportunos, fiables y precisos; el mejoramiento continuo de los mismos; y la visibilización de sus resultados en materia de desarrollo sostenible.

En el contexto internacional podemos observar según (GRI, s.f.), la Global Reporting Initiative que fue creada en 1997 por la Coalition for Environmentally Responsible Economies

(CERES) , el Instituto Tellus y El Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (PNUMA); tiene como objetivo crear un mecanismo de rendición de cuentas para garantizar que las empresas sigan los principios CERES para una conducta ambiental responsable; con el pasar de los años GRI fue madurando el estándar internacional de elaboración de memorias de sostenibilidad permitiendo hoy compararla con los lineamientos establecidos para los informes financieros en cuanto a comparabilidad, rigor, credibilidad, periodicidad y verificabilidad. (párr. 1-4).

Por otro lado, tenemos la norma ISO 26000 “Guía de Responsabilidad Social” la cual fue publicada por ISO en el año 2010, la misma se presenta como un instrumento de orientación para las organizaciones en materia de Responsabilidad Social (RS).

### **3.1.2 Descripción del problema.**

Los servicios y programas que se llevan a cabo en la FCU son el resultado de problemáticas identificadas por medio de la observación de los encargados de la Fundación, o por sugerencias de la misma comunidad del sector, no obstante, dentro de la organización no se cuenta con la documentación que permita evidenciar como se formularon los servicios y la trazabilidad que se tiene de los mismos. La toma de decisiones depende de los resultados obtenidos sobre la marcha de los servicios, que los encargados de la Fundación logran percibir.

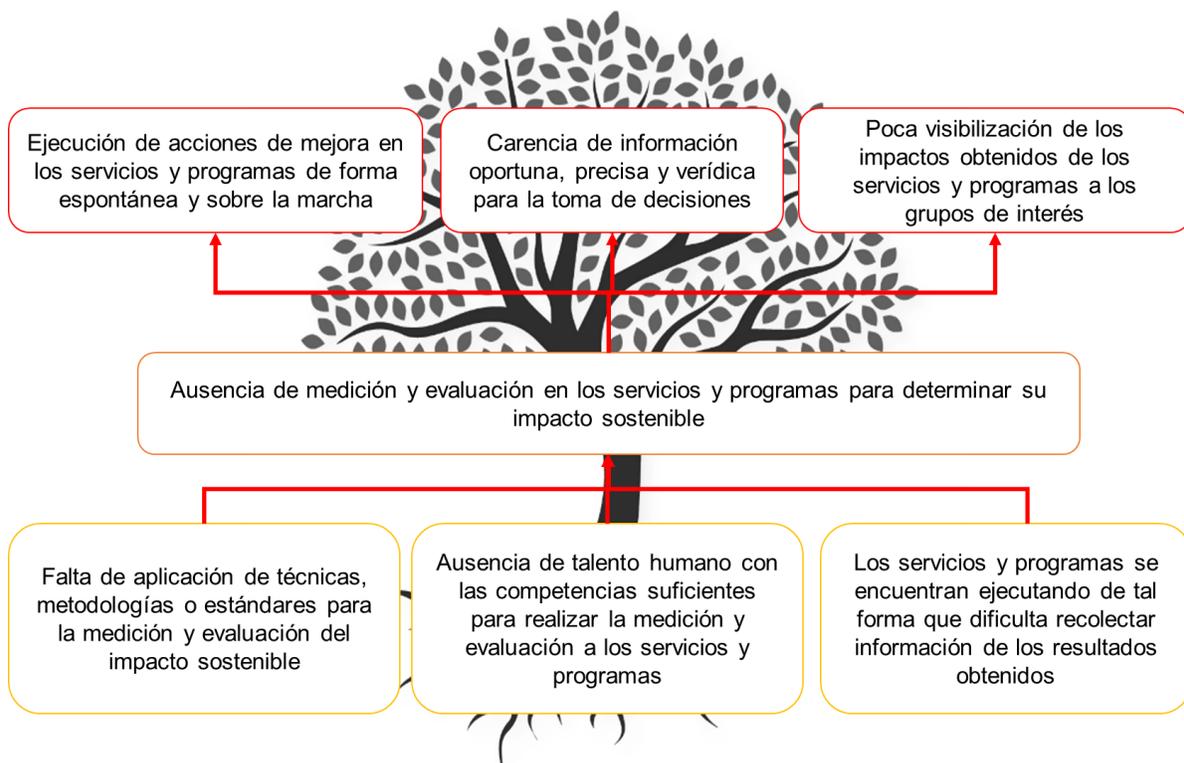
Por otro lado, la FCU a la fecha no cuenta con personal contratado con algún tipo de remuneración económica estable, los temas financieros y contables se manejan por prestación de servicios, y la gestión de los servicios y programas que se realizan dependen en gran medida de los encargados, voluntarios y practicantes universitarios en carreras afines a la psicología y trabajo social, que aceptan un compromiso social con la Fundación. Generalmente, estas

personas no cuentan con la experticia ni las competencias necesarias para llevar procesos de medición y evaluación del impacto sostenible de los diferentes programas.

### 3.1.3 Formulación de la pregunta.

A través de este proyecto integrador los autores buscan resolver la siguiente pregunta de investigación: ¿Cómo medir y evaluar desde la herramienta de informe de sostenibilidad e indicadores GRI, el desempeño sostenible de la Fundación Corazones Unidos, que permita una eficaz toma de decisiones y el mejoramiento continuo de sus servicios?

## 3.2 Árbol del problema



**Figura 1** Árbol del problema, **Fuente:** Elaboración propia

#### 4 Justificación

No contar con la documentación que permita evidenciar procesos de medición y evaluación de su desempeño sostenible, al mismo tiempo que en el informe de gestión que realiza anualmente para la Alcaldía Mayor de Bogotá no se aplican las características de los informes de sostenibilidad establecidas por GRI, y la carencia de personal competente para implementar y realizar este tipo de procesos dentro de la organización, hace que la FCU no cuente con información oportuna, fiable y precisa para la toma de decisiones, el mejoramiento continuo de sus programas y la visibilización de sus resultados en materia de sostenibilidad.

Por lo anterior, la necesidad de medir y evaluar el desempeño sostenible y proponer acciones para el mejoramiento continuo de las misma, se expone respondiendo las siguientes preguntas:

##### **¿Cuál es la importancia de la investigación para la Gerencia Social?**

Es importante ya que permite poner en práctica una de las herramientas que tiene, como lo es el informe de sostenibilidad e indicadores, permitiendo demostrar los múltiples beneficios y aplicaciones que puede llegar a tener dentro de las organizaciones, que en el caso particular como es la medición y evaluación del desempeño sostenible de la FCU por medio de los indicadores GRI, puede servir como insumo para la toma de decisiones y proponer estrategias para el mejoramiento de la misma.

##### **¿Cuál es la importancia de la investigación para los gerentes sociales que la efectúan?**

Como gerentes sociales, es de gran importancia desarrollar este tipo de proyectos ya que permiten desplegar los conocimientos que se han adquirido en el programa tanto en lo práctico como en lo investigativo, alcanzar experiencias y dar una respuesta coherente a una

realidad, también se pretende sobresalir en la competitividad laboral y personal, realizar aportes y brindar estrategias a la FCU para que logren continuar con sus servicios.

### **¿Cuál es la importancia de la investigación para la Fundación Corazones Unidos?**

La FCU ha realizado esfuerzos durante los dos (2) últimos años en mantener sus servicios en marcha de una forma espontánea; con la presente investigación se busca brindar herramientas confiables basadas en los indicadores GRI en aspectos económicos, sociales y ambientales que permitan tener mayor seguridad al momento de tomar decisiones claves dentro de los programas que ejecuta y generar una cultura de responsabilidad social tanto en las directivas como en los beneficiarios de la Fundación.

### **¿Cuál es la importancia para el problema que se desea estudiar?**

Permite medir y evaluar el desempeño de la FCU en materia de desarrollo sostenible y responsabilidad social, analizar los impactos tanto positivos como negativos que pueda presentar, con la finalidad de proponer estrategias de mejoramiento, que repercuta en un mayor impacto en sus programas y visibilizar sus resultados a través de un informe de sostenibilidad.

### **¿Cuál es la pertinencia de la investigación frente a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)?**

Gracias a la medición y evaluación del desempeño sostenible de la FCU, a través de los indicadores GRI, se puede conocer cómo la fundación aporta al cumplimiento de los ODS.

## **5 Objetivos**

### **5.1 Objetivo general**

Medir y evaluar desde la herramienta de informe de sostenibilidad e indicadores GRI el desempeño sostenible de la Fundación Corazones Unidos, que permita una eficaz toma de decisiones y el mejoramiento continuo de sus servicios.

## 5.2 Objetivos específicos

- Indagar acerca de la importancia de la medición y evaluación del desempeño sostenible mediante los indicadores GRI, a través de una revisión documental, conceptual y normativa.
- Recolectar información a través de instrumentos, que permitan conocer el desempeño sostenible de la FCU.
- Aplicar la herramienta de la Gerencia Social, informe de sostenibilidad e indicadores GRI, para evaluar el desempeño sostenible de la FCU y proponer líneas de acción para su mejoramiento.

## 6 Metodología

### 6.1 Tipo de investigación

Para el presente trabajo el tipo de investigación a utilizar es la descriptiva que de acuerdo con (Sampieri, 2014, pág. 92) “con los estudios descriptivos se busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis”, por lo anterior el trabajo va dirigido en la recolección de información mediante diferentes instrumentos que permita la obtención de datos con criterio y validez a fin de describir los impactos obtenidos en materia de sostenibilidad de los servicios y programas ofertados por la FCU a la comunidad local en un periodo de tiempo específico.

## 6.2 Enfoque de la investigación

El enfoque a trabajar para la investigación será mixto (cualitativo - cuantitativo) en donde Sampieri menciona que:

Los métodos mixtos representan un conjunto de procesos sistemáticos, empíricos y críticos de investigación e implican la recolección y el análisis de datos cuantitativos y cualitativos, así como su integración y discusión conjunta, para realizar inferencias producto de toda la información recabada (metainferencias) y lograr un mayor entendimiento del fenómeno bajo estudio. (Sampieri, 2014, pág. 534).

Por lo cual, en esta investigación se aplicarán métodos de recolección de información de carácter mixto; para la orientación cualitativa se realizará una revisión documental (observación de fuentes primarias), la cual (Barrera, 2000, pág. 427) define que “es una técnica en la cual se recurre a información escrita, ya sea bajo la forma de datos que pueden haber sido producto de mediciones hechas por otros, o como textos que en sí mismos constituyen los eventos de estudio”, dicha revisión se realizará siguiendo una matriz de categorías y variables a fin de que los resultados sean organizados y conservados mediante fichas de contenidos organizadas de acuerdo a la categoría correspondiente.

Por otro lado, en la orientación cuantitativa se utilizarán cuestionarios a manera de entrevista semiestructurada y encuestas que según define (Barrera, 2000) son “un instrumento que agrupa una serie de preguntas relativas a un evento, situación o temática en particular, sobre el cual el investigador desea obtener información” (pág. 469), dichos cuestionarios abordarán preguntas abiertas y cerradas y serán aplicados a los actores principales que se relacionan con la FCU.

### **6.3 Método de acercamiento**

Para el acercamiento al objeto de estudio se optará por realizar el método inductivo-deductivo, el cual permite una complementariedad entre las dos perspectivas como los describen Jiménez y Jacinto:

La inducción establece generalizaciones a partir de lo común en varios casos, luego a partir de esa generalización se deducen varias conclusiones lógicas, que mediante la inducción se traducen en generalizaciones enriquecidas, por lo que forman una unidad dialéctica. De esta manera, el empleo del método inductivo-deductivo tiene muchas potencialidades como método de construcción de conocimientos en un primer nivel, relacionado con regularidades externas del objeto de investigación. (Jiménez & Jacinto, 2017, pág. 12).

### **6.4 Diseño**

De acuerdo a lo anterior, el diseño para esta investigación es de triangulación concurrente proveniente del enfoque mixto; con este diseño como menciona (Sampieri, 2014, pág. 557) se “pretende confirmar o corroborar resultados y efectuar validación cruzada entre datos cuantitativos y cualitativos, así como aprovechar las ventajas de cada método y minimizar sus debilidades.”; por tal razón para desarrollar este diseño de manera que las diferentes características del mismo, trabajen de forma sinérgica, se optará por realizar una triangulación de los instrumentos de recolección de información antes mencionados tomando como ejemplo el cuadro de triple entrada propuesta por (Ramírez, 2016), el cual permitirá realizar una

comparación de los resultados obtenidos de los diferentes instrumentos de recolección de forma horizontal.

## 6.5 Praxeología

De acuerdo con Vargas (2011) la praxeología:

Es un modo de investigación que compromete al practicante, a la vez como investigador y como objeto de la investigación. Esta persona realiza una investigación/intervención sobre su propia práctica, haciendo un análisis retroactivo de sus acciones como profesional o profesional en formación. (Vargas, 2011, pág. 69).

Por lo cual, esta metodología en su aplicación implica describir cómo se desarrolló dentro del trabajo de investigación las fases del ver, juzgar, actuar y devolución creativa; las cuales se plantean a continuación.

**Fase del ver.** Para esta fase, los autores realizaron una búsqueda a través de la página web de la FCU para recolectar información relacionada a los servicios y programas que desarrolla, así mismo se consultó en la página oficial de Pacto Global Colombia, reportes de sostenibilidad de fundaciones adheridas que se dedican a desarrollar programas sociales similares al de la Fundación para entender cómo estas aplicaban los indicadores GRI a sus informes de gestión.

Luego de realizar las reflexiones que permitieron una mejor comprensión de la problemática, se emprendió una investigación en fuentes de información como son el repositorio de la UNIMINUTO, artículos de revistas indexadas, libros y documentos encontrados a través de motores de búsqueda académicos; luego de tener la información, esta se organizó y se analizó para posteriormente realizar la revisión documental, conceptual y normativa.

**Fase del juzgar.** Según Vargas (2011) la fase del juzgar:

“(…) responde a la pregunta ¿qué puede hacerse con la práctica? Es una etapa fundamentalmente hermenéutica, en la que el investigador/praxeólogo examina otras formas de enfocar la problemática de la práctica, visualiza y juzga diversas teorías, de modo que pueda comprender la práctica, conformar un punto de vista propio y desarrollar la empatía requerida” (Vargas, 2011, pág. 127).

En esta fase se realiza una comprensión de la información recolectada en la revisión documental, conceptual y normativa para luego ser analizada e interpretada y entender cómo a través del tiempo se han abordado las temáticas trabajadas desde diferentes niveles (local, nacional e internacional) y conceptos que permitan tener un punto de referencia de las acciones necesarias para la elaboración de un informe de sostenibilidad utilizando los indicadores GRI aplicables a la FCU.

**Fase del actuar.** En esta fase, los investigadores a partir de la base adquirida de la revisión documental, conceptual y normativa realizada, plantean estrategias para la categorización de las temáticas más importantes para la investigación; continuando, se establecen los instrumentos de recolección de información que serán aplicados en la FCU y las categorías que se analizarán para conocer el desempeño sostenible de los servicios.

Los instrumentos a utilizar son:

- Observación de fuentes primarias
- Entrevista semiestructurada
- Encuesta

Para la aplicación de los instrumentos, es necesario gestionar con cada uno de los actores claves al interior de la FCU reuniones en horarios y medios concertados con ellos, así como, la

solicitud a los encargados de la Fundación para que permitan el acceso a los archivos para fines de la investigación.

### **Fase de la devolución creativa.**

Vargas (2011) define que:

Es una etapa fundamentalmente prospectiva que responde a la pregunta: ¿qué aprendemos de lo que hacemos? La prospectiva es una representación que pretende orientar el proyecto y la práctica del investigador/praxeólogo; una representación donde el futuro es planteado a priori como un ideal. Tiene una función de sueño, de deseo, de anticipación, pero también de evaluación. (...) Es la etapa en la que el investigador/praxeólogo recoge y reflexiona sobre los aprendizajes adquiridos a lo largo de todo el proceso, para conducirlos más allá de la experiencia, al adquirir conciencia de la complejidad del actuar y de su proyección futura. Incluso, si la prospectiva no aparece metodológicamente sino al final, ella ha atravesado todo el proceso praxeológico. (Vargas, 2011, págs. 145 - 146).

Es así que, en esta última fase, de acuerdo a los resultados obtenidos en el informe de sostenibilidad de la FCU, se formularán las recomendaciones o sugerencias para que la fundación desarrolle estrategias para el mejoramiento de los programas sociales que presta a la comunidad del sector.

## **7 Revisión documental, conceptual y normativa**

### **7.1 Desarrollo Sostenible**

A mediados de los 80's la (ONU, 1987) dentro del Informe Brundtland se planteaba que cada vez había más personas en situación de pobreza y en estado de vulnerabilidad, así como también el ambiente estaba siendo destruido a causas de las actividades económicas del ser

humano (págs. 42 - 43); por lo cual la (ONU, 1987) en dicho informe hace referencia al desarrollo sostenible como desarrollo duradero señalando que “Está en manos de la humanidad asegurar que el desarrollo sea sostenible, es decir, asegurar que satisfaga las necesidades del presente sin comprometer la capacidad de las futuras generaciones para satisfacer las propias” (pág. 23); por lo cual podemos comprender que el desarrollo sostenible ínsita a establecer relaciones armoniosas ente la sociedad, el factor económico y el planeta.

Adicionalmente (ONU, 1987) menciona una serie de requisitos a modo de metas u objetivos que se deberían suscribir a modo de acciones:

- Un sistema político democrático, que asegure a sus ciudadanos una participación efectiva en la toma de decisiones
  - Un sistema económico capaz de crear excedentes y conocimiento técnicos sobre una base autónoma y constante
  - Un sistema social que evite las tensiones provocadas por un desarrollo desequilibrado
  - Un sistema de producción que cumpla con el imperativo de preservar el medio ambiente
  - Un sistema tecnológico capaz de investigar constantemente nuevas soluciones
  - Un sistema internacional que promueva modelos duraderos de comercio y finanzas
  - Un sistema administrativo flexible y capaz de corregirse de manera autónoma.
- (págs. 88 - 89).

Continuando, tenemos que (Tamayo & Motta, 2016) citan a Jorge Riechmann (1995, p.18-19) el cual manifiesta:

...que para la consecución del desarrollo sostenible se requiere un crecimiento económico en los lugares donde aún no se satisfacen las necesidades básicas, el control demográfico y un uso más austero de los recursos naturales. Incluso, lo define a partir del informe Brundtland como: Un proceso sociopolítico y económico cuyo objetivo es la satisfacción de las necesidades y aspiraciones humanas cualificado por dos tipos de constricciones: ecológicas (porque existen límites últimos en nuestra biosfera finita) y morales (porque no ha de dañarse la capacidad de las generaciones futuras de satisfacer sus propias necesidades) (1995, p. 18-19). (Tamayo & Motta, 2016, pág. 36).

De igual manera (Tamayo & Motta, 2016) entregan otra referencia que define el desarrollo sostenible así:

el concepto de desarrollo sostenible presentado por Angulo (2010, p.4), recoge muchos de los elementos vistos hasta el momento, al afirmar que: Tal desarrollo será sostenible si vincula las decisiones económicas con el bienestar social y ecológico, es decir, vincular la calidad de vida con la calidad del medio ambiente y, por lo tanto, con la racionalidad económica y el bienestar social. En otras palabras, el desarrollo es sostenible si mejora el nivel y la calidad de la vida humana al tiempo que garantiza y conserva los recursos naturales del planeta. (Tamayo & Motta, 2016, págs. 36 - 37).

Por otro lado, lo que podemos comprender de (Sachs, 2014) es, que el desarrollo sostenible nace en respuesta a la necesidad de la sociedad de entender y resolver los problemas del mundo actual, problemas que van desde la superpoblación de los humanos, la desigualdad, la

crisis ambiental y la corrupción; dichas problemáticas en gran medida son el resultado de la forma en que la humanidad ha venido desarrollándose en los distintos frentes, llegando a tal punto de reflexionar sobre la garantía que tiene las futuras generaciones para satisfacer sus necesidades.

En razón de lo anterior, el desarrollo sostenible de acuerdo con (Sachs, 2014) se plantea en cuatro objetivos que son: la prosperidad económica, la inclusión y la cohesión social, la sostenibilidad ambiental y la buena gobernanza; que proponen, ser el camino a seguir por la humanidad a fin de trazar un mejor futuro. El concepto de desarrollo sostenible desde la década de los 70's ha evolucionado pasando desde un enfoque pensado en las necesidades de las distintas generaciones a uno de carácter más holístico. (pág. 20).

Continuando, vemos según (Sachs, 2014) que el desarrollo sostenible se establece como una ciencia que estudia sistemas complejos como son: el económico, el social, el ambiental y el de gobernanza, es así por esta razón, que a la hora de proponer soluciones bajo este, se debe contar con la capacidad de diagnóstico que permita entender las complejidades específicas del caso. Un gran aliado del desarrollo sostenible son los avances tecnológicos que, con apalancamiento de los gobiernos, pueden generar cambios que aporten al cumplimiento de los objetivos del desarrollo sostenible (pág. 24).

Por otro lado, el desarrollo sostenible como lo menciona (Sachs, 2014) nos da una visión normativa del mundo, dándonos los objetivos para alcanzar una sociedad bien ordenada, entendiéndose que esta debe ser económicamente próspera, socialmente inclusiva, ambientalmente sostenible y bien gobernada. Así mismo para lograr estos objetivos (pág. 20), (Sachs, 2014) nos habla sobre la sinergia que debe haber entre ellos a fin de evitar la

problemática que surge a la hora de alcanzar un objetivo y que por ello no se puedan cumplir los otros. (pág. 32).

Es así que, teniendo en cuenta los conceptos anteriores, vemos que el desarrollo sostenible a través del tiempo ha venido adicionando nuevos componentes (lo ambiental y lo social) a los modelos de desarrollo económicos que los países han implementado al interior de los mismos; dando cuenta del cambio en la forma en que los pueblos deben trazar el camino para la prosperidad económica, ambiental y social.

### **7.1.1 Los Objetivos de Desarrollo del Milenio (ODM).**

Desde mediados de los años 70's científicos de todo el mundo advertían los drásticos cambios climáticos y atmosféricos que estaban siendo dinamizados como consecuencia de la huella humana. La utilización de energías Fósiles inevitablemente conllevaba al calentamiento global debido a los miles de toneladas de CO<sub>2</sub> que los automotores emitían a la capa de ozono anualmente, (PNUD, 2015) pero no fue hasta el año 2000 luego de varias conferencias y cumbres que se logró un consenso en la ciudad de Nueva York entre los diferentes líderes mundiales y que se materializó en La Declaración del Milenio de las Naciones Unidas (pág. 13).

Esta declaración comprometió a los países miembros a reconocer la existencia de un grave problema global, se puso en el centro la pobreza extrema y alrededor se establecieron 8 objetivos transversales clave para la superación de las paupérrimas condiciones de existencia en que viven millones de personas en el mundo, especialmente en países de bajos ingresos. (UNDP, s.f.) Estos objetivos son:

- 1 Eradicate extreme poverty and hunger (Erradicar la pobreza extrema y el hambre)

- 2 Achieve universal primary education (Lograr la enseñanza primaria universal)
- 3 Promote gender equality and empower women (Promover la igualdad de género y la autonomía de la mujer)
- 4 Reduce child mortality (Reducir la mortalidad infantil)
- 5 Improve maternal health (Mejorar la salud materna)
- 6 Combat HIV/AIDS, malaria and other diseases (Combatir VIH/SIDA, paludismo y otras enfermedades).
- 7 Ensure environmental sustainability (Garantizar la sostenibilidad del medio ambiente).
- 8 Develop a global partnership for development (Fomentar una asociación mundial para el desarrollo) (párr. 8).

Entre los resultados obtenidos según su último informe, (PNUD, 2015) se logró reducir a más de la mitad la pobreza extrema a nivel mundial, se triplicó la población que vive con más de 4 dólares, la nutrición insuficiente bajó también, casi a la mitad en regiones de bajos ingresos, el número de niños en edad de recibir enseñanza que asistieron al colegio subió considerablemente y la tasa de mortalidad de niños también disminuyó casi a la mitad (párr. 3).

Si bien como se menciona anteriormente, los ODM lograron importantes resultados en materia social y humanitaria; y la experiencia fue positiva, varios países hicieron aportes considerables, pero también es importante mencionar algunas de las implicaciones que se presentaron a largo de su ejecución en dos momentos importantes; en un primer momento, como señala el (Proyecto del Milenio de las Naciones Unidas, 2005) se puede presentar cuatro razones por las cuales los objetivos no se lograrían, 1) deficiencias en la gestión pública, 2) trampas de la pobreza, 3) focos de pobreza y 4) esferas de negligencia normativa específica (pág. 34); y en un

segundo momento, como expresa la (ONU, 2015) el progreso logrado ha sido de forma desigual en los diferentes países, dejando varias problemáticas por medio como son:

- La desigualdad de género
- Brechas entre los hogares más pobres y los más ricos, y entre zonas rurales y zonas urbanas
- El cambio climático y la degradación ambiental socavan el progreso logrado
- Los conflictos siguen siendo la mayor amenaza al desarrollo humano
- Millones de personas todavía viven en pobreza y con hambre, sin acceso a los servicios básicos (págs. 8 - 9).

### **7.1.2 Los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).**

Luego de ese primer contacto que tuvieron varios países con los ODM en 2015, la Organización de las Naciones Unidas (ONU, 2015) hace un llamado a todos los países para que se comprometan con los objetivos de una nueva agenda global que propone “No dejar a nadie atrás” y que, a diferencia de la anterior declaración, ésta pretende calar en todos los sectores que componen la sociedad civil, empresas, instituciones públicas, organizaciones sociales y ciudadanos en general. (pág. 1). La responsabilidad no puede seguir sobre unos pocos, La (ONU, 2015) advierte la responsabilidad como un deber de todos en búsqueda de un mismo logro y por ello, hace un llamado para que, en primer lugar, los países miembros incorporen a sus planes de desarrollo estos objetivos globales en consideración de las circunstancias de cada uno; en segundo lugar, según sus particulares contextos y problemáticas puedan diseñarse o formularse estrategias que permitan la resolución de dichas problemáticas (págs. 15, 24, 30).

(UNDP, s.f.) Son 17 objetivos que se plantearon de manera holística, esquema que permite tener mayores alcances e impactos sociales. Aquí lo social, lo ambiental y lo económico se unen en la triada de la sostenibilidad, y los 17 objetivos se interrelacionan entre sí, esto con el propósito que los efectos de uno tengan repercusiones en los otros (párr. 2). Enfrentar el cambio climático seguro implicará un reto tecnológico, social y económico importante pero la consecución de las metas que proponen estos objetivos ambientales, a la vez requerirá de un cambio en la manera de explotar y transformar los recursos naturales, un cambio en la manera en que consumimos energía y cambios profundos en la manera en que se desarrollan y crecen las ciudades modernas. Los ODS resultan de vital importancia en un momento de la historia humana en que se hace necesario tomar acciones reales frente a un futuro lleno de incertidumbre. El (PNUD, s.f.) menciona que, los ODS son ambiciosos en razón a que su finalidad es que nadie quede atrás; adicionalmente, fortalecen las relaciones entre países, posibilitan la gestión, la organización la corresponsabilidad, pero lo más importante proporciona una ruta alterna que lleva a tener un planeta seguro y próspero para la humanidad y para todas las especies que cohabitan aquí. (párr. 7)

(UNDP, s.f.) Los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) son:

1. No poverty (Fin de la pobreza). Erradicar la pobreza en todas sus formas en todo el mundo.
2. Zero hunger (Hambre cero). Poner fin al hambre, conseguir la seguridad alimentaria y una mejor nutrición, y promover la agricultura sostenible.
3. Good health and well-being (Salud y bienestar). Garantizar una vida saludable y promover el bienestar para todos en todas las edades.

4. Quality education (Educación de calidad). Garantizar una educación de calidad inclusiva y equitativa, y promover las oportunidades de aprendizaje permanente para todos.
5. Gender equality (Igualdad de Género). Alcanzar la igualdad entre los géneros y empoderar a todas las mujeres y niñas.
6. Clean water and sanitation (Agua limpia y saneamiento). Garantizar la disponibilidad y la gestión sostenible del agua y el saneamiento para todos.
7. Affordable and clean energy (Energía asequible y no contaminante). Asegurar el acceso a energías asequibles, fiables, sostenibles y modernas para todos.
8. Decent work and economic growth (Trabajo decente y crecimiento económico). Fomentar el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo, y el trabajo decente para todos.
9. Industry, innovation and infrastructure (Industria, innovación e infraestructura). Desarrollar infraestructuras resilientes, promover la industrialización inclusiva y sostenible, y fomentar la innovación.
10. Reduced inequalities (Reducción de las desigualdades). Reducir las desigualdades entre países y dentro de ellos.
11. Sustainable cities and communities (Ciudades y comunidades sostenibles). Conseguir que las ciudades y los asentamientos humanos sean inclusivos, seguros, resilientes y sostenibles.
12. Responsible consumption and production (Producción y consumo responsable). Garantizar las pautas de consumo y de producción sostenibles.

13. Climate action (Acción por el clima). Tomar medidas urgentes para combatir el cambio climático y sus efectos.
14. Life Below Water (Vida submarina). Conservar y utilizar de forma sostenible los océanos, mares y recursos marinos para lograr el desarrollo sostenible.
15. Life on land (Vida de ecosistemas terrestres). Proteger, restaurar y promover la utilización sostenible de los ecosistemas terrestres, gestionar de manera sostenible los bosques, combatir la desertificación y detener y revertir la degradación de la tierra, y frenar la pérdida de diversidad biológica.
16. Peace, justice and strong institutions (Paz, justicia e instituciones sólidas). Promover sociedades pacíficas e inclusivas para el desarrollo sostenible, facilitar acceso a la justicia para todos y crear instituciones eficaces, responsables e inclusivas a todos los niveles.
17. Partnerships for the goals (Alianza para lograr los objetivos). Fortalecer los medios de ejecución y reavivar la alianza mundial para el desarrollo sostenible (párr. 1).

Con base en (PNUD, s.f.) los ODS<sup>1</sup> coincidieron con la firma de otros documentos como son el Acuerdo de París<sup>2</sup> para el cambio climático y el Marco de Sendai<sup>3</sup> para la reducción de riesgos de desastres, 3 documentos con muchos puntos en común, centrados en la crisis ambiental y que son firmados en el año 2015. (párr. 6). Esto pudiera ser muestra de un cambio de mentalidad que conlleve a otro estadio de la historia humana pero más coherente con un estilo de vida equitativamente próspero y en armonía con el medio ambiente.

---

<sup>1</sup> Para mayor información de la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible ver: [https://unctad.org/system/files/official-document/ares70d1\\_es.pdf](https://unctad.org/system/files/official-document/ares70d1_es.pdf)

<sup>2</sup> Para mayor información del Acuerdo de París ver: <http://unfccc.int/resource/docs/2015/cop21/spa/109r01s.pdf>

<sup>3</sup> Para mayor información del Marco de Sendai ver: <https://undocs.org/sp/A/RES/69/283>

## 7.2 Responsabilidad Social Empresarial (RSE)

Las definiciones de Responsabilidad Social Empresarial (en adelante RSE) que se pueden consultar en la literatura, resultan bastante interesantes y más aún la evolución conceptual e interpretativa que ha tenido al pasar los años dado a que las definiciones de las misma cambian de acuerdo a la postura adoptada por el autor; la primera definición que podemos ver, la da (José Vargas Niello , 2006) en el cual menciona que:

El enfoque de RSE plantea (sin poner en tela de juicio los intereses de los stakeholders) que no es incompatible la creación de valor con un comportamiento socialmente responsable. Esta perspectiva reconoce que “el gobierno de la empresa es un proceso complejo de negociación que busca equilibrar todos los intereses de los grupos (a los cuales el quehacer de la empresa afecta)”. (José Vargas Niello , 2006, pág. 16).

De acuerdo a lo anterior, se puede entender que las empresas tienen la posibilidad de seguir percibiendo beneficios de cualquier tipo, para sus partes interesadas de manera ecuánime aplicando prácticas responsables en su entorno sin que ello sea una barrera o limitante.

Por otro lado, el auge de RSE en el mundo, ha propiciado la creación de distintas iniciativas que desarrollan el tema a partir de diferentes formas, de las cuales se pueden destacar:

- Global Reporting Initiative (GRI).
- Global Compact (Pacto Mundial).
- ISO 26000 Guía de responsabilidad social.
- SA 8000 Social Accountability.
- IS 10000 Social Responsibility and Community Involvement.

- SD 21000 Sustentable Development - Corporate Social Responsibility.

### **7.2.1 ISO 26000 Guía de responsabilidad social**

De acuerdo con (ISO, 2010) que define la responsabilidad social como:

Responsabilidad de una organización ante los impactos que sus decisiones y actividades ocasionan en la sociedad y el medio ambiente, mediante un comportamiento ético y transparente que contribuya al desarrollo sostenible, incluyendo la salud y el bienestar de la sociedad; tome en consideración las expectativas de sus partes interesadas; cumpla con la legislación aplicable y sea coherente con la normativa internacional de comportamiento; y esté integrada en toda la organización y se lleve a la práctica en sus relaciones. (ISO, 2010, pág. 2).

Por otro lado, como menciona (Serrano, 2012) la ISO 26000 nos trae 7 principios de la responsabilidad social que son 1) rendición de cuentas: que insta a las empresas a que divulguen a sus diferentes grupos de interés y público en general sus impactos económicos, sociales y ambientales en su esfera de influencia producto de su operación; 2) transparencia: se puede entender cómo la acción de las organizaciones en suministrar información a sus partes interesadas de forma accesible e inteligible de sus actividades que afectan a la sociedad y al medio ambiente, sin embargo en dicha divulgación se deberá excluir la información catalogada como reservada y/o clasificada; 3) comportamiento ético: hace referencia a la conducta de la organización basada en los criterios de honestidad, equidad e integridad; con lo anterior se entiende que las organizaciones no deberían limitarse a buscar beneficios económicos, sino también en procurar maximizar los impactos positivos y propender por mitigar los negativos; 4) Respeto a los intereses de las partes interesadas: este principio nos dice que las organizaciones

deben no solamente velar por los intereses de los dueños de la organización, sino que también deben tener en cuenta las necesidades y expectativas de los demás grupos en las operaciones y decisiones de la entidad; 5) Respeto al principio de legalidad: se entiende como el compromiso que tiene las organizaciones en dar cumplimientos a la legislación aplicable, sobre todo en materia de responsabilidad social; 6) Respeto a la normativa internacional de comportamiento: las organizaciones deben respetar las leyes de los países en los que operan, estas deben dar cumplimiento a las disposiciones establecidas por la normatividad internacional en responsabilidad social, aun cuando en la jurisdicción local no se contemple ello o la misma entre en colisión; 7) Respeto a los derechos humanos: este principio guía a las organizaciones a hacer todo lo posible en su alcance por el cumplimiento y respeto de todos los derechos humanos de cada individuo de cada cultura de cualquier país. (pág. 111-113).

Continuando tenemos que (ISO, 2010), no habla en la ISO 26000:2010 sobre 7 materias fundamentales de la responsabilidad social que las organizaciones deberán abordar, identificando sus asuntos pertinentes y establecer las respectivas prioridades, así las cosas, listamos cada una de las materias:

- Gobernanza de la organización
- Derechos humanos
- Prácticas laborales
- Medio ambiente
- Prácticas justas de operación
- Asuntos de consumidores
- Participación activa y desarrollo de la comunidad. (pág. 20).

### 7.3 Informe de Sostenibilidad

De acuerdo con (Albarracín & Mesa, 2017) los de informes de sostenibilidad:

Son plataformas que exponen los impactos positivos y negativos de las organizaciones, las cuales permiten medir el desempeño en áreas económicas, sociales y ambientales, para establecer metas y gestionar los cambios necesarios de acuerdo a las regulaciones normativas, las necesidades de la empresa y los grupos de interés. Estas memorias no muestran solo información con respecto a la RSE, sino que involucra la estrategia de la empresa con una visión de los objetivos y amenazas incluyendo las tácticas como se van a tratar, haciendo énfasis entre la relación del desempeño financiero y el no financiero. (Albarracín & Mesa, 2017, págs. 22 - 23).

Así mismo, (Palacios & Coppa, 2015) nos hablan que:

En el proceso de elaboración del informe de sostenibilidad, la participación de los stakeholders es crucial. Una adecuada individualización de estas personas y/o grupos de interés permitirá luego definir una matriz de temas relevantes. Por el contrario, si la organización no realiza una apropiada identificación y clasificación de sus stakeholders, las etapas posteriores, como la definición de los temas de impacto significativo y su comunicación, difícilmente conducirán a un informe transparente, creíble y verificable. (Palacios & Coppa, 2015, pág. 236).

De acuerdo a lo anterior, es significativo resaltar la importancia sobre de la elaboración de un informe de sostenibilidad en una organización con o sin fines de lucro, pública o privada puesto que se evidencia como un ejercicio de transparencia frente a lo ejecutado anualmente; este informe no es obligatorio, se realiza para mostrar información a los grupos de interés exponiendo tres aspectos importantes como es el económico, social y ambiental, resaltando de

estos los aspectos positivos y negativos generando tranquilidad y una mejora constante en cuanto a la toma de decisiones que generen un crecimiento positivo para la organización.

De igual forma, para asegurar el éxito en la elaboración de los informes de sostenibilidad según lo afirmado por Esther Trujillo (2013) como se citó en (Arango, 2013) que los informes de sostenibilidad deben inicialmente realizar un proceso que abarca de 5 etapas que inicia con (i) pensar lo que la empresa quiere lograr, (ii) homogeneización de los conceptos relacionados con la ética y los grupos de interés, (iii) analizar los objetivos concretos de la empresa y los de los grupos de interés, (iv) trabajar con ellos y establecer un modelo de relación; (v) y dársele a los empleados para saber entre qué límites te estás moviendo y para que sea colectivo. (párr. 11).

De acuerdo a lo dicho anteriormente, el informe de sostenibilidad es una herramienta de autodiagnóstico en las organizaciones que permite mejorar sus procesos internos, la importancia que tienen los grupos de interés es determinante para la elaboración del informe, cada vez son más las entidades que realizan este tipo de documento, para generar una mejor visibilidad de sus procesos, obtener los beneficios que brinda la elaboración del informe de sostenibilidad como: el acceso a capital ya que los accionistas se muestran confiados por invertir en entidades que muestren transparencia, reducir su influencia social negativa al generar confianza, lealtad con los empleados ya que es gratificante ver la productividad de estos y la buena reputación a consumidores puesto que se ve evidenciada una buena comunicación.

Igualmente se puede afirmar, que la falta de conocimiento a la hora de realizar el informe en las empresas, puede implicar una serie de problemas cómo: presentar una baja calidad en los documentos presentados, no tener ningún orden mínimo, no evidenciar los aspectos fundamentales de la empresas (económico, ambiental y social), no evidenciar la información

actualizada e incluso mostrar solamente los aspectos positivos que les genere un mayor posicionamiento frente a los accionistas o grupos de interés.

### **7.3.1 Global Reporting Initiative (GRI)**

De acuerdo con su portal web (GRI, s.f.), La Iniciativa de Reporte Global (Global Reporting Initiative) es una entidad internacional independiente que apoya a organizaciones a tomar responsabilidad por sus acciones o impactos, mediante un estándar internacional muy utilizado que permite elaborar y comunicar informes de sostenibilidad mediante un lenguaje global estandarizado; GRI tiene su sede principal en Ámsterdam, Países Bajos, así como una red de centros regionales que les permiten brindar sus servicios a las organizaciones. (párr. 1-2).

La historia de GRI se remonta (GRI, s.f.) desde 1997 en Boston, dada la polémica generada por el derramamiento de petróleo de Exxon Valdez, con apoyo del CERES y el Instituto Tellus, la finalidad era crear un mecanismo que permitiera a las empresas rendir cuentas de forma tal que se vincularan con los principios de conducta ambiental responsable, luego se fue expandiendo hacia aspectos sociales, económicos y de gobernanza; las primeras directrices GRI (G1) fueron publicadas en el 2000, dando el primer marco global para la presentación de informes; en el 2002 GRI se desplazó hacia la ciudad de Ámsterdam en donde actualmente reside, allí lanzó su primera actualización a las directrices en la versión G2; con la demanda creciente de los informes GRI y la aceptación por parte de las organizaciones al estándar, este se fue ampliando y mejorando, dando nacimiento a la versiones G3 en el año 2006 y G4 en el año 2013 (párr. 8-9).

El estándar GRI según (GRI, s.f.) es un conjunto de las mejores prácticas a nivel internacional, que permite a las organizaciones informar de forma pública sus impactos

económicos, ambientales y sociales; la elaboración de informes de sostenibilidad bajo el estándar, permite a las entidades proporcionar información de sus impactos positivos y negativos; así mismo, el estándar está construido de forma modular guardando una interrelación con cada uno de ellos, para su utilización la organización debe aplicarlos de forma conjunta priorizando los temas materiales para ella. GRI contempla tres (3) Estándares Universales que pueden ser aplicados a cualquier organización de acuerdo a sus aspectos materiales que son: económicos, ambientales y sociales; la elaboración de informes de sostenibilidad de conformidad con el estándar permite tener un equilibrio en los temas materiales de la organización con relación a sus impactos y como ésta los gestiona; por último la organizaciones puede aplicar de forma total o parcial algunos Estándares GRI para presentar información específica (párr. 1-3).

Tal como lo menciona (Global Reporting Initiative, 2013) en su guía para la elaboración de informes de sostenibilidad bajo la versión G4 del estándar, se debe seguir los siguientes pasos: 1) Obtener una visión de conjunto, 2) Elegir la opción que prefiera entre las «de conformidad» con la guía, 3) Preparar la exposición de los contenidos básicos generales, 4) Preparar la exposición de los contenidos básicos específicos y 5) Elaborar la memoria de sostenibilidad.

Adicionalmente, un elemento importante en la elaboración del informe es la decisión de los aspectos materiales que reflejen los impactos más significativos para la organización o aquellos que tienen un grado importante en la evaluaciones y decisiones de los grupos de interés (pág. 7-8).

Por otro lado, vemos que el estándar agrupa los indicadores en varias categorías, las cuales podemos observar en la siguiente tabla conforme a lo que menciona (Global Reporting Initiative, 2013):

**Tabla 1** Categorías y aspectos de la guía GRI G4. Fuente: (Global Reporting Initiative, 2013, págs. 9-12)

<b>Categorías y aspectos de la guía</b>
<b>Categoría: Básicos generales</b>

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estrategia y análisis</li> <li>• Perfil de la organización</li> <li>• Aspectos materiales y Cobertura</li> <li>• Participación de los grupos de interés</li> <li>• Perfil de la memoria</li> <li>• Gobierno</li> <li>• Ética e integridad</li> </ul>
<b>Categoría: Economía</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desempeño económico</li> <li>• Presencia en el mercado</li> <li>• Consecuencias económicas indirectas</li> <li>• Prácticas de adquisición</li> </ul>
<b>Categoría: Medio ambiente</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Materiales</li> <li>• Energía</li> <li>• Agua</li> <li>• Biodiversidad</li> <li>• Emisiones</li> <li>• Efluentes y residuos</li> <li>• Productos y servicios</li> <li>• Cumplimiento regulatorio</li> <li>• Transporte</li> <li>• General</li> <li>• Evaluación ambiental de los proveedores</li> <li>• Mecanismos de reclamación en materia ambiental</li> </ul>
<b>Categoría: Desempeño social</b>
<b>Subcategoría: Prácticas laborales y trabajo digno</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Empleo</li> <li>• Relaciones entre los trabajadores y la dirección</li> <li>• Salud y seguridad en el trabajo</li> <li>• Capacitación y educación</li> <li>• Diversidad e igualdad de oportunidades</li> <li>• Igualdad de retribución entre mujeres y hombres</li> <li>• Evaluación de las prácticas laborales de los proveedores</li> <li>• Mecanismos de reclamación sobre las prácticas laborales</li> </ul>
<b>Subcategoría: Derechos humanos</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inversión</li> <li>• No discriminación</li> <li>• Libertad de asociación y negociación colectiva</li> <li>• Trabajo infantil</li> <li>• Trabajo forzoso</li> <li>• Medidas de seguridad</li> <li>• Derechos de la población indígena</li> <li>• Evaluación</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluación de los proveedores en materia de derechos humanos</li> <li>• Mecanismos de reclamación en materia de derechos humanos</li> </ul>
<b>Subcategoría: Sociedad</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunidades locales</li> <li>• Lucha contra la corrupción</li> <li>• Política pública</li> <li>• Prácticas de competencia desleal</li> <li>• Cumplimiento regulatorio</li> <li>• Evaluación del impacto social de los proveedores</li> <li>• Mecanismos de reclamación por impacto social</li> </ul>
<b>Subcategoría: Responsabilidad sobre productos</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Salud y seguridad de los clientes</li> <li>• Etiquetado de los productos y servicios</li> <li>• Comunicaciones de Mercadotecnia</li> <li>• Privacidad de los clientes</li> <li>• Cumplimiento regulatorio</li> </ul>

De otra parte, tenemos que el estándar contempla dos criterios para su elaboración como lo indica (Global Reporting Initiative, 2013), el primero es la opción “Esencial” la cual consta de elementos importantes para un informe de sostenibilidad que presenten las consecuencias de su desempeño en los aspectos económicos, ambientales y sociales; la segunda opción es la “Exhaustiva” donde se agregan a los anteriores, contenidos relacionados a la estrategia, análisis, el gobierno y la ética e integralidad de la organización, así mismo la organización deberá desarrollar los indicadores de una forma más a fondo. (pág. 11). A continuación, veremos una tabla donde se detalla cuáles son los indicadores que se deben aplicar de conformidad al criterio seleccionado.

**Tabla 2** Contenidos básicos generales obligatorios. **Fuente:** (Global Reporting Initiative, 2013, pág. 12)

<b>Contenidos básicos generales obligatorios</b>		
<b>Contenidos básicos generales</b>	<b>«De conformidad» – Esencial</b>	<b>«De conformidad» – Exhaustiva</b>
Estrategia y análisis	G4-1	G4-1, G4-2
Perfil de la organización	G4-3 a G4-16	G4-3 a G4-16
Aspectos materiales y Cobertura	G4-17 a G4-23	G4-17 a G4-23
Participación de los grupos de interés	G4-24 a G4-27	G4-24 a G4-27
Perfil de la memoria	G4-28 a G4-33	G4-28 a G4-33
Gobierno	G4-34	G4-34

		G4-35 a G4-55
Ética e integridad	G4-56	G4-56 G4-57 a G4-58
Contenidos básicos generales Sectoriales <sup>4</sup>	Obligatorios si se dispone de datos del sector en el que trabaja la organización	Obligatorios si se dispone de datos del sector en el que trabaja la organización

**Tabla 3** Contenidos básicos específicos obligatorios. Fuente: *(Global Reporting Initiative, 2013, pág. 12)*

<b>Contenidos básicos específicos obligatorios</b>		
<b>Contenidos básicos generales</b>	<b>«De conformidad» – Esencial</b>	<b>«De conformidad» – Exhaustiva</b>
Información general sobre el enfoque de gestión	Solo para los Aspectos materiales	Solo para los Aspectos materiales
Indicadores	Como mínimo un Indicador relacionado con cada Aspecto material	Todos los Indicadores relacionados con cada Aspecto material
Contenidos básicos específicos Sectoriales	Obligatorios si se dispone de datos materiales del sector en el que trabaja la organización	Obligatorios si se dispone de datos materiales del sector en el que trabaja la organización

Por otro lado, tenemos que el estándar GRI presenta dos grupos de principios que van dirigidos a: 1) Determinar el contenido del informe y 2) Determina la calidad del informe; conforme como lo indica (Global Reporting Initiative, 2013) detallaremos cómo se componen dichos grupos:

**Principios para determinar el contenido de la memoria**

- Participación de los grupos de interés: la organización ha de indicar cuáles son sus grupos de interés y explicar cómo ha respondido a sus expectativas e intereses razonables.
- Contexto de sostenibilidad: la memoria ha de presentar el desempeño de la organización en el contexto más amplio de la sostenibilidad

<sup>4</sup> De acuerdo con (Global Reporting Initiative, 2013) “Es posible que haya contenidos generales básicos sectoriales en ambas opciones. Los Contenidos sectoriales de GRI se pueden consultar (en inglés) en [www.globalreporting.org/reporting/sector-guidance/Pages/default.aspx](http://www.globalreporting.org/reporting/sector-guidance/Pages/default.aspx)”

- **Materialidad:** la memoria ha de abordar aquellos aspectos que reflejen los efectos económicos, ambientales y sociales significativos de la organización; o influyan de un modo sustancial en las evaluaciones y decisiones de los grupos de interés
- **Exhaustividad:** la memoria ha de abordar los aspectos materiales y su cobertura de modo que se reflejen sus efectos significativos tanto económicos, ambientales como sociales y que los grupos de interés comprendan el desempeño de la organización en el periodo analizado.

### **Principios para determinar la calidad de la memoria**

- **Equilibrio:** la memoria debe reflejar tanto los aspectos positivos como los negativos del desempeño de la organización a fin de propiciar una evaluación bien fundamentada sobre el desempeño general.
- **Comparabilidad:** la organización debe seleccionar, reunir y divulgar la información de manera sistemática. La información debe presentarse de tal forma que los grupos de interés puedan analizar la evolución del desempeño de la organización, y que este se pueda analizar con respecto al de otras organizaciones.
- **Precisión:** la información ha de ser lo suficientemente precisa y pormenorizada para que los grupos de interés puedan evaluar el desempeño de la organización.
- **Puntualidad:** la organización debe presentar sus memorias con arreglo a un calendario regular, para que los grupos de interés dispongan de la información en dicho momento y puedan tomar decisiones bien fundamentadas.
- **Claridad:** la organización debe presentar la información de modo que los grupos de interés a los que se dirige la memoria puedan acceder a ella y comprenderla adecuadamente.

- **Fiabilidad:** La organización ha de reunir, registrar, recopilar, analizar y divulgar la información y los procesos que se siguen para elaborar una memoria de modo que se puedan someter a evaluación y se establezcan la calidad y la materialidad de la información. (Global Reporting Initiative, 2013, págs. 16-18).

Para finalizar, luego de realizar la respectiva revisión documental, conceptual y normativa de acuerdo a las temáticas seleccionadas por los autores, se procedió a elaborar una matriz de categorías y variables de acuerdo a las fuentes consultadas (**Ver anexo 1 Matriz de categorías y variables**), para la elaboración de la matriz se tomó como base fundamental para su construcción las categorías e indicadores utilizados con el estándar GRI en su versión G4, posteriormente esta matriz será usada como herramienta base para construir los instrumentos de recolección de información.

## **8 Método y técnicas de recolección de información**

### **8.1 Población objeto del estudio**

La FCU ubicada en la localidad de Bosa, un sector residencial con un nivel socioeconómico bajo, legalmente constituida en Bogotá – Colombia el 29 de enero de 2016 por Tatiana Benavides quien trabaja con población de estrato uno y dos, de barrios aledaños como San Bernardino, Las Margaritas, San Antonio, La Libertad, y San Martín, Actualmente cuenta con un total de 186 personas inscritas a la entidad y a los programas que se brindan, 60 adultos mayores, 120 familias y 6 personas en el área administrativa.

Los 60 adultos mayores pertenecientes al programa abuelos granjeros de la Fundación son 41 mujeres y 19 hombres que están entre los 58 y 95 años, quienes no cuentan con una red de apoyo sólida, emocional ni económicamente. Estas personas están ubicadas cerca de la entidad,

pertenecen a los estratos socioeconómicos 1 y 2; de igual forma, se encuentran en una etapa de la vida en donde es importante que disfruten de compañía, destacar sus conocimientos y compartir con sus pares, lo cual los pone en una condición de vulnerabilidad.

Las familias beneficiadas del programa tejiendo comunidad de la Fundación son 120, de las cuales 170 son mujeres entre 0 y 57 años; y 130 hombres entre 0 y 57 años. Estas familias pertenecen a estratos socios económicos 1 y 2, están ubicadas en barrios aledaños a la FCU, su condición es de vulnerabilidad es a causa de ingresos inferiores a 2 Salarios mínimos legales vigentes (SMLV); estas familias están compuesta con más de 4 integrantes dificultades para satisfacer su necesidad básica a la alimentación saludable.

## **8.2 Descripción y diseño de los instrumentos de recolección de información**

Con la finalidad de poder desarrollar los objetivos propuestos se aplicarán diferentes herramientas de recolección de información como son: la entrevista semiestructurada, encuestas y observación y revisión de fuentes primarias; con los instrumentos se recolectarán la información necesaria e importante para conocer el desempeño sostenible de la fundación para posteriormente ser utilizada en la herramienta de la gerencia social seleccionada; así las cosas, se presenta los instrumentos a trabajar:

### **Entrevista semiestructurada**

La entrevista como lo define (Laura Díaz-Bravo, 2013) es:

...una conversación que se propone un fin determinado distinto al simple hecho de conversar. Es un instrumento técnico que adopta la forma de un diálogo coloquial.

Canales la define como “la comunicación interpersonal establecida entre el investigador y el sujeto de estudio, a fin de obtener respuestas verbales a las interrogantes planteadas sobre el problema propuesto. (Laura Díaz-Bravo, 2013, pág. 163).

Así mismo, tenemos que la entrevista semiestructurada (Laura Díaz-Bravo, 2013) indica que:

...presentan un grado mayor de flexibilidad que las estructuradas, debido a que parten de preguntas planeadas, que pueden ajustarse a los entrevistados. Su ventaja es la posibilidad de adaptarse a los sujetos con enormes posibilidades para motivar al interlocutor, aclarar términos, identificar ambigüedades y reducir formalismos. (Laura Díaz-Bravo, 2013, pág. 163).

Por lo anterior, la finalidad de la entrevista semiestructurada será la de recopilar información sobre la gestión y desempeño sostenible de la FCU, dicha entrevista estará estructurada por categorías y aspectos de la siguiente manera:

- Básicos generales
  - Estrategia y análisis
  - Perfil de la organización
  - Participación de los grupos de interés
- Económico
- Ambiental
- Social
  - Prácticas laborales y trabajo digno
  - Derechos humanos
  - Sociedad
  - Responsabilidad sobre productos

Este instrumento será aplicado a la Coordinadora de la Fundación quien lleva 4 años cooperando en la FCU, se ejecutará en el mes de octubre del año 2020, en las instalaciones de la

entidad, las preguntas de este instrumento fueron basadas en la guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad GRI-G4; la aplicación de esta entrevista será realizada por el equipo investigador, dicha entrevista se realizará dentro de las instalaciones de la Fundación, así mismo, se proyecta que la entrevista tenga una duración de 20 minutos; por otro lado, el diseño de la entrevista aplicada se puede consultar viendo el (**Anexo 2 Formato de entrevista semiestructurada**).

### **Encuesta**

Según Naresh K. Malhotra “las encuestas son entrevistas con un gran número de personas utilizando un cuestionario prediseñado”. Según el mencionado autor “el método de encuesta incluye un cuestionario estructurado que se da a los encuestados y que está diseñado para obtener información específica”. (Naresh, 1997, pág. 130 y 196).

En razón a lo anterior, la encuesta tendrá como finalidad la de conocer la percepción de los beneficiarios sobre la gestión y desempeño de los servicios y programas sociales en materia de sostenibilidad de la FCU; para la construcción de dicha encuesta se establecieron las siguientes categorías y subcategorías:

- Básicos generales
  - Estrategia y análisis
  - Participación de los grupos de interés
- Económico
- Ambiental
- Social

Esta encuesta se aplicará a 20 adultos mayores de la fundación entre 60 y 80 años de edad y a 20 madres o padres de familias beneficiarias de la entidad; esta información será tabulada para luego ser organizar y obtener resultados numéricos para la investigación, las preguntas realizadas en esta encuesta fueron basadas en la guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad GRI-G4; la aplicación de este instrumento será por el equipo investigador dentro instalaciones de la FCU aplicando los protocolos de bioseguridad por motivo de la pandemia mundial del COVID-19 con grupos de 5 a 6 personas para garantizar el distanciamiento social; el diseño de la encuesta aplicada se puede consultar viendo el **(Anexo 3 Formato de encuesta)**.

### **Observación y revisión de fuentes primarias**

La definición que nos da (Raffino, 2020) de las fuentes de información refiere “al origen de una información determinada, es decir, el soporte en el cual encontramos información y el cual podemos referir a terceros para que, a su vez, la recuperen para sí mismos.” (Raffino, 2020. Párr. 1).

Así mismo, (Raffino, 2020) nos define que las fuentes primarias son:

... aquellas más cercanas posible al evento que se investiga, es decir, con la menor cantidad posible de intermediaciones. Por ejemplo, si se investiga un accidente automovilístico, las fuentes primarias serían los testigos directos, que observaron la acción ocurrir. En cambio, si se investiga un evento histórico, la recopilación de testimonios directos sería una fuente primaria posible. (Raffino, 2020. Párr. 6).

Con las definiciones anteriores, podemos comprender que la información obtenida a través de la observación y revisión de fuentes primarias permitirá complementar la investigación gracias a los registros documentales con los que cuenta la Fundación y acceder a información que no se pueda tener presente en ninguna de las dos herramientas anteriormente mencionadas;

para la construcción de este instrumento se contemplaron aquellas variables con las cuales se podían conseguir información de forma confiable y eficaz mediante la página web, documentos legales, actas, archivos históricos y registro resultantes de las actividades realizadas por la Fundación. La construcción de este instrumento fue basada en la guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad GRI-G4 y para su aplicación el equipo investigador solicitará autorización a la Fundación para acceder a la documentación necesaria y pertinente para recolectar la información requerida; el diseño del formato de registro de información aplicado se puede consultar viendo el (**Anexo 4 Formato de registro de información recolectada**).

### **8.3 Aplicación y elaboración de instrumentos de recolección de información**

Luego de aplicar cada uno de los instrumentos de recolección de información, se procedió a realizar un análisis de dos niveles de la siguiente forma: 1) se realizó revisión de los resultados obtenidos en cada uno de los instrumentos con la finalidad de obtener las conclusiones más importantes para cada una de las categorías y variables establecidas, 2) luego, se construyó una matriz de doble entrada para realizar un análisis horizontal de cada categoría con su respectiva variable, teniendo en cuenta los resultados obtenidos en los instrumentos aplicados.

A continuación, se presenta el primer nivel de análisis realizado por cada uno de los instrumentos aplicados:

#### **Entrevista semiestructurada**

La entrevista semiestructurada se realizó el 29 de octubre del 2020 en las instalaciones de la FCU, en la cual se entrevistó a la Sra. Martha Carrillo Coordinador de la Fundación Corazones Unidos; para ver la transcripción de la entrevista puede consultar el (**Anexo 5 Transcripción de entrevista semiestructurada**).

Para en análisis de la información recolectada, esta se realizará según las categorías establecidas así:

**Tabla 4** Análisis de información recolectada en la entrevista. **Fuente:** construcción propia

<b>Categoría Básicos generales</b>	
Estrategia y análisis	De acuerdo a la información recolectada, se puede evidenciar que la Fundación desde la parte social busca identificar las necesidades de la comunidad local con la finalidad de mejorar su calidad de vida; por otro lado, desde la perspectiva económica la gran mayoría de las donaciones provienen de empresas privadas seguido por la Alcaldía Mayor de Bogotá; así mismo, desde lo ambiental la organización concientiza a la comunidad local para practicar el reciclaje desde sus hogares, la Fundación recepciona los desechos para luego ser reutilizados o vendidos a empresas de reciclaje.
Perfil de la organización	Se logran identificar 3 programas que brinda la Fundación a la comunidad local: 1) Abuelos Granjeros: es una iniciativa que busca ocupar el tiempo libre de las personas mayores a través de actividades de estimulación cognitiva y de agricultura urbana; 2) Tejiendo Comunidad: Es un convenio con el Banco de alimentos que busca brindar a familias de escasos recursos paquetes nutricionales a bajo costo con la finalidad de satisfacer su necesidad básica de alimentación; 3) Mamás Gestantes: el objetivo de este programa es brindar una orientación temprana a madres gestantes sobre la estimulación prenatal para los sentidos del bebé y mejoramientos de hábitos alimenticios saludables. Por otro lado, los beneficiarios de los programas de la Fundación de acuerdo a la información recolectada se pueden agrupan de la siguiente manera: 1) Personas mayores y 2) Familias de escasos recursos; igualmente para el suministro de insumos de los programa y servicios la fundación gestiona recursos donados principalmente con el banco de alimentos, la Universidad Tadeo Lozano y la empresa INTERRAPIDISIMO.
Participación de los grupos de interés	Los grupos de interés que se identificaron son: 1) Beneficiarios, 2) Entes de control, 3) Practicantes y voluntarios, 4) Comunidad local y 4) Donantes.  Según la información entrega por la Coordinadora se concluyó lo siguiente: - Beneficiarios y comunidad: Se consulta verbalmente de manera constante con ellos el desempeño de los programas. - Entes de control: se entrega información de acuerdo a lo establecido en la normatividad y legislación vigente aplicable para cada uno de ellos, se realiza de forma física o digital. - Practicantes y voluntarios: constantemente se consulta de forma verbal con ellos temas de los programas y de apoyo a los mismos. - Donantes: cada vez que se recibe una donación se envía información del uso dado a los recursos, mediante correspondencia física o digital.
<b>Categoría Económico</b>	
	De acuerdo con la información obtenida, la Fundación principalmente realiza actividades de gestión para recaudar donaciones a través de diferentes empresas, así como también se les realiza la respectiva remisión de las evidencias del uso de los recursos entregados, con la finalidad de que los donantes continúen aportando ayudas a la Fundación.  Igualmente, se identifica que la Fundación puede verse afectada de forma económica por el cambio climático en razón a los cambios bruscos del clima, esto puede provocar daños en las plantas ubicadas en la huerta provocando que la FCU tenga que incurrir en gastos adicionales para reponer las plantas afectadas. Por otro lado, la

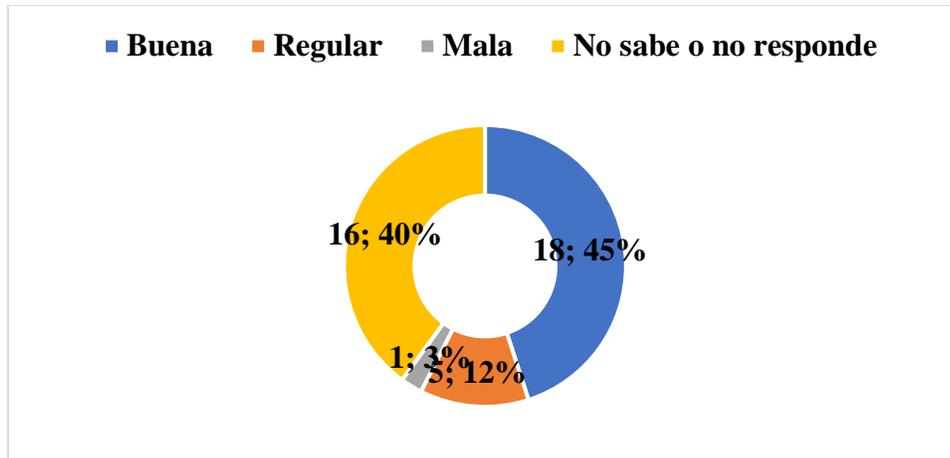
<p>coordinadora de la fundación indica que se recibió en el 2019, por parte de la Alcaldía Mayor de Bogotá, una transferencia de recursos económicos y en especie como resultado de la participación en una convocatoria.</p> <p>En cuanto a los impactos económicos positivos que se pueden identificar, son: 1) acceso a alimentos de la canasta familiar a bajo costo para familias de escasos recursos, 2) acceso a alimentos orgánicos y saludables de forma gratuita a personas mayores.</p>	
<p><b>Categoría Ambiental</b></p>	
<p>La gestión en el aspecto ambiental de la fundación consta de realizar actividades de reciclaje con la comunidad local en donde se aprovecha al máximo los desechos de los cuales una parte se utiliza como compostaje para la huerta y la otra se vende para ayudar económicamente a uno de los beneficiarios; por otro lado la organización cuenta con una huerta en la cual cultivan diferentes plantas, la huerta cuenta con un sistema de riego que se abastece de aguas lluvias captadas gracias a tanques aéreos instalados dentro de la infraestructura de la Fundación.</p> <p>Adicionalmente, la Fundación utiliza el material que se recicla para realizar manualidades con los beneficiarios de los diferentes programas, sin embargo a causa de la pandemia, a la fecha de la entrevista la Fundación vende la totalidad de los materiales reciclados; otro recurso reciclado por la Fundación son las aguas lluvias captadas por el sistema de riego instalado; como información importante para destacar es que hacen poco uso de energía eléctrica debido a que la gran mayoría de las actividades se realizan en la jornada de la mañana haciendo uso de la iluminación natural del sol.</p> <p>Con el mismo sistema de riego usado para los cultivos, también se realizan oficios de aseo en general; para el consumo de los beneficiarios y personal de la Fundación se utiliza el agua potable que llega del acueducto. De los impactos ambientales positivos que se pueden observar en la Fundación se logran identificar: 1) promover la cultura del reciclaje entre los beneficiarios del programa y de la comunidad local y 2) promover prácticas de producción y consumo responsable a través de la huerta.</p> <p>En cuanto a la generación de desechos inertes y peligrosos, la coordinadora indica que los desechos orgánicos en su totalidad, son usados como compostaje para la huerta, mientras que el plástico que se llega a generar es reciclado como se ha mencionado anteriormente; en cuanto a desechos peligrosos la Fundación no genera ninguno. La coordinadora indica que a la fecha de la entrevista la Fundación no cuenta con ninguna multa o sanción relacionada con malos manejos ambientales.</p>	
<p><b>Categoría Social</b></p>	
<p>Prácticas laborales y trabajo digno</p>	<p>Para este aspecto la coordinadora de la fundación indica que no cuentan con personal vinculado laboralmente, debido a que los recursos económicos son limitados; no obstante, trabajan con voluntarios y practicantes con quienes se firma un convenio especial, donde se especifica que la Fundación realizará únicamente el pago a una ARL para cubrir a la persona en caso de un siniestro provocado por el desarrollo de actividades dentro de las instalaciones de la Fundación y como aporte adicional la entidad entregará refrigerios durante el tiempo que esté en la Fundación.</p> <p>Por otro lado, para las actividades administrativas de la Fundación contratan mediante prestación de servicios al contador que realiza sus actividades de forma externa y a talleristas cuando es necesario.</p>
<p>Derechos humanos</p>	<p>La Fundación realiza actividades de concientización a la comunidad para que conozcan cuáles son sus derechos y deberes para generar un ambiente sano entre los beneficiarios, haciendo un llamado a la tolerancia y el respeto.</p>

	Según lo mencionado por la coordinadora solamente se ha presentado un caso de discriminación entre los beneficiarios, en donde la Fundación realizó las respectivas acciones para prevenir que vuelvan a ocurrir situaciones iguales.
Sociedad	Durante la entrevista la coordinadora indicó que en la Fundación procuran manejar temas de inclusión y equidad; por otro lado, se enfocan en satisfacer parte de las necesidades básicas de los beneficiarios que los encargados logran percibir en la comunidad.
Responsabilidad sobre productos	<p>Según lo indicado en la entrevista, la Fundación vela por garantizar la comodidad de sus beneficiarios y que estos se sientan en total confianza; por lo cual siempre están comprometidos en respetar la privacidad manteniendo la información entregada en total reserva y confidencialidad.</p> <p>Por otro lado, la calidad de los productos entregados por la Fundación es mucho mejor a la de los productos del mercado en razón a que son orgánicos y saludables para el consumo de los beneficiarios; con respecto a las actividades desarrolladas, la Fundación asigna tareas conforme a las capacidades de cada uno de los beneficiarios.</p> <p>Para finalizar, la coordinadora indica que no han tenido reclamaciones por vulneración a la privacidad o fuga de datos; de igual forma, no tiene ninguna sanción o multa por el incumplimiento de la legislación en temas de suministros y prestación de servicios.</p>

### **Encuesta**

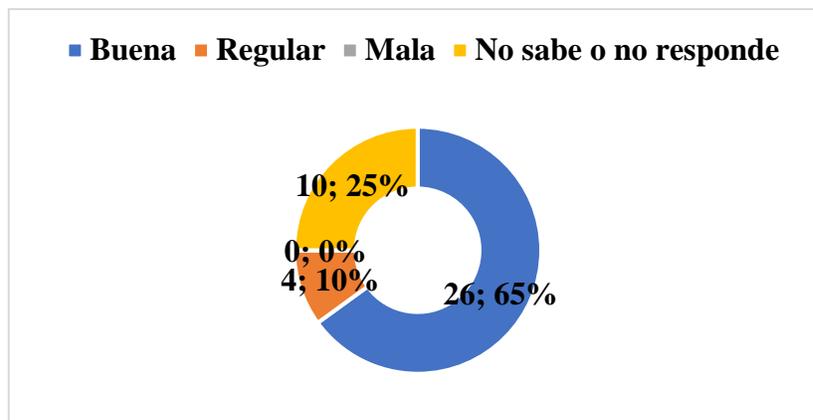
La encuesta fue aplicada los días el 29 y 30 de octubre del 2020 en las instalaciones de la FCU a los beneficiarios en grupos de 5 a 6 personas; se logró aplicar un total de 40 encuestas, 20 de ellas a personas mayores y el restante a padres o madres cabeza de hogar; luego se procedió a realizar la respectiva organización y tabulación de la información recolectada; para su respectivo análisis esta se realizará acorde las preguntas establecidas así:

**Pregunta No. 1 ¿Desde su vinculación como beneficiario, ¿cómo califica a la Fundación Corazones Unidos en materia de sostenibilidad?**



Conforme a los resultados de la encuesta se observó, que un 45% (18) de las personas encuestadas calificaron como buena a la Fundación en materia de sostenibilidad, seguido tenemos que un 40% (16) respondió que No sabe o no responde, continuando tenemos que un 12% (5) calificaron como Regular y por último un 3% (1) respondió que califican a la fundación en materia de sostenibilidad como Mala.

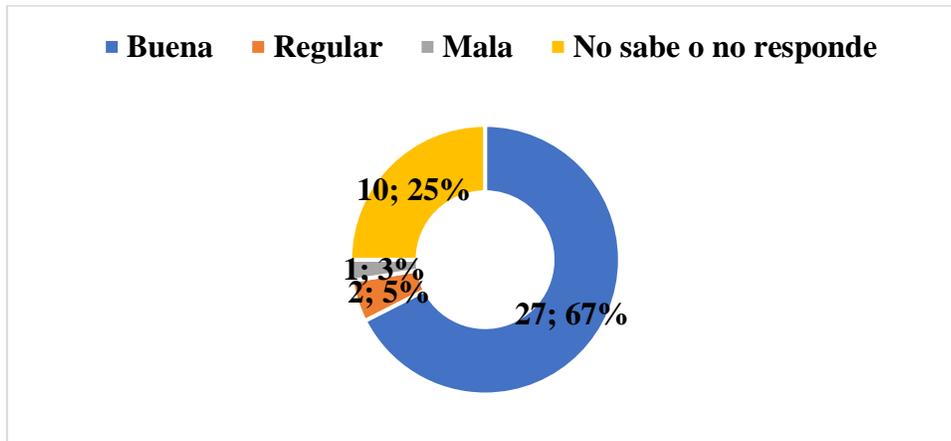
**Pregunta No. 2 ¿Cómo califica los mecanismos de participación y colaboración establecidos por la Fundación Corazones Unidos?**



Según los resultados de la encuesta se observó, que un 65% (26) de las personas encuestadas calificaron como buenos los mecanismos de participación y colaboración establecidos por la fundación, seguido tenemos que un 25% (10) respondieron que No sabe o no

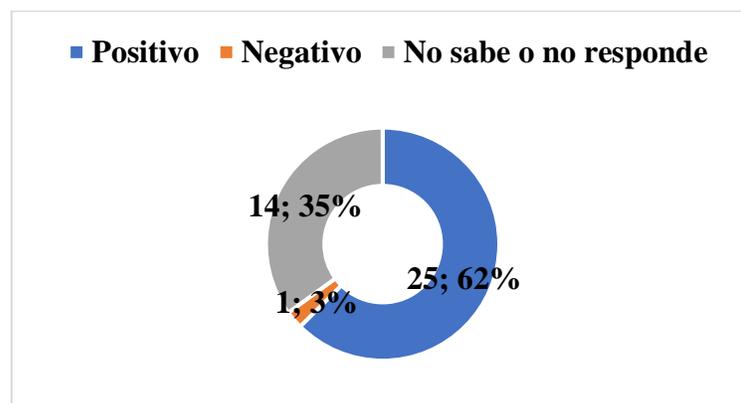
responde, continuando tenemos que un 10% (4) calificaron como Regular y por último un 0% (0) respondió que califican a los mecanismos de participación y colaboración como Malos.

**Pregunta No. 3 ¿Cómo califica la gestión de la Fundación Corazones Unidos en los temas económicos?**



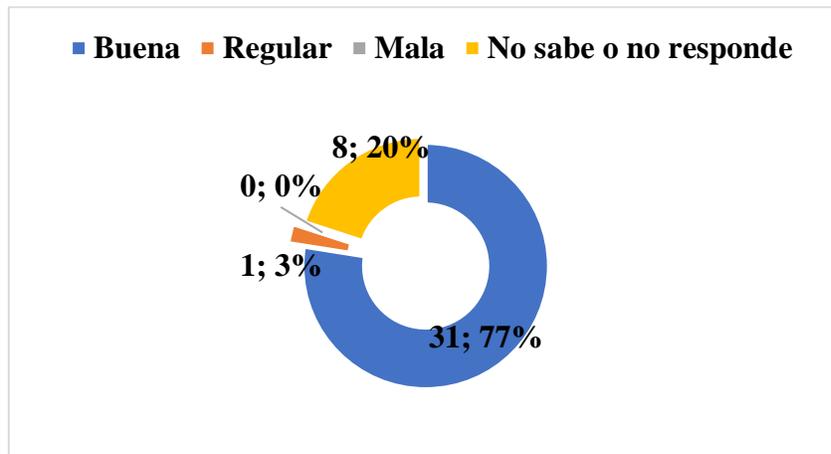
Conforme a los resultados de la encuesta se observar, que un 67% (27) de las personas encuestadas calificaron como buena la gestión de la fundación en los temas económicos, seguido tenemos que un 25% (10) respondió que No sabe o no responde, continuando tenemos que un 5% (2) calificaron como Regular y por último un 3% (1) respondió que califican a la gestión de la fundación en temas económicos como en Mala.

**Pregunta No. 4 ¿Cómo califica el impacto económico de los programas y servicios que ofrece la Fundación Corazones Unidos en la comunidad local?**



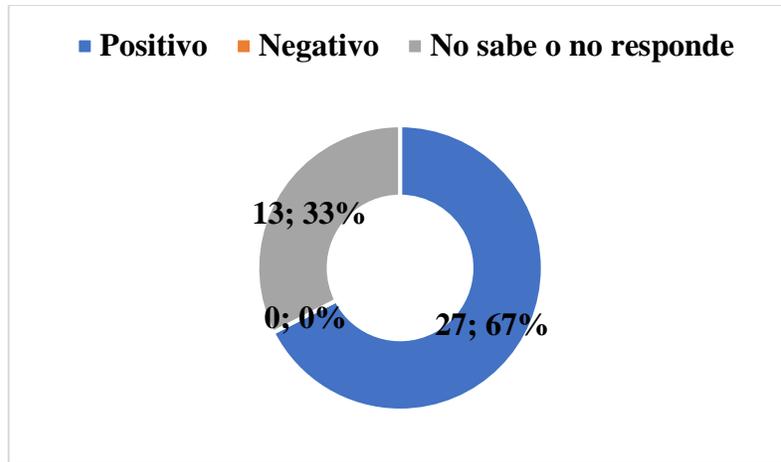
Según los resultados de la encuesta se observó, que un 62% (25) de las personas encuestadas calificaron como Positivo el impacto económico de los programas y servicios de la fundación, seguido tenemos que un 35% (14) respondió que No sabe o no responde, y por último un 3% (1) respondió que los impactos son Negativos.

**Pregunta No. 5 ¿Cómo califica la gestión de la Fundación Corazones Unidos en los temas ambientales?**



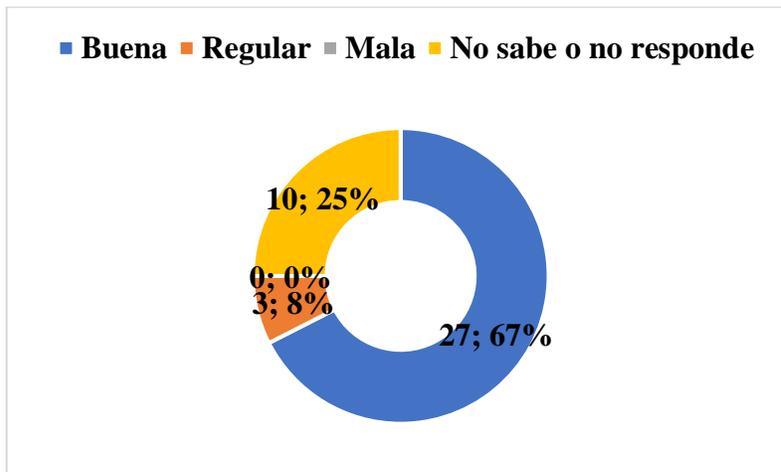
Conforme a los resultados de la encuesta se observó, que un 77% (31) de las personas encuestadas calificaron como buena la gestión de la fundación en los temas ambientales, seguido tenemos que un 20% (8) respondió que No sabe o no responde, continuando tenemos que un 3% (1) calificaron como Regular y por último un 0% (0) respondió que califican a la gestión de la fundación en temas ambientales como en Mala.

**Pregunta No. 6 ¿Cómo califica el impacto ambiental de la Fundación Corazones Unidos en la comunidad local?**



Como se muestra en la gráfica, los resultados de la encuesta se observa, que un 67% (27) de las personas encuestadas calificaron como Positivo el impacto ambiental de los programas y servicios de la fundación, seguido tenemos que un 33% (13) respondió que No sabe o no responde, y por último un 0% (0) respondió que generan impactos Negativos.

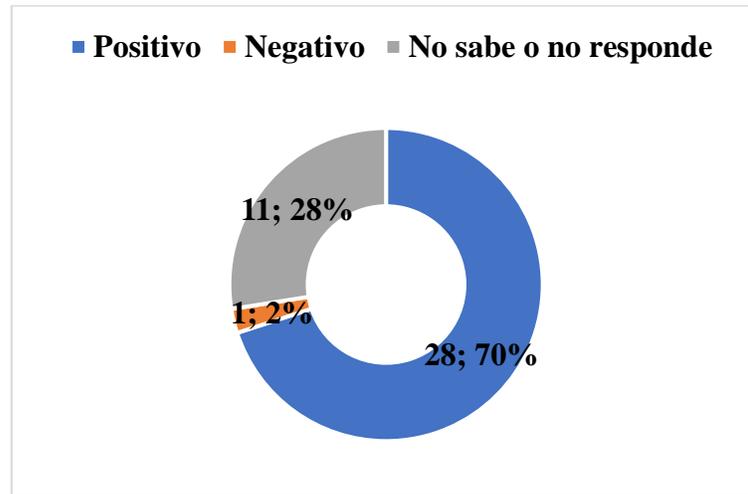
**Pregunta No. 7 ¿Cómo califica la gestión de la Fundación Corazones Unidos en los temas sociales?**



Observando los resultados de la encuesta, analizamos que un 67% (27) de las personas encuestadas calificaron como buena la gestión de la fundación en los temas sociales, seguido tenemos que un 25% (10) respondió que No sabe o no responde, continuando tenemos que un

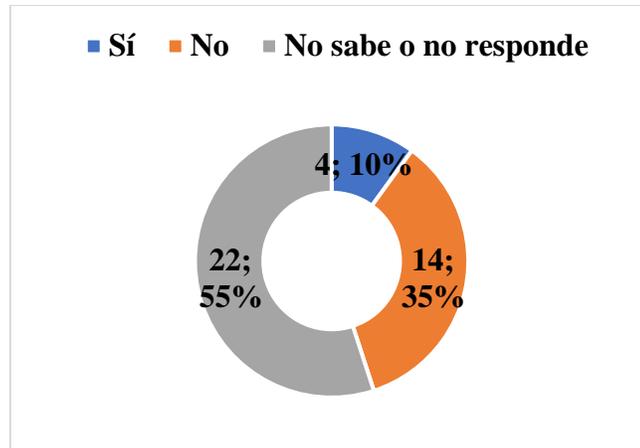
8% (3) calificaron como Regular y por último un 0% (0) respondió que califican a la gestión de la fundación en temas sociales como Mala.

**Pregunta No. 8 ¿Cómo califica el impacto social de los programas y servicios que ofrece la Fundación Corazones Unidos en la comunidad local?**



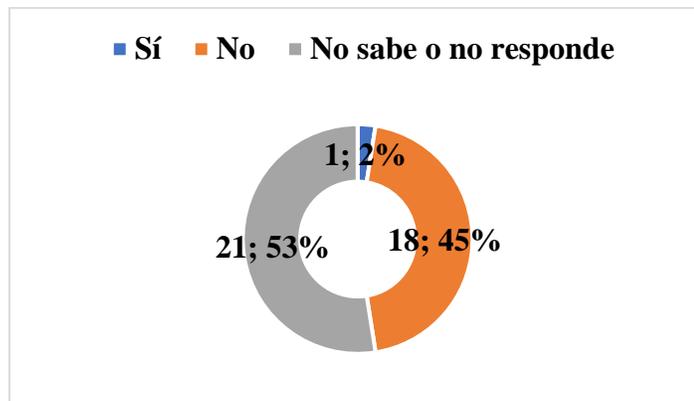
Analizando los resultados podemos ver, que un 70% (28) de las personas encuestadas calificaron como Positivo el impacto social de los programas y servicios de la fundación, seguido tenemos que un 28% (11) respondió que No sabe o no responde, y por último un 2% (1) respondió que generan impactos Negativos.

**Pregunta No. 9 ¿Desde el 2019 a la fecha, ha evidenciado dentro de la Fundación Corazones Unidos algún caso de accidente o incidente de salud y seguridad en el desarrollo de las actividades?**



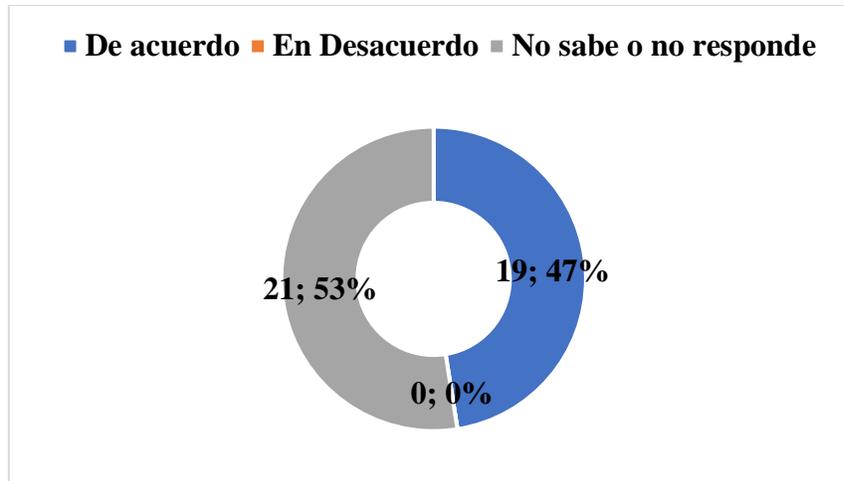
Según los resultados de la encuesta, un 55% (22) de las personas encuestadas respondieron que No sabía o no respondían, seguido tenemos que un 35% (14) respondió que No, y por último un 10% (4) respondió que Sí.

**Pregunta No. 10 ¿Desde el 2019 a la fecha, ha evidenciado dentro de la Fundación Corazones Unidos algún caso de discriminación?**



Por otro lado, tenemos que un 53% (21) de las personas encuestadas respondieron que No sabía o no respondían, seguido tenemos que un 45% (18) respondió que No, y por último un 2% (1) respondió que Sí.

**Pregunta No. 11 ¿Según la siguiente afirmación que tan de acuerdo o en desacuerdo esta? "Los programas y servicios ofrecidos por la Fundación Corazones Unidos responden a las necesidades de la comunidad local"**



De acuerdo a los resultados de la encuesta se observó, que un 53% (21) de las personas encuestadas No saben o no responden, seguido tenemos que un 47% (19) respondió que estaban de acuerdo, y por último un 0% (0) respondió que No estaban de acuerdo con la afirmación.

### **Observación y revisión de fuentes primarias**

El instrumento fue aplicado en el transcurso del mes de octubre, para ello se solicitó permiso a la Fundación para acceder a la documentación pertinente; se realizaron diferentes visitas de campo con la finalidad de consultar los documentos que reposan en las instalaciones de la fundación y realizar toma de fotografías a las instalaciones; para ver los datos recolectados en el formato de registro de información se puede consultar el (**Anexo 7 Formato de registro de información diligenciado**).

Para el segundo nivel de análisis de la información, se procedió a construir la matriz de doble entrada para realizar la respectiva confrontación horizontal de los resultados obtenidos de los instrumentos aplicados, para dicho análisis solamente se tomaron en cuenta los indicadores a los cuales se les aplicó más de un instrumento:

**Tabla 5** Matriz de doble entrada. **Fuente:** Elaboración propia

Categoría	Aspecto	ID Ítem	Ítems para una herramienta de informe de sostenibilidad GRI Esencial	Instrumentos	Ubicación de la variable en los instrumentos de recolección de información	Análisis de la información
BÁSICOS GENERALES	Estrategia y análisis	G4-1	Declaración del responsable principal sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización	Entrevista Encuesta	Entrevista - pregunta # 1 Encuesta - pregunta # 1	<p>Con la información recolectada, se puede evidenciar que la fundación desde la parte social busca identificar las necesidades de la comunidad local con para mejorar su calidad de vida; por otro lado desde la perspectiva económica la gran mayoría de las donaciones provienen de empresas privadas seguido por la Alcaldía Mayor de Bogotá; así mismo desde lo ambiental, la organización concientiza a la comunidad local para practicar el reciclaje desde sus hogares y recibe los desechos para luego ser reutilizados o vendidos a empresas de reciclaje.</p> <p>Según el punto de vista de los beneficiarios, un gran número de ellos consideran que la gestión en materia de sostenibilidad de la Fundación es buena, pero es de anotar que otro grupo significativo de beneficiarios no tiene conocimientos o no respondieron referente al tema, lo cual da a entender que la Fundación tiene falencias a la hora de comunicar los resultados de su gestión a dicha población.</p>
BÁSICOS GENERALES	Perfil de la organización	G4-4	Marcas, productos y servicios más importantes de la organización	Entrevista Observación y revisión de fuentes primarias	Entrevista - pregunta # 2 Ficha de registro de información - # 2	<p>Con la información recolectada de los dos instrumentos se logran identificar 3 programas que brinda la fundación a la comunidad local:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Abuelos Granjeros: es una iniciativa que busca ocupar el tiempo libre de las personas mayores a través de actividades de estimulación cognitiva y de agricultura urbana.</li> <li>-Tejiendo Comunidad: Es un convenio con el Banco de alimentos que buscar brindar a familias de escasos recursos paquetes nutricionales a bajo costo con la finalidad de satisfacer su necesidad básica de alimentación.</li> <li>-Mamás Gestantes: el objetivo de este programa es brindar una orientación temprana a madres gestantes sobre la estimulación prenatal para los sentidos del bebé y mejoramiento de hábitos alimenticios saludables.</li> </ul> <p>Es importante resaltar que de acuerdo a</p>

						lo manifestado por la Coordinadora de la Fundación el programa de Mamás Gestantes no pudo iniciarse en razón a la pandemia del COVID-19.
BÁSICOS GENERALES	Perfil de la organización	G4-8	Indique a qué mercados se sirve (con desglose geográfico, por sectores y tipos de clientes y destinatarios).	Entrevista  Observación y revisión de fuentes primarias	Entrevista - pregunta # 3  Ficha de registro de información - # 6	Los beneficiarios de los programas de la Fundación según la información recolectada se pueden agrupar de la siguiente manera:  Personas mayores y Familias de escasos recursos  De igual manera como lo indica la Coordinadora la gran mayoría de los beneficiarios son residentes de la localidad de Bosa, igualmente, para poder recibir los beneficios, se les realiza una visita domiciliaria donde se verifica que cumplen con el perfil.
BÁSICOS GENERALES	Participación de los grupos de interés	G4-26	Describa el enfoque de la organización sobre la participación de los grupos de interés, incluida la frecuencia con que se colabora con los distintos tipos y grupos de partes interesadas, o señale si la participación de un grupo se realizó específicamente en el proceso de elaboración de la memoria.	Entrevista  Encuesta	Entrevista - pregunta # 6  Encuesta - pregunta # 2	Según la información recolectada se concluyó lo siguiente:  - Beneficiarios y comunidad: Se consulta verbalmente de manera constante con ellos el desempeño de los programas.  Adicionalmente de acuerdo a la encuesta realizada se puede comprender que más de la mitad de los beneficiarios encuestados calificaron como bueno el mecanismo habilitado por la Fundación para la participación de los mismos, seguido se observa que un grupo significativo de beneficiarios afirman no saber o no respondieron, por lo cual da cuenta que la fundación debe fortalecer sus mecanismos de comunicación y de participación.  - Entes de control: se entrega información de acuerdo a lo establecido en la normatividad y legislación vigente aplicable para cada uno de ellos, se realiza de forma física o digital.  - Practicantes y voluntarios: constantemente se consulta de forma verbal con ellos temas de los programas y de apoyo a los mismos.  - Donantes: cada vez que se recibe una donación se envía información del uso dado a los recursos, mediante correspondencia física o digital.

ASPECTO ECONOMICO	Enfoque de gestión	G4-DMA	Información sobre el enfoque de gestión	Entrevista Encuesta	Entrevista - pregunta # 7 Encuesta-pregunta # 3	<p>De acuerdo con la información obtenida, la Fundación principalmente realiza actividades de gestión para recaudar donaciones a través de diferentes empresas, así como también se les realiza la respectiva remisión de las evidencias del uso de los recursos entregados, con la finalidad de que los donantes continúen aportando ayudas a la Fundación.</p> <p>Por otro lado, desde la percepción de los beneficiarios de la fundación un 67% de los encuestados califican como buena la gestión realizada por la organización para conseguir recursos, por otro lado, tenemos que un 25% de los encuestados no respondieron o no saben cómo la fundación gestiona este aspecto, por lo cual se evidencia que la Fundación debe mejorar en la comunicación de sus actividades y resultados a los beneficiarios.</p>
ASPECTO ECONOMICO	Consecuencias económicas indirectas	G4-EC8	impactos económicos indirectos significativos y alcance de los mismos	Entrevista Encuesta	Entrevista - pregunta # 10 Encuesta - pregunta # 4	<p>Impactos económicos positivos que se pueden observar, son los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Acceso a alimentos de la canasta familiar a bajo costo a familias de escasos recursos</li> <li>- Acceso a alimentos orgánicos de forma gratuita a personas mayores</li> </ul> <p>Según los resultados de la encuesta aplicada, se observa que el 62% de los beneficiarios afirma que los servicios y programas de la Fundación tiene un impacto positivos en su comunidad, de otro lado se tiene que un 35% de los encuestados no respondieron o no sabrían calificar el impacto de la fundación este aspecto; por lo cual la fundación debe mejorar la divulgación de los resultados positivos obtenidos del desarrollo de sus actividades.</p>
ASPECTO AMBIENTAL	Enfoque de gestión	G4-DMA	Información sobre el enfoque de gestión	Entrevista Encuesta	Entrevista - pregunta # 11 Encuesta-pregunta # 5	<p>La gestión en el aspecto ambiental de la fundación consta de realizar actividades de reciclaje con la comunidad local en donde se aprovecha al máximo los desechos de los cuales una parte se utiliza como compostaje y la otra se venta para ayudar económicamente a uno de los beneficiarios; por otro lado la organización cuenta con una huerta en la cual cultiva diferentes plantas, la huerta cuenta con un sistema de riego que se abastece de las aguas lluvias.</p> <p>Como resultado de la encuesta, la opinión de los beneficiarios encuestados, un 77% de ellos califican como buena la gestión que realiza la</p>

						fundación en los aspectos ambientales, así mismo, un 20% no respondió o no tiene conocimiento sobre las actividades que realiza la fundación.
ASPECTO AMBIENTAL	Biodiversidad	G4-EN12	Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad de áreas protegidas o áreas de alta biodiversidad no protegidas, derivados de las actividades, los productos y los servicios	Entrevista Encuesta	Entrevista - pregunta # 14 Encuesta - pregunta # 6	Impactos ambientales positivos que se pueden observar, son los siguientes:  - Promover la cultura del reciclaje entre los beneficiarios del programa como también en la comunidad local  - Promover prácticas de producción y consumo responsable a través de las huerta  De acuerdo a los resultados de la encuesta aplicada, se observa que el 67% de los beneficiarios afirma que los servicios y programas de la fundación tiene un impacto positivo en su comunidad, de otro lado se tiene que un 33% de los encuestados no respondieron o no sabrían calificar el impacto de la fundación este aspecto; por lo cual la Fundación debe mejorar la divulgación de los resultados positivos obtenidos del desarrollo de sus actividades.
ASPECTO AMBIENTAL	Agua	G4-EN8	captación total de agua según la fuente	Observación y revisión de fuentes primarias	Ficha de registro de información - # 11 Entrevista - pregunta # 13	La Fundación capta su agua a través de un sistema de tanques aéreos que permite recoger el agua lluvia la cual surte a la huerta, y oficios de aseo en general:  En cuanto a los datos de utilización tenemos que: - para el 2019 se captó un total de 65.050 litros de agua lluvia. - para junio 30 de 2020 se captó un total de 38.131 litros de agua lluvia.  Por otro lado, para consumo de los beneficiarios y personal de la fundación se utiliza el agua potable que llega del acueducto; sin embargo el contador del agua se comparte con otra organización impidiendo determinar la cantidad exacta de agua consumida.
DESEMPEÑO SOCIAL - Prácticas Laborales	Salud y seguridad en el trabajo	G4-LA6	tipo y tasa de lesiones, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región y por sexo	Observación y revisión de fuentes primarias Encuesta	Ficha de registro de información - # 15 Encuesta - pregunta # 9	De la información recolectada se puede observar que un 10% de los encuestados afirmaron haber visto un incidente o accidente de seguridad y salud en el desarrollo de las actividades, por lo cual comparado con la observación de fuentes primarias se encontró que no había registro de incapacidades o permisos de absentismos, así mismo, revisando los reportes de accidentalidad de la ARL SURA de los años 2019 y 2020 no se presentaron siniestros en la fundación.

<p>DESEMPEÑO SOCIAL - Derechos humanos</p>	<p>No discriminación</p>	<p>G4-HR3</p>	<p>Número de casos de discriminación y medidas correctivas adoptadas</p>	<p>Entrevista Encuesta</p>	<p>Entrevista - pregunta # 19 Encuesta - pregunta # 10</p>	<p>Analizando la información recolectada, se observa que en el 2019 se presentó un caso de discriminación entre los mismos beneficiarios, por lo cual los encargados de la Fundación procedieron a tomar las acciones correctivas pertinentes. De acuerdo a la información de la encuesta vemos que 2% de los beneficiarios respondieron que si observaron un caso de discriminación</p>
<p>DESEMPEÑO SOCIAL - Sociedad</p>	<p>Enfoque de gestión</p>	<p>G4-DMA</p>	<p>Información sobre el enfoque de gestión</p>	<p>Entrevista Encuesta</p>	<p>Entrevista - pregunta # 20 Encuesta - pregunta # 7</p>	<p>En cuanto al aspecto social la Fundación tiene su foco en lograr satisfacer algunas de las necesidades básicas de los beneficiarios de las mismas, procurando entregar los beneficios o ayudas de forma equitativas para todos los integrantes Los resultados de la encuesta nos señalan, que la opinión de los beneficiarios encuestados, un 67% de ellos califican como buena la gestión que realiza la fundación en los aspectos sociales, así mismo, un 25% no respondió o no tiene conocimiento sobre las actividades que realiza la fundación.</p>
<p>DESEMPEÑO SOCIAL - Sociedad</p>	<p>Comunidades locales</p>	<p>G4-SO2</p>	<p>centros de operaciones con efectos negativos significativos, posibles o reales, sobre las comunidades locales</p>	<p>Entrevista</p>	<p>Entrevista - pregunta # 21 Encuesta - pregunta # 8 Encuesta - pregunta # 11</p>	<p>Según la información obtenida los programas y servicios de la Fundación están basados en las necesidades que los encargados de la organización observan en la comunidad local; por otro lado la Fundación no cuenta con un mecanismo establecido para la evaluar las actividades realizadas de cada programa o servicios. Luego, con los resultados de la encuesta aplicada, se observa que el 70% de los beneficiarios afirma que los servicios y programas de la fundación tiene un impacto positivos en su comunidad, de otro lado se tiene que un 47% de los encuestados no respondieron o no sabrían calificar el impacto de la fundación este aspecto; por lo cual la fundación debe mejorar la divulgación de los resultados positivos obtenidos del desarrollo de sus actividades. Por otro lado vemos que más del 50% de los beneficiarios afirman está de acuerdo que los programa y servicios de la fundación responde a las necesidades de la comunidad local, así mismo, un 47% de los beneficiarios no respondieron o no saben si los programas o servicios de la fundación aportaran al desarrollo de la comunidad.</p>

Para consultar de forma completa la matriz esta se puede ver en el (**Anexo 8 Matriz de doble entrada diligenciada**).

## **9 Resultados finales**

### **9.1 Perfil y caracterización de la organización**

#### **Antecedentes de la organización**

La Fundación Corazones Unidos (FCU), como entidad sin ánimo de lucro, fue constituida el 29 de enero del 2016 ante la Cámara de Comercio de Bogotá, según la (Alcaldía Mayor de Bogotá, 2015), mediante los decretos Distritales 619 de 2013 y 133 de 2016, a partir del 2 de febrero de 2017 la Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte asumió la competencia de inspección, vigilancia y control de las entidades sin ánimo de lucro con fines culturales (párr. 1-2).

Para su sostenimiento la FCU ha dependido de donaciones y del capital humano en condición de voluntarios y practicantes. Quienes a lo largo de la trayectoria de la entidad tienen la labor de identificar las falencias que se presentan en la comunidad como lo ha sido la necesidad de alimentación y de ocupación del tiempo libre, en las cuales la Fundación enfoca sus programas.

#### **Objeto de la organización**

De acuerdo con la (Cámara de Comercio de Bogotá, 2020) en el certificado de existencia y representación legal de la FCU su objeto es:

Unir esfuerzos de personas naturales o jurídicas, nacionales o extranjeras en búsqueda de herramientas sociales, económicas, materiales y psicológicas, para enfrentar y apoyar todas las actividades relacionadas con el mejoramiento de la calidad de vida, defensa y protección del adulto mayor o personas con algún tipo de discapacidad, para así lograr un entorno saludable y digno a los miembros de la misma garantizando un bienestar a nivel físico social y mental ampliando una esperanza de vida saludable y proactiva. Reconstruir un entorno familiar, el cual se ha afectado por la violencia intrafamiliar, por medio de actividades lúdicas que resalten las aptitudes y valores de los miembros de la Fundación. (Cámara de Comercio de Bogotá, 2020, pág. 2).

### **Portafolio de servicios**

Teniendo en cuenta la estructura y los programas que desarrolla la Fundación, se menciona el portafolio de servicios a la comunidad, con enfoque a mejorar la calidad de vida de los adultos mayores y familias del sector, principalmente de la localidad de Bosa. su Misión es ser una institución de carácter social, líder y comprometida con brindar los mejores servicios a niños, niñas y adulto mayor para que vivan con dignidad y bienestar por medio de capacitaciones en diferentes tipos de artes, atención psicológica y trabajo social, mejorando su calidad de vida desde la perspectiva de los deberes y derechos que nos rigen en Colombia.

Por otro lado, la Visión de la FCU es brindar protección, compañía física, emocional y social, junto a los recursos necesarios promoviendo el desarrollo y adaptación en el tiempo a las necesidades reales de cada integrante para supervivencia, la participación y búsqueda del mejoramiento de su calidad de vida diaria así convertida en una Fundación modelo y de gran identificación entre la comunidad.

En la Fundación se observa la importancia de suplir necesidades básicas de alimentación saludable y uso adecuado del tiempo libre, manteniendo la calidad en la atención en cada uno de los servicios y programas se desarrollan para suplirlas:

**Tabla 6** Programas ofertados por la FCU. **Fuente:** Elaboración propia

Nombre del programa	Servicio	A quien va dirigido
Abuelos granjeros	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Esparcimiento día</li> <li>• Mejoramiento nutricional</li> </ul>	Personas mayores de 60 años en condición de vulnerabilidad, sin redes familiares o sociales de poyo.
Tejiendo comunidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Enlace social</li> <li>• Alimentación</li> <li>• Complementación alimenticia</li> </ul>	Familias del sector de Bosa con ingresos de hasta un SMLMV.

## 9.2 Selección y aplicación de la herramienta informe de sostenibilidad e indicadores

La Fundación en materia de rendición de cuentas a sus grupos de interés, elaboración de informes de gestión y evaluación del desempeño de sus programas y servicios, presenta falencias en los procesos anteriormente mencionados en razón a que no aplican estándares o metodologías para realizar dichas actividades, de acuerdo a la información recolectada con los instrumentos establecidos; y adicionalmente, no cuenta con el personal capacitado para desarrollarlas.

Por lo cual, aplicar una metodología al interior de la Fundación para la elaboración de informes de sostenibilidad ayudaría a mejorar los procesos relacionados con la materia; teniendo como resultado la mejor divulgación de los impactos obtenidos por la Fundación hacia sus diferentes grupos de interés, contar oportunamente con información clave para la toma de decisiones y el mejoramiento de los programas y servicios de la FCU.

Por lo anterior, la herramienta de la gerencia social, informe de sostenibilidad e indicadores mediante la guía para elaboración de memorias de sostenibilidad GRI-G4, se presenta como una solución para la FCU que ayude a fortalecer sus procesos de elaboración y divulgación de sus

impactos tanto positivos como negativos a sus diferentes grupos de interés, así mismo orienta a la Fundación en la aplicación de indicadores claves para medir y evaluar el desempeño sostenible de sus programas y servicios brindados a la comunidad local.

### **9.2.1 Análisis de la situación organizacional**

Una vez aplicado los instrumentos de recolección de información y analizados los resultados, se puede observar que la FCU, es una organización que presta servicios y programas sociales a población de personas mayores y familias de escasos recursos en su gran mayoría de la localidad de Bosa en la ciudad de Bogotá D.C., en su portafolio de servicios se destaca los programas de abuelos granjeros, donde se realizan actividades de agricultura urbana; y tejiendo comunidad que busca dar acceso a alimentos de la canasta familiar a precios bajos.

En cuanto a la cultura de rendición de cuentas o realización de informes de gestión, esta actividad se limita al cumplimiento de disposiciones legales de la fundación con la Asamblea General, la Alcaldía Mayor de Bogotá y la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales de Colombia (DIAN); a la fecha no se evidenció la presentación de dichos informes, sus página web o eventos públicos de rendición de cuentas; de igual forma, los informes de gestión realizados tiene una periodicidad anual y en cuanto al contenido, este hace referencia a aspectos importantes de la gestión y aspectos financieros de forma general, por lo anterior se puede interpretar que la fundación no aplica algún estándar o metodología para la elaboración de informes de gestión.

Por otro lado, en el trabajo de campo realizado se observó que actualmente la Fundación formula sus programas de acuerdo a la observación que realizan sus encargados, de las necesidades de la comunidad local, por lo cual la FCU no cuenta con un mecanismo establecido

bajo una metodología reconocible, para la formulación de sus programas o servicios que permita identificar las metas esperadas y la forma de medir su cumplimiento o progreso; adicionalmente la FCU no cuenta con la documentación de los programas y servicios que desarrolla, así como también se identificó que no se lleva registro o indicadores para medir el desempeño de la fundación en temas económicos, ambientales y sociales.

### 9.2.2 Elaboración del informe de sostenibilidad





## Índice

- 01 La Fundación
- 02 Aspectos Materiales
- 03 Grupos de interés
- 04 El Informe
- 05 Gobierno
- 06 Ética e integridad
- 07 Aspectos específicos



# La Fundación

## Declaración del responsable principal

[G4-1]

*Esta es nuestra primera memoria de sostenibilidad basada en la Guía G4 de GRI (Global Reporting Initiative). La Fundación Corazones Unidos pretende mostrar que es una entidad transparente con todos nuestros grupos de interés, por lo cual se continuará con el ejercicio anualmente, demostrando las acciones realizadas tanto en el aspecto económico como social y ambiental, logrando de detectar las necesidades de la población de la localidad y mejorar la calidad de vida de estas personas.*



4

## ¿Quiénes Somos?

[G4-3][G4-7]



**La Fundación Corazones Unidos**, es una entidad sin ánimo de lucro, constituida el 29 de enero del 2016 ante la Cámara de Comercio de Bogotá; la cual está sujeta ante el control y vigilancia la Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte; actualmente se encuentra representada legalmente por la Sra. Tatiana Benavides.

**Misión:** Ser una institución de carácter social, líder y comprometida a brindar los mejores servicios a niños, niñas y adulto mayor para que vivan con dignidad y bienestar por medio escolar, capacitaciones en diferentes tipos de artes, atención psicológica y trabajo social mejorando su calidad de vida desde la perspectiva de los deberes y derechos que nos rigen en Colombia.

**Visión:** Brindar protección, compañía física, emocional y social, junto a los recursos necesarios promoviendo el desarrollo y adaptación en el tiempo a las necesidades reales de cada integrante para supervivencia, la participación y búsqueda del mejoramiento de su calidad de vida diaria así convertida en una fundación modelo y de gran identificación entre la comunidad.

5

## ¿Qué Ofrecemos?

[G4-4]

3 programas principales de la Fundación:

- **Abuelos granjeros:** es una iniciativa que busca ocupar el tiempo libre de las personas mayores a través de actividades de estimulación cognitiva y de agricultura urbana
- **Tejiendo comunidad:** Es un convenio con el Banco de alimentos que busca brindar a familias de escasos recursos paquetes nutricionales a bajo costo con la finalidad de satisfacer su necesidad básica de alimentación
- **Madres gestantes:** el objetivo de este programa es brindar una orientación temprana a madres gestantes sobre la estimulación prenatal para los sentidos del bebe y mejoramientos de hábitos alimenticios saludables. (a la fecha del informe, sin iniciar por motivos de la pandemia del COVID-19)



6

## ¿Donde estamos?

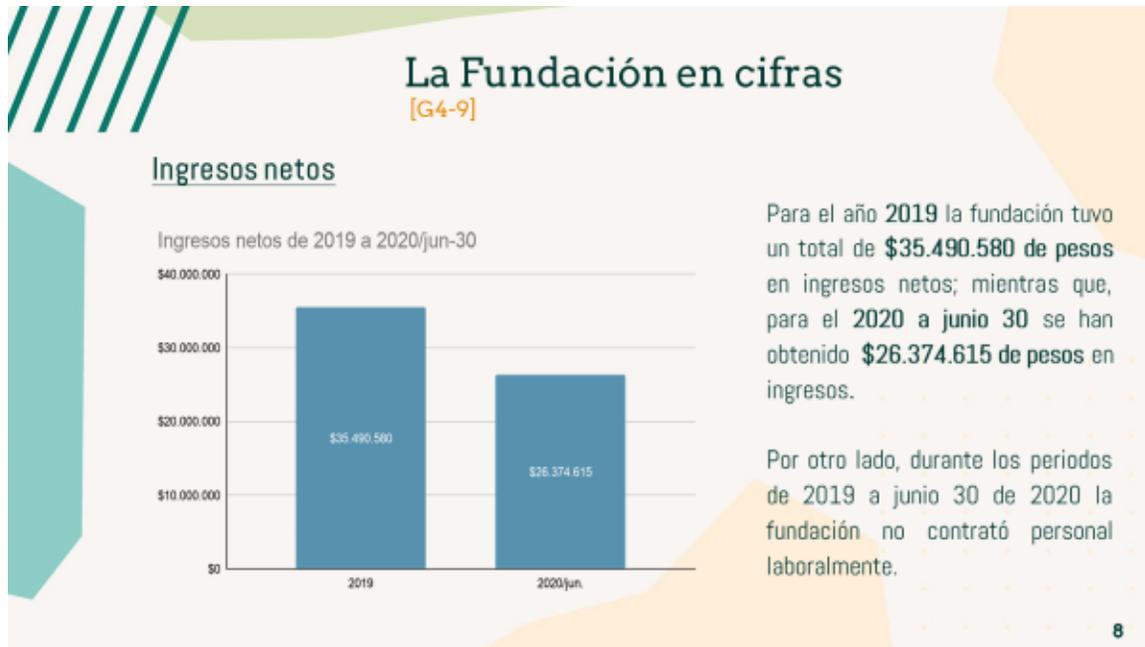
[G4-5] [G4-6] [G4-8]



Nuestra sede se encuentra en Colombia - Bogotá, localidad 07 (Bosa).  
 Superficie: 23.91Km |2  
 Elevacion 2600k  
 Codigo postal: 110711

Nuestra entidad cuenta actualmente con un grupo de 190 familias beneficiarias de bajos recursos económicos que habitan en el sector.

7



## Cadena de suministros y cambios significativos

[G4-12][G4-13]

Para el suministro de los insumos de los programa y servicios la Fundación estos se gestiona con diferentes entidades

- **Banco de alimentos:** mediante una alianza estratégica la fundación realiza un aporte al Banco y a cambio este entrega un mercado grande el cual se divide en la totalidad de las familias del programa **Tejiendo Comunidad**
- **la Universidad Tadeo Lozano:** Suministra las diferentes plantas a bajo costos las cuales son utilizadas en el programa **Abuelos Granjeros**
- **INTERRAPIDISIMO:** Donaciones en especie con las cuales se realizan diferentes actividades para los beneficiarios





En lo transcurrido entre los periodos de 2019 a junio 30 de 2020 no han surgido cambios significativos en la fundación.

9



# Aspectos Materiales

## Entidades en los estados financieros [G4-17]

En los estados financieros de la fundación figuran las siguientes entidades: Beneficiarios, Voluntarios y practicantes; y Donantes

## Definición del contenido del informe [G4-18]

Para establecer el contenido del informe se ha aplicado el proceso de definición del contenido de las memorias de la Guía GRI G4, que resume en los siguientes pasos:

### Paso1: Identificación

Teniendo en cuenta el contexto de Sostenibilidad y los intereses de las partes de interesadas de la Fundación, se elaboró un listado con los aspectos más relevantes, aquellos que reflejan impactos económicos, ambientales y sociales de la Fundación.

### Paso2: Priorización

Del listado de aspectos más relevantes se determinaron cuáles de estos son materiales, y por tanto, se incluirán en el informe. Esta se basa en los Principios de materialidad y en la participación de los grupos de interés.

### Paso3: Validación

Los aspectos materiales son evaluados según su alcance, su cobertura y el tiempo.

### Paso4: Revisión

Una vez publicado el informe es importante realizar una revisión que no implica centrarse únicamente en los mismos aspectos que se consideraron materiales en el periodo anterior.

## Análisis de materialidad [G4-19] [G4-20] [G4-21]

Tipo de aspecto	Cobertura		Material para	Indicador GRI
	Int	Ext	Fun/Ben/Vol/Don*	
<b>Aspecto económico</b>				
Desempeño económico	X	X	Fun/Ben/Vol/Don	G4-EC2, G4-EC4
Consecuencias económicas indirectas	X		Fun/Ben/Vol/Don	G4-EC7, G4-EC8
<b>Aspecto ambiental</b>				
Materiales	X	X	Fun/Ben/Vol/Don	G4-EN1, G4-EN2
Agua	X	X	Fun/Ben/Vol/Don	G4-EN8, G4-EN10
Biodiversidad	X		Fun/Ben/Vol/Don	G4-EN11, G4-EN12, G4-EN14
Efluentes y residuos	X		Fun/Ben/Vol/Don	G4-EN23
Cumplimiento regulatorio	X	X	Fun	G4-EN29

\*Fun: Fundación, Ben: Beneficiarios, Vol: Voluntarios y practicantes, Don: Donantes

12

## Análisis de materialidad [G4-19] [G4-20] [G4-21]

Tipo de aspecto	Cobertura		Material para	Indicador GRI
	Int	Ext	Fun/Ben/Ent/Vol/Don	
<b>Aspecto social - Prácticas Laborales</b>				
Salud y seguridad en el trabajo	X	X	Fun/Ben/Vol	G4-LA6
<b>Aspecto social - Derechos humanos</b>				
No discriminación	X	X	Fun/Ben/Vol/Don	G4-HR3
<b>Aspecto social - Sociedad</b>				
Comunidades locales	X	X	Fun/Ben/Vol/Don	G4-SO1, G4-ESO2
<b>Aspecto social - Responsabilidad sobre productos</b>				
Cumplimiento regulatorio	X	X	Fun	G4-PR8, G4-PR9

13



## Nuestros grupos de interés

[G4-24] [G4-25]

Somos una entidad con principios y valores comprometidos con la comunidad y los beneficiarios; procuramos tener una comunicación continua y constante sobre el desempeño de los servicios y programas ofertados, con la finalidad de tomar decisiones de lo que se estime más conveniente para todos.

En cuanto a los Entes de Control como la Alcaldía de Bogotá, Cámara y Comercio; y la Dian entre otras; nos ajustamos a las normas establecidas por ellos y cumplimos con todos los requerimientos solicitados.

Con los voluntarios y practicantes se mantiene la comunicación de forma continua, en razón a ya que ellos son un gran apoyo para todos lo procesos que re realizan en la fundación.

Finalizando con los donantes se procura manejar total transparencia en cuanto al manejo de los recursos; por lo tanto una vez se recibe la donación se envía los agradecimientos y la respectiva evidencia de cómo fueron usados.

## Participación y cuestiones

[G4-26] [G4-27]

**Comunidad y los beneficiarios** procuramos tener una comunicación continua y constante sobre el desempeño de los programas, para así tomar decisiones de lo que se estima más conveniente para todos.

**Voluntarios y practicantes** también es muy seguida la comunicación ya que son ellos un gran apoyo para todos lo procesos que se realizan en la fundación

**Entes de control** como la alcaldía de Bogotá, Cámara y Comercio y la Dian entre otras; ajustandonos a las normas establecidas por ellos y cumpliendo con toda la información que estas solicitan.

**Nuestros donantes** procuramos manejar total transparencia en cuanto a lo que ellos nos entregan por lo tanto una vez se recibe la donación enviamos agradecimiento y evidencia de lo realizado.

La Responsabilidad Social Corporativa de la Fundación involucra en gran manera a los grupos de interés, para trabajar en aquellas exigencias o solicitudes por parte de los mismos, significativamente se evidencio que un 65 % de los beneficiarios consideran adecuados los mecanismos de participación, por lo tanto para el siguiente año se pretende garantizar un porcentaje más alto en la Fundación haciendo visible los mecanismos de participación puesto que un 25% de los beneficiarios no los conocen.

16

# El Informe

### Datos del Informe [G4-28] [G4-30] [G4-31]

El presente informe de Sostenibilidad pretende ser una herramienta de transparencia, medición y evaluación del desempeño de la **Fundación Corazones Unidos** hacia la sociedad en general y para sus grupos de interés en particular del ejercicio de 2019 a junio 30 de 2020.

La Fundación, publica este informe de acuerdo a los principios y contenidos definidos en la guía GRI G4.

### Punto de contacto

**Yeimmy Tatiana Benavides Carrillo**  
 Estudiante Esp. Gerencia social - Uniminuto  
 Email: [ybenavidesc@uniminuto.edu.co](mailto:ybenavidesc@uniminuto.edu.co)  
 Tel: +57 313 3265026

**Daniel Esteban Guzmán Molina**  
 Estudiante Esp. Gerencia social - Uniminuto  
 Email: [daniel.guzman-m@uniminuto.edu.co](mailto:daniel.guzman-m@uniminuto.edu.co)  
 Tel: +57 320 9573428

18

## Índice GRI G4 opción "Esencial" [G4-32]

Indicador	Descripción	Página	Observaciones
<b>Estrategia y análisis</b>			
G4-1	Carta del gerente	4	
<b>Perfil de la organización</b>			
G4-3	Nombre de la Organización	5	
G4-4	Marcas, productos y servicios más importantes	6	
G4-5	Localización de la sede social	7	
G4-6	Países en los que desarrollan actividades	7	
G4-7	Régimen de propiedad y forma jurídica	5	
G4-8	Mercados a los que sirve	7	
G4-9	Tamaño de la Organización	8	

\*En la presente memoria figuran Contenidos básicos de la Guía para la elaboración de memorias de GRI G4

19

## Índice GRI G4 opción "Esencial" [G4-32]

Indicador	Descripción	Página	Observaciones
<b>Perfil de la organización</b>			
G4-10	Empleados	-	La Fundación no cuenta con personal contratado
G4-11	Empleados con convenio	-	La Fundación no cuenta con personal contratado
G4-12	Cadena de suministro	9	
G4-13	Cambios del período	9	
G4-14	Enfoque de precaución	-	La Fundación no aplica el principio de precaución, así como tampoco cuenta con sistema de gestión de riesgo
G4-15	Iniciativas que aprueba	-	La Fundación no se encuentra adherida a iniciativas externas
G4-16	Pertenencia a Asociaciones	-	La Fundación no se encuentra inscrita en ninguna asociación
<b>Aspectos materiales y cobertura</b>			
G4-17	Entidades en los estados financieros	11	
G4-18	Proceso para determinar el contenido de la memoria	11	

## Índice GRI G4 opción "Esencial" [G4-32]

Indicador	Descripción	Página	Observaciones
<b>Aspectos materiales y cobertura</b>			
G4-19	Aspectos materiales	13	
G4-20	Cobertura de aspectos	13	
G4-21	Límites de aspectos	13	
G4-22	Reformulación de información	-	Es la primera vez que la fundación realiza el informe
G4-23	Cambios de alcance	-	Es la primera vez que la fundación realiza el informe
<b>Participación de los grupos de interés</b>			
G4-24	Lista de los grupos de interés	15	
G4-25	Determinación de los grupos de interés	15	
G4-26	Participación de los grupos de interés	16	
G4-27	Problemática grupos de Interés	16	

## Índice GRI G4 opción "Esencial" [G4-32]

Indicador	Descripción	Página	Observaciones
<b>Perfil de la memoria</b>			
G4-28	Período objeto de la memoria	18	
G4-29	Fecha última memoria	-	Es la primera vez que la fundación realiza el informe
G4-30	Ciclo de presentación de la memoria	18	
G4-31	Punto de contacto	18	
G4-32	Índice y operaciones de conformidad	19-27	
G4-33	Verificación	-	En razón a los recursos limitados de la fundación esta no puede realizar una verificación externa
<b>Gobierno</b>			
G4-34	Estructura de gobierno	29	
<b>Ética e integridad</b>			
G4-56	Códigos de conducta	31	

## Índice GRI G4 opción "Esencial" [G4-32]

Indicador	Descripción	Página	Observaciones
<b>Aspecto económico</b>			
G4-DMA	Enfoque de gestión	34	
G4-EC2	Consecuencias económicas y otros riesgos	35	
G4-EC4	Ayudas económicas otorgadas por entes del gobierno y privados	35	
G4-EC7	Índice y operaciones de conformidad	35	
G4-EC8	Desarrollo e impacto de la inversión en infraestructuras y los tipos de servicios	35	

\*En la presente memoria figuran Contenidos básicos de la Guía para la elaboración de memorias de GRI G4

## Índice GRI G4 opción "Esencial" [G4-32]

Indicador	Descripción	Página	Observaciones
<b>Aspecto ambiental</b>			
G4-DMA	Enfoque de gestión	37	
G4-EN1	Materiales por peso o volumen	38	
G4-EN2	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales reciclados	38	
G4-EN8	Captación total de agua según la fuente	39	
G4-EN10	Índice y operaciones de conformidad	39	
G4-EN11	Áreas protegidas y no protegidas de gran valor para la biodiversidad	41	
G4-EN12	Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad	40	
G4-EN14	Número de especies incluidas en la lista roja de la uicn y en listados nacionales de conservación	42	

\*En la presente memoria figuran Contenidos básicos de la Guía para la elaboración de memorias de GRI G4

24

## Índice GRI G4 opción "Esencial" [G4-32]

Indicador	Descripción	Página	Observaciones
<b>Aspecto ambiental</b>			
G4-EN23	Peso total de los residuos, según tipo y método de tratamiento	43	
G4-EN29	Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa ambiental	41	
<b>Aspecto social</b>			
<b>Prácticas laborales y trabajo digno</b>			
G4-DMA	Enfoque de gestión	45	
G4-LA6	Tipo y tasa de lesiones, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo	46	

\*En la presente memoria figuran Contenidos básicos de la Guía para la elaboración de memorias de GRI G4

25

## Índice GRI G4 opción "Esencial" [G4-32]

Indicador	Descripción	Página	Observaciones
<b>Aspecto social</b>			
<b>Derechos humanos</b>			
G4-HR3	Número de casos de discriminación y medidas correctivas adoptadas	47	
<b>Sociedad</b>			
G4-SO1	Porcentaje de centros donde se han implantado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de la comunidad local	48	
G4-SO2	Centros de operaciones con efectos negativos significativos, posibles o reales, sobre las comunidades locales	48	

\*En la presente memoria figuran Contenidos básicos de la Guía para la elaboración de memorias de GRI G4

26

## Índice GRI G4 opción "Esencial" [G4-32]

Indicador	Descripción	Página	Observaciones
<b>Aspecto social</b>			
<b>Responsabilidad sobre productos</b>			
G4-PR8	Número de reclamaciones fundamentadas sobre la violación de la privacidad y la fuga de datos de los clientes	49	
G4-PR9	Costo de las multas significativas por incumplir la normativa y la legislación relativas al suministro y el uso de productos y servicios	49	

\*En la presente memoria figuran Contenidos básicos de la Guía para la elaboración de memorias de GRI G4

27



## Estructura del Gobierno

[G4-34]

La Fundación dispone de una única Junta Directiva que anualmente está a consideración de modificaciones, ésta se encuentra conformada por la Sra Tatiana Benavides como representante legal y la Sra Martha Carrillo como coordinadora de la fundación, quienes son responsables de la toma de decisiones a nivel económico, ambiental y social.

Tatiana Benavides  
(Representante legal)

Martha Carrillo  
(Coordinador)





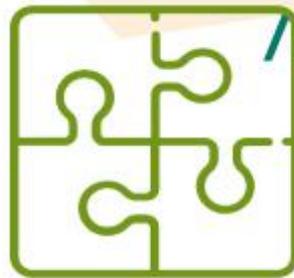
# Ética e integridad

## Ética e integridad

[G4-56]

<p><i>Valores.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Amor</li> <li>➤ Tolerancia</li> <li>➤ Respeto</li> <li>➤ Servicio</li> <li>➤ Lealtad</li> <li>➤ Compromiso,</li> <li>➤ Honestidad</li> </ul>	<p><i>Aspectos importantes</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Asistir a las reuniones programadas por la Fundación Corazones Unidos.</li> <li>➤ Colaborar en las actividades que se les asigne</li> <li>➤ A tres inasistencias injustificadas se suspenderá del programa</li> <li>➤ Respetar y cuidar el mobiliario y las instalaciones de la organización.</li> <li>➤ Es de carácter obligatorio pedir <b>"el favor"</b> y <b>"dar las gracias"</b>.</li> <li>➤ Hablar en tono adecuado</li> <li>➤ Hacer de este lugar un hogar luminoso y alegre</li> </ul>
--	---

**31**



## Contenidos específicos



## Aspectos Económicos

## Enfoque de gestión económico

[G4-DMA]

Los ingresos económicos de la fundación son principalmente de donaciones, la entidad está constantemente gestionando este tipo de recursos, a través de un manejo transparente de los recursos.

Los principales recursos para el sostenimiento de la Fundación vienen de entidades privadas como el **Banco de Alimentos** ya que los mercados que adquirimos son de bajo costo y se entregan a las familias pertenecientes a la fundación con un 20% de incremento en el valor; ese margen de ganancia se destina para el sostenimiento de la Fundación como son gastos de arriendo y servicios públicos; de igual forma empresas como INTERRAPIDISIMO y el Éxito nos hacen donaciones en especie, pero esto se le entrega sin ningún costo a los beneficiarios de la Fundación. En cuanto al sector público la Fundación participó en una convocatoria en el 2019 con la Alcaldía de Bosa, quedando en primer lugar, logrando obtener un monto de \$5.000.000 de pesos.

34

## Consecuencias económicas y otros riesgos

[G4-EC2] [G4-EC4] [G4-EC7][G4-EC8]

La Fundación puede verse afectada de forma económica por el cambio climático en razón por los cambios bruscos en el clima, estos puede provocar daños en las plantas ubicadas en la huerta provocando que la FCU tenga que incurrir en gastos adicionales para reponer las plantas afectadas. Por otro lado, la coordinadora de la Fundación indica que se recibió en el **2019** por parte de la alcaldía mayor de Bogotá una transferencia de recursos tanto económicos como en especie como resultado de la participación de una convocatoria.

### Impactos económicos

En cuanto a los impactos económicos positivos que se pueden identificar, son

- 1) acceso a alimentos de la canasta familiar a bajo costo a familias de escasos recursos,
- 2) acceso a alimentos orgánicos y saludables de forma gratuita a personas mayores.

### Ayudas económicas otorgadas por entes del gobierno

Cuanto al sector público la fundación participó en el **2019** en una convocatoria con la alcaldía de Bosa, quedando en primer lugar, logrando ganar un monto de \$5.000.000 de pesos los cuales cuatro \$4.000.000 de pesos eran en instrumentos para la granja y un \$1.000.000 de pesos se entregó en efectivo, el cual se destino para arreglos locativos.

35



# Aspectos Ambientales

## Enfoque de gestión ambiental

[G4-DMA]

El aspecto ambiental es bastante importante para la entidad, constantemente se está en búsqueda de generar conciencia en los beneficiarios, en contribución con el medio ambiente.

La entidad está comprometida en cuidar el medio ambiente, y en generar una concientización en los beneficiarios, se pretende dejar una huella plasmada en la localidad y así lograr que las personas repliquen lo aprendido

**Consumo de agua:** Establecemos medidas para controlar el consumo y para hacer un uso responsable de este recurso.

**Consumo de papel:** Trabajando con papel reciclado y concientizando al personal.

**Consumo de energía:** El consumo de energía eléctrica es muy bajo



## Materiales

[G4-EN1][G4-EN2]

La gestión en el aspecto ambiental de la fundación consta de realizar actividades de reciclaje con la comunidad local en donde se aprovecha al máximo los desechos de los cuales una parte se utiliza como compostaje para la huerta. La fundación utiliza el material que se recicla para realizar manualidades con los beneficiarios de los diferentes programas

En la semana se reciclan aproximadamente entre 33 a 40 kilogramos de residuos (cartón y plástico), los cuales un adulto mayor perteneciente a la Fundación es quien hace el traslado del material desde las instalaciones al punto de reciclaje que recibe el nombre de **La Restitución**, el dinero conseguido es entregado 100% al adulto mayor para su sustento diario.



38

## Agua

[G4-EN8] [G4-EN10]

La Fundación almacena agua lluvia a través de un sistema de tanques aéreos que permite captar el agua; el cual surte a la huerta, así mismo, también se realizan oficios de aseo general. Para el consumo de los beneficiarios y personal de la Fundación se utiliza el agua potable que llega del acueducto; sin embargo el contador del agua se comparte con otra organización impidiendo determinar la cantidad exacta de agua consumida.

Captación de agua lluvia mediante sistema de tanque aéreo:

- 2019: 65.050 litros de agua.
- Junio 30 de 2020: 38.131 litros de agua.



39

## Biodiversidad

### Impactos ambientales [G4-EN12]

De los impactos ambientales positivos que se pueden observar en la fundación se logran identificar:

- 1) promover la cultura del reciclaje entre los beneficiarios del programa como también en la comunidad local.
- 2) promover prácticas de producción y consumo responsable a través de la huerta.



40

## Biodiversidad

### [G4-EN11] [G4-EN29]

El predio donde se encuentra la huerta orgánica es arrendado por otra entidad que no opera en Colombia Fundación Arka territorio de equidad; de igual manera el área donde se ubica la Fundación no está catalogada como protegida

A la fecha la fundación no cuenta con ninguna multa o sanción relacionada por malos manejos ambientales.



41

## [G4-EN14] Biodiversidad

<ul style="list-style-type: none"> <li>Apio</li> <li>Acelga</li> <li>Lechuga</li> <li>Tomate</li> <li>Albahaca</li> <li>Perejil lido</li> <li>Perejil crespo</li> <li>Tomillo</li> <li>Laurel</li> <li>Manzanilla</li> <li>Menta</li> <li>Cilantro</li> <li>Fresas</li> <li>Calendula</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tabaco</li> <li>Jardin</li> <li>Insulina</li> <li>Sabila</li> <li>Maiz</li> <li>Cebolla puerro</li> <li>Ajo</li> <li>Curuba</li> <li><b>TOTAL 22 PLANTAS</b></li> </ul>
--	--








42

## Efluentes y residuos

[G4-EN23]



Los desechos que generamos significativos son los desechos de comida y estos son usados en el abono para el compostaje, o los desechos plásticos que son reciclados, tratando de contribuir al máximo con el medio ambiente por lo tanto no se cuenta con ningún tipo de desecho peligroso.

43



## Aspectos Sociales

### Enfoque de gestión

[G4-DMA]

Socialmente la entidad opta por brindar confianza a los beneficiarios, conocer su punto de vista y generar cambios que sean de beneficio para la comunidad. La fundación es una entidad que respeta y trabaja en pro de los derechos humanos.

#### Nuestros valores:

- Amor
- Tolerancia
- Respeto
- Servicio
- Lealtad
- Compromiso
- Honestidad



## Salud y seguridad en el trabajo

[G4-LA6]

Actualmente la Fundación no maneja trabajadores contratados de forma laboral, debido a los muy limitados recursos económicos con los cuales son limitados; sin embargo, se adelantan las actividades con voluntarios y practicantes con los cuales se firma un convenio especial en donde se especifica que la fundación realizará solamente el pago a una ARL para el cubrimiento de la persona en caso de un siniestro provocado por el desarrollo de actividades dentro de las instalaciones de la Fundación; adicionalmente como aporte, a los colaboradores la entidad entrega refrigerios durante el tiempo que estos están en la Fundación



46

## Número de casos de discriminación y medidas correctivas adoptadas

[G4-HR3]

La Fundación realiza actividades de concientización a la comunidad para que estos conozcan cuales son sus derechos y deberes; con ello se genera un ambiente sano entre los beneficiarios haciendo un llamado a la tolerancia y el respeto.

En el 2019 se presentó un caso de discriminación entre los mismos beneficiarios del programa por lo cual la Fundación aplicó las medidas preventivas para evitar que la situación volviera a presentarse.



47

## Comunidades locales

[G4-SO1] [G4-SO2]

En la fundación procuran por manejar temas de inclusión y equidad; por otro lado, se enfocan en satisfacer parte de las necesidades básicas de los beneficiarios que los encargados logran percibir en la comunidad.



## Cumplimiento regulatorio

[G4-PR8] [G4-PR9]



la fundación vela por garantizar la comodidad de sus beneficiarios y que estos se sientan en total confianza; por lo cual siempre están comprometidos en respetar la privacidad manteniendo la información entregada en total reserva y confidencialidad

Por otro lado, la calidad de los productos entregados por la fundación es mucho mejor a la de los productos del mercado en razón a que son orgánicos y saludables para el consumo de los beneficiarios; así mismo, si algunos de los beneficiarios cuentan con algún tipo limitación la fundación les asigna tareas conforme a sus capacidades.

La fundación no ha tenido reclamaciones por vulneración a la privacidad o fuga de datos; de igual forma, no tiene ninguna sanción o multa por el incumplimiento de la legislación en temas de suministros y prestación de servicios.



**FUNDACIÓN**  
Corazones Unidos

<https://corazonesunidosbog.wixsite.com/website>

Entidad sin ánimo de lucro  
Colombia - Bogotá  
Cel 3133265026  
Pbx 5720730  
Email: [corazonesunidos04@gmail.com](mailto:corazonesunidos04@gmail.com)

Gracias por seguir nuestro proceso y de una u otra forma apoyarnos para continuar



El diseño de la presentación, las ilustraciones e iconos utilizados en el presente Informe son gracias a



### **9.3 Resultados de la aplicación de la herramienta**

#### **Aspectos a mejorar**

Teniendo en cuenta que al desarrollar esta herramienta de informe de sostenibilidad en indicadores haciendo uso del estándar GRI en la FCU, se construyó un documento que permite facilitar la divulgación de los impactos obtenidos por la Fundación a través de sus servicios y programas ofertados; adicionalmente le permite establecer la organización un panorama de transparencia más amplio a las empresas donantes, y así generar mayor confianza.

En este sentido, para conseguir un mayor provecho del trabajo realizado, se establecen una serie de aspectos a mejorar:

- La comprensión por parte de los grupos de interés sobre las temáticas relacionada a el Desarrollo Sostenible, los Objetivos de Desarrollo Sostenible, Responsabilidad Social.
- Las técnicas y controles aplicados para la recolección de información de los resultados obtenidos en los servicios y programas ofertados.
- Los mecanismos utilizados de divulgación de los impactos obtenidos hacían los diferentes grupos de interés y público en general.
- Las bases de datos sobre información de los donantes y las fechas de donación en la Fundación.
- Las competencias del personal encargado de estructurar, medir y evaluar los servicios y programas ofertado por la Fundación.
- La información financiera sobre los ingresos obtenidos por venta del material reciclado y la distribución que se le da a éste.

- La información disponible sobre las plantas que se cultivan en la huerta y el proceso productivo que se lleva al interior de la misma.

### **Estrategias de mejoramiento**

Se puede evidenciar que la FCU busca contribuir en gran medida con sus servicios y proyectos a mejorar la calidad de vida de la población que habita en localidad de Bosa, y ha tenido una acogida importante por la comunidad, sin embargo, al momento de desarrollar el proyecto dentro de la organización se lograron evidencias aspectos a mejorar, por los anterior se propone para la Fundación con el fin de fortalecer dichos aspectos, implementar las siguientes estrategias:

**Aspectos organizacionales:** esta primera línea de estrategias está enfocada en fortalecer los aspectos tanto administrativos como operativos de la organización, por ende, se establecen las siguientes acciones:

- Realizar capacitaciones dirigidas a los diferentes grupos de interés en temáticas relacionadas con el Desarrollo Sostenible, Los ODS y Responsabilidad Social
- Adoptar e implementar al interior de la Fundación el Estándar GRI en su versión más reciente con el objetivo establecer y construir los instrumentos de recolección de información de los resultados obtenidos.
- Adoptar dentro de la Fundación metodologías que le permita formular de forma correcta los servicios y programas ofertados a la comunidad local y que estos estén en la misma línea de las necesidades de los beneficios y los ODS.
- Establecer mecanismos pertinentes para la divulgación de los resultados obtenidos a los diferentes grupos de interés.

**Aspectos económicos:** esta segunda línea de estrategias está enfocada en mejorar los procesos financieros en la FCU, por lo cual se establecen las siguientes acciones:

- Establecer dentro del proceso contable causar los ingresos generados por concepto de venta de material reciclado, como también las ayudas económicas entregadas a los beneficiarios en cada uno de los programas.

**Aspectos ambientales:** esta tercera línea de estrategias está enfocada en mejorar los procesos ambientales como son la huerta y el reciclaje de residuos, por lo cual se establecen las siguientes acciones:

- Establecer un inventario detallado de cada una de las plantas cultivadas, como también del proceso productivo que va desde su plantación hasta la cosecha.
- Llevar registro de la cantidad de material que se recicla y el uso final que se le da a este.

**Aspectos sociales:** esta última línea de estrategias está enfocada en mejorar los procesos sociales y hace énfasis en los servicios y programas que oferta la fundación, por lo cual se establecen las siguientes acciones:

- Establecer mecanismos equitativos para la distribución de ayudas y beneficios dados a los participantes de los programas.
- Establecer técnicas de evaluación e impactos social para determinar si los bienes y servicios prestados están ayudando al alivio o satisfacción de las necesidades de la comunidad.

### **Alcance de su aplicación**

La fundación es una organización sin ánimo de lucro que comparte las mismas obligaciones y responsabilidades con otras organizaciones del mismo sector y que están orientadas a la prestación de servicios y programas sociales, en pro de la comunidad por lo tanto se pretende que esta iniciativa genere un valor agregado a la entidad.

Se propone, una serie de actividades:

- Socialización y divulgación del informe de sostenibilidad
- Continuar con su gestión anual
- Creación de base de datos con los donantes.
- Completar el diligenciamiento de la página web y redes sociales con información que aporte a su responsabilidad social. Y temas importantes para los grupos de interés.
- Apoyar los 10 principios del pacto global y adherirse por medio de una carta dirigida al secretario general de la ONU.
- Realizar proyectos que promuevan la Responsabilidad social empresarial

Por otro lado, es relevante realizar la socialización de la herramienta utilizada con los grupos de interés con el fin de generar un impacto.

### **Escenario de aplicación**

Como fue evidente en el desarrollo del proyecto la fundación necesita hacer visibles sus proyectos y sus logros, la divulgación oportuna y visible por medio de estrategias, que permitiera el desarrollo de escenarios atractivos para los grupos de interés, serán uno de los factores que generen un valor agregado a las empresas que quieran realizar sus donaciones, y contribuir al desarrollo de estos programas.

Por tanto, se deberán colocar todos los elementos técnicos, tecnológicos y humanos en pro de continuar con los avances de transparencia, el crecimiento de éxito que tendría la entidad, construyendo espacios para la capacitación y responsabilidad social en cuanto al área administrativa de la entidad, y población en general; esto se logra, con un trabajo articulado para fortalecer la divulgación de los programas y servicios ofertados.

**Métricas de seguimiento y control**

**Tabla 7** Indicadores de gestión del proyecto. **Fuente:** Elaboración propia

INDICADORES DE GESTION								Avance				
No.	Ítem (Actividades)	Objetivo	Indicadores de gestión	Evidencias	No. Actividades Meta	No. Actividades Realizadas	% Cumplimiento: <small><math>\frac{\text{No. Actividades Realizadas}}{\text{No. Actividades Meta}} \times 100</math></small>	0%	1 - 25 %	26 - 50 %	51 - 99 %	100 %
1	Determinar las categorías, subcategorías e ítems aplicables de los indicadores GRI	realizar una matriz de recolección de información	Número de referencias consultadas	Matriz recolección	24	24	100%					X
2	Identificar los actores claves para los instrumentos de recolección de información que les serán aplicados	elegir una cantidad de actores que brinden confiabilidad en la prueba	Numero de actores	Actores	2	2	100%					X
3	Diseñar y elaborar los instrumentos de recolección de información para cada actor clave	aplicar preguntas acordes a cada actor, según lo requerido por los GRI-G4	Numero de instrumentos	instrumento	3	3	100%					X
4	Aplicar los instrumentos de recolección de información a los actores claves	Recolectar y evaluar la información	Número de instrumentos de recolección de información aplicados	instrumentos diligenciados	3	3	100%					X

5	Tabular y analizar la información recolectada de los instrumentos aplicados	Clasificar y analizar la información según las categorías	Número de ítems tabulados y analizados de cada instrumento de recolección de información	Tabulación y análisis de la información	3	3	100%					X
7	Aplicación de la herramienta de informe de sostenibilidad e indicadores GRI	Aplicar y evaluar los indicadores GRI a la información recolectada e integrar los resultados al informe de sostenibilidad	Cantidad de indicadores GRI integrados al informe de sostenibilidad	Formato de informe de sostenibilidad	46	46	100%					X
	Realizar el informe de sostenibilidad	Aplicación de los indicadores GRI-4	Numero de indicadores GRI-4 plasmados en el formato de informe de sostenibilidad	el informe de sostenibilidad	46	46	100%					X
8	Presentación de resultados del informe de sostenibilidad y entregar las recomendaciones y sugerencias a la fundación	Realizar reuniones de socialización de los resultados del informe de sostenibilidad con las respectivas recomendaciones y sugerencias de mejora	Cantidad de remisiones realizadas	Soporte de remisión de informe de sostenibilidad	1	1	100%					X

**Presupuesto y cronograma**

**Tabla 8** Presupuesto de proyecto. **Fuente:** Elaboración propia

Rubro	Detalle	Cantidad	Valor unitario	Valor total
<b>Personal</b>	Especialista en gerencia social	2 personas x 10 semanas	\$275.000	\$5.500.000
<b>Internet</b>	Plan de 30 Megas	4 meses	\$109.890	\$439.560
<b>Móvil</b>	Plan de minutos y datos ilimitados	4 meses	\$49.895	\$199.580
<b>Papelería</b>	Elementos de papelería e impresión	150 hojas 1 caja de lapiceros	\$20.000	\$20.000

<b>Almuerzo</b>	Almuerzo personal administrativo	5 almuerzos	\$9.900	\$49.500
<b>Refrigerios</b>	Refrigerio ejecutivo para los beneficiarios	50 refrigerios	\$6.300	\$315.000
<b>Servicios públicos</b>	Pagos de servicios públicos (energía eléctrica y agua)	Recibo de agua y energía eléctrica x 4 meses	\$250.000	\$250.000
<b>Transporte</b>	Pasajes de Transmilenio y Taxi	Pasajes	\$20.000	\$20.000
<b>TOTAL</b>				\$6.793.640

**Tabla 9** Cronograma de actividades del proyecto. **Fuente:** Elaboración propia

ACTIVIDAD	Mes 1				Mes 2				Mes 3				Mes 4			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Elaboración de instrumentos de recolección de información				x												
Aplicación de instrumentos de recolección de información					x	x										
Análisis de la información recolectada								x								
Aplicación de la herramienta de informe de sostenibilidad e indicadores GRI									x							
Elaboración del informe de sostenibilidad										x						
Análisis de resultados finales y formulación de conclusiones y recomendaciones											x					
Socialización de la información												x				
Presentación de resultados del informe de sostenibilidad													x			
Entregar las recomendaciones y sugerencias a la fundación															x	

## 10 Conclusiones y recomendaciones

### 10.1 Conclusiones

- El instrumento de la Gerencia social informe de sostenibilidad e indicadores permite visibilizar las fortalezas de la Fundación, ampliando el panorama a los grupos de interés, y generando una estrategia de transparencia en cuanto a los resultados en aspectos sociales económicos y ambientales

- A través de la revisión documental, se pudo observar la importancia de medir y evaluar el desempeño sostenible de la Fundación Corazones Unidos por medio de los GRI G-4 con el fin de optar por la implementación de alternativas que mejoren el proceso de la Fundación anualmente, los cuales se plasman en las recomendaciones.
- Por medio de los instrumentos de recolección de información y con la triangulación de la información se logró evidenciar que es trascendental medir y evaluar el desempeño de sostenibilidad de la Fundación, conocer la perspectiva que tienen los beneficiarios de la entidad, ya que se evidencio que para un porcentaje significativo de los mismos no es clara la información, ni los procesos que se desarrollan al interior.
- En la entrevista con la coordinadora se obtuvo información que no se encuentra documentada.
- La gerencia social abarca una gran cantidad de procesos, los cuales se experimentaron en esta práctica como gerentes sociales, que conllevan a incitar una aplicación a la responsabilidad social empresarial, como herramienta de mejoramiento de la entidad, por otro lado la creación del informe de sostenibilidad permitirá a los grupos de interés consultar los temas que consideren importantes de la Fundación con el fin de generar un impacto positivo en los mismos.

## **10.2 Recomendaciones**

- Diseñar los indicadores a los diferentes programas de la Fundación, los cuales permiten evaluar el desempeño de la misma.
- Incrementar el interés por parte de los beneficiarios en apropiarse de los programas y el desarrollo de los mismos

- Continuar con la elaboración anual del informe de sostenibilidad basado en GRI G4
- Documentar la información que se obtuvo en la entrevista que no está documentada
- Adherirse al pacto global y comprometerse a alinearse a los 10 principios
- Elaborar una base de datos con los donantes y su periodicidad
- Llevar control del material reciclado

## 11 Referencias

- Albarracín, A. J., & Mesa, Z. M. (2017). *Propuesta de modelo para la elaboración de informe de sostenibilidad para MIPYMES en Colombia*. (U. P. Colombia, Ed.) Obtenido de Repositorio Institucional Universidad Pedagógica y Tecnológica De Colombia: [https://repositorio.uptc.edu.co/bitstream/001/2764/1/TGT\\_1384.pdf](https://repositorio.uptc.edu.co/bitstream/001/2764/1/TGT_1384.pdf)
- Alcaldía Mayor de Bogotá. (26 de Octubre de 2015). *Inspección, Vigilancia y Control de las entidades sin ánimo de lucro con fines culturales, deportivos y /o recreativos de competencia de la Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte*. Obtenido de Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte: <https://www.culturarecreacionydeporte.gov.co/es/personas-juridicas/inspeccion-vigilancia-y-control-esal-deportivas-yo-recreativas>
- Arango, T. (28 de 08 de 2013). ¿Cómo se hace un buen reporte de sostenibilidad? *La República*. Obtenido de <https://www.larepublica.co/responsabilidad-social/como-se-hace-un-buen-reporte-de-sostenibilidad-2054131>
- Barrera, J. H. (2000). *Metodología para la investigación holística* (3 ed.). Caracas: Fundación Sypal Servicios y Proyecciones para América Latina. Obtenido de

<https://ayudacontextos.files.wordpress.com/2018/04/jacqueline-hurtado-de-barrera-metodologia-de-investigacion-holistica.pdf>

Cámara de Comercio de Bogotá. (4 de Noviembre de 2020). CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACION LEGAL DE LA ENTIDAD SIN ANIMO DE LUCRO. Bogota D.C., Cundinamarca, Colombia.

Global Reporting Initiative. (2013). *GUÍA PARA LA ELABORACIÓN DE MEMORIAS DE SOSTENIBILIDAD*. Obtenido de mas-business.com: <http://www.mas-business.com/docs/Spanish-G4.pdf>

GRI. (s.f.). *About GRI*. Obtenido de [www.globalreporting.org](http://www.globalreporting.org): <https://www.globalreporting.org/about-gri/>

GRI. (s.f.). *GRI Standards Spanish Translations*. Obtenido de GRI: <https://www.globalreporting.org/how-to-use-the-gri-standards/gri-standards-spanish-translations/>

GRI. (s.f.). *Our mission and history*. Obtenido de GRI: <https://www.globalreporting.org/about-gri/mission-history/>

ISO. (1 de Septiembre de 2010). *ISO 2600:2010 Guía de responsabilidad social*. Obtenido de <http://americatlatinagenera.org/>: <http://americatlatinagenera.org/newsite/images/U4ISO26000.pdf>

Jiménez, A. R., & Jacinto, A. O. (2017). Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento. *Escuela de administración de negocios*, 82, 1-26. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/206/20652069006.pdf?fbclid=IwAR1kyKCiLgFXf>

- José Vargas Niello . (Diciembre de 2006). *Responsabilidad Social Empresarial (RSE) desde la perspectiva de los consumidores*. (C. E. Caribe, Ed.) Obtenido de Repositorio Digital Comisión Económica para América Latina y el Caribe:  
[https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/3543/S2006312\\_es.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/3543/S2006312_es.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Laura Díaz-Bravo, U. T.-G.-H.-R. (13 de Mayo de 2013). La entrevista, recurso flexible y dinámico. *Metodología de investigación en educación médica*, 2(7), 162-167. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/3497/349733228009.pdf>
- Naresh, M. (1997). *Investigación de Mercados Un Enfoque Práctico* (Segunda Edición ed.). México: Prentice Hall.
- ONU. (4 de agosto de 1987). *A/42/427 Informe de la Comisión Mundial sobre el Medio Ambiente y el Desarrollo*. Obtenido de [www.ecominga.uqam.ca](http://www.ecominga.uqam.ca):  
[http://www.ecominga.uqam.ca/PDF/BIBLIOGRAPHIE/GUIDE\\_LECTURE\\_1/CMMAD-Informe-Comision-Brundtland-sobre-Medio-Ambiente-Desarrollo.pdf](http://www.ecominga.uqam.ca/PDF/BIBLIOGRAPHIE/GUIDE_LECTURE_1/CMMAD-Informe-Comision-Brundtland-sobre-Medio-Ambiente-Desarrollo.pdf)
- ONU. (2015). *Objetivos de Desarrollo del Milenio Informe 2015*. Nueva York: Catharine Way. Obtenido de  
<http://mdgs.un.org/unsd/mdg/Resources/Static/Products/Progress2015/Spanish2015.pdf>
- ONU. (21 de octubre de 2015). *Resolución 70/1 Transformar nuestro mundo: la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible* . Obtenido de [unctad.org](https://unctad.org):  
[https://unctad.org/system/files/official-document/ares70d1\\_es.pdf](https://unctad.org/system/files/official-document/ares70d1_es.pdf)
- Palacios, C. L., & Coppa, C. R. (2015). Informe de sostenibilidad. Criterios y procedimientos en el mapeo de stakeholders. Un estudio de caso. *Cuadernos de Contabilidad*, 16(40), 233 -

259. Obtenido de

<https://revistas.javeriana.edu.co/index.php/cuacont/article/view/13099/10462>

PNUD. (Septiembre de 2015). *Objetivo de Desarrollo del Milenio Informe 2015*. Obtenido de

APC Colombia:

[https://www.apccolombia.gov.co/sites/default/files/archivos\\_usuario/publicaciones/undp-co-odminformeultimo-2015\\_2.pdf](https://www.apccolombia.gov.co/sites/default/files/archivos_usuario/publicaciones/undp-co-odminformeultimo-2015_2.pdf)

PNUD. (2 de julio de 2015). *Objetivos de Desarrollo del Milenio Informe de 2015*. Obtenido de

Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo:

<https://www.undp.org/content/undp/es/home/librarypage/mdg/the-millennium-development-goals-report-2015.html>

PNUD. (s.f.). *Antecedentes*. Obtenido de Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo:

<https://www.undp.org/content/undp/es/home/sustainable-development-goals/background/>

Proyecto del Milenio de las Naciones Unidas. (2005). *Invirtiendo en el desarrollo: Un plan*

*práctico para conseguir los Objetivos de Desarrollo del Milenio*. Nueva York:

Communications Development Inc. Obtenido de

<https://digitallibrary.un.org/record/564468/files/invirtiendoeneldesarrollo.pdf>

Raffino, M. E. (9 de Septiembre de 2020). *Fuentes de Información*. Obtenido de Concepto.de:

<https://concepto.de/fuentes-de-informacion/>

Ramírez, M. S. (25 de 7 de 2016). *Triangulación de instrumentos para análisis de datos*.

Obtenido de YouTube: [https://www.youtube.com/watch?v=0OG\\_0LBT\\_VA](https://www.youtube.com/watch?v=0OG_0LBT_VA)

- Sachs, J. D. (2014). *La era del desarrollo sostenible* (1 ed.). Barcelona, España: EDICIONES DEUSTO. Obtenido de [https://www.planetadelibros.com/libros\\_contenido\\_extra/31/30978\\_La\\_era\\_del\\_desarrollo\\_sostenible.pdf](https://www.planetadelibros.com/libros_contenido_extra/31/30978_La_era_del_desarrollo_sostenible.pdf)
- Sampieri, R. H. (2014). *Metodología de la investigación* (6 ed.). Mexico D.F.: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A.
- Serrano, M. M. (Marzo de 2012). La responsabilidad social y la norma ISO 26000. *Revista de Formación Gerencial*(1), 102-119. Obtenido de Fundación Dialnet: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3934793>
- Tamayo, C. A., & Motta, D. C. (2016). Desarrollo sostenible: enfoques desde las ciencias económicas. *Apuntes del Cenes*, 35(62), 15-52. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/cenes/v35n62/v35n62a02.pdf>
- UNDP. (s.f.). *Millennium Development Goals*. Obtenido de United Nations Development Programme: [https://www.undp.org/content/undp/en/home/sdgoverview/mdg\\_goals.html](https://www.undp.org/content/undp/en/home/sdgoverview/mdg_goals.html)
- UNDP. (s.f.). *SUSTAINABLE DEVELOPMENT GOALS*. Obtenido de United Nations Development Programme: <https://www.undp.org/content/undp/en/home/sustainable-development-goals.html>
- Vargas, C. G. (2011). *El enfoque praxeológico* (Primera Edición ed.). Bogotá, Colombia: Corporación Universitaria Minuto de Dios. Obtenido de [https://repository.uniminuto.edu/bitstream/handle/10656/1446/Libro\\_El%20Enfoque%20Praxeologico.pdf?sequence=3&isAllowed=y](https://repository.uniminuto.edu/bitstream/handle/10656/1446/Libro_El%20Enfoque%20Praxeologico.pdf?sequence=3&isAllowed=y)

## **12 Anexos**

**12.1 Anexo 1 Matriz de categorías y variables**

**12.2 Anexo 2 Formato de entrevista semiestructurada**

**12.3 Anexo 3 Formato de encuesta**

**12.4 Anexo 4 Formato de registro de información recolectada**

**12.5 Anexo 5 Transcripción de la entrevista semiestructurada aplicada**

**12.6 Anexo 6 Encuestas aplicadas**

**12.7 Anexo 7 Formato de registro de información diligenciado**

**12.8 Anexo 8 Matriz de doble entrada diligenciada**

**12.9 Anexo 9 Informe de sostenibilidad**