



**INICIATIVAS DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL FRENTE AL LIDERAZGO
ORGANIZACIONAL**

Seminario de Investigación

**UNIVERSIDAD EAN
SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN
Bogotá – Colombia
Junio 01 de 2024**



Linda Stephani Casas Puentes

Daniel Santamaria Giraldo

Tatiana Andrea Bello Pacheco

Docente:

Gloria María Sierra Villamil

UNIVERSIDAD EAN

Bogotá, Colombia

Junio 01 de 2024

Table of Contents

Resumen	4
Problema de investigación	6
Pregunta de investigación	7
Objetivo General	7
Justificación	8
Marco teórico	9
Marco institucional	17
Diseño Metodológico	18
CONCLUSIONES	34
REFERENCIAS	35

Resumen

Este trabajo de investigación analiza las iniciativas de responsabilidad social empresarial (RSE) de Almacenes Éxito, una de las principales cadenas de supermercados en Colombia, y su integración con los principios, valores y cultura corporativa de la empresa. Se estudia cómo estas prácticas de RSE influyen en la sostenibilidad del negocio y en la percepción social, abarcando aspectos como el desarrollo comunitario, la protección ambiental y el bienestar social.

El objetivo general es entender cómo las iniciativas de RSE de Almacenes Éxito, alineadas con su liderazgo organizacional, impactan en diversos ámbitos y cómo son evaluadas a través de indicadores cuantitativos y cualitativos. Los objetivos específicos incluyen la evaluación del alcance de estas iniciativas, los mecanismos de medición utilizados y la identificación de los actores involucrados.

La investigación demuestra la importancia de la RSE en la estrategia empresarial de Almacenes Éxito, destacando su impacto positivo en la comunidad y la sostenibilidad del negocio. Se utiliza un enfoque metodológico mixto para obtener una comprensión integral del impacto de las prácticas de RSE en la empresa y en la sociedad.

Palabras clave: Responsabilidad social empresarial (RSE), desarrollo sostenible, liderazgo organizacional, cultura corporativa, impacto social, impacto ambiental, desarrollo comunitario, almacenes exito, etica empresarial.

Abstract

This research paper analyzes the corporate social responsibility (CSR) initiatives of Almacenes Éxito, one of the leading supermarket chains in Colombia, and their integration with the company's principles, values, and corporate culture. It examines how these CSR practices influence business sustainability and social perception, covering aspects such as community development, environmental protection, and social welfare.

The main objective is to understand how Almacenes Éxito's CSR initiatives, aligned with its organizational leadership, impact various areas and how they are evaluated through quantitative and qualitative indicators. Specific objectives include assessing the scope of these initiatives, the measurement mechanisms used, and identifying the stakeholders involved.

The research highlights the importance of CSR in Almacenes Éxito's business strategy, emphasizing its positive impact on the community and business sustainability. A mixed-methods approach is used to gain a comprehensive understanding of the impact of CSR practices on the company and society.

Keywords: Corporate Social Responsibility (CSR), sustainable development, organizational leadership, corporate culture, social impact, environmental impact, community development, Almacenes Éxito, business ethics.

Problema de investigación

En el contexto empresarial colombiano, la integración efectiva del liderazgo organizacional y la responsabilidad social empresarial es un factor crítico para el éxito sostenible de las organizaciones y refleja una evolución significativa en las expectativas de la sociedad hacia las empresas. En un entorno donde los desafíos sociales y ambientales están cada vez más presentes, las empresas enfrentan un reto progresivo para adoptar prácticas empresariales que no solo generen beneficios económicos, sino que también contribuyan al bienestar de la sociedad y al cuidado del medio ambiente. En este contexto, Almacenes Éxito como una empresa líder en el cadena de supermercado en Colombia, se encuentra en una posición privilegiada para influir positivamente en la sociedad y el entorno de operación.

El problema central de esta investigación radica en la pregunta sobre cómo el liderazgo organizacional en Almacenes Éxito, sustentado en sus principios, valores y cultura corporativa, se entrelaza con sus iniciativas de responsabilidad social empresarial. Estas iniciativas abarcan una amplia gama de programas, desde el desarrollo comunitario hasta la protección ambiental y el bienestar social. Es esencial comprender cómo la interacción entre el liderazgo y la RSE en Almacenes Éxito impacta en la sostenibilidad del negocio y en la percepción de la sociedad. Esta relación no solo influye en el reconocimiento y el éxito organizacional de Almacenes Exito, sino que también puede afectar su capacidad para atraer y retener talento, fomentando relaciones sólidas con sus grupos de interés y manteniendo una ventaja competitiva en el mercado.

Además, en un momento en el que la responsabilidad social y ambiental de las empresas adquiere una relevancia cada vez mayor, es crucial analizar cómo Almacenes Exito enfrenta los desafíos y las oportunidades que surgen en este contexto. La capacidad de la empresa para adaptarse a las expectativas cambiantes de la sociedad, innovar en sus prácticas empresariales y generar un impacto positivo medible en la comunidad y el medio ambiente son aspectos clave que deben ser analizados en esta investigación. En última instancia, comprender cómo Almacenes Éxito aborda la integración del liderazgo organizacional y la responsabilidad social empresarial puede proporcionar percepciones valiosas no solo para la empresa misma, sino también para otras organizaciones que buscan mejorar su desempeño social y ambiental en un mundo en constante cambio.

Pregunta de investigación

- ¿Identificar y describir las iniciativas de Responsabilidad Social empresarial de Almacenes Éxito desde el desarrollo comunitario, determinando cómo esta interacción impacta en la sostenibilidad?

Objetivo General

- Analizar cómo las iniciativas de responsabilidad social empresarial de Almacenes Éxito se entrelazan con sus principios, valores, cultura corporativa, y cómo esta interacción impacta en la sostenibilidad del negocio y en la percepción de la sociedad.

Objetivos específicos

- Evaluar el alcance de las iniciativas de responsabilidad social empresarial implementadas por Almacenes Éxito, analizando su impacto en aspectos clave como el desarrollo comunitario, la protección del medio ambiente, el bienestar de los empleados y la ética empresarial.
- Analizar los mecanismos y herramientas utilizadas por Almacenes Éxito para medir y evaluar el impacto de sus proyectos de responsabilidad social empresarial, incluyendo indicadores cuantitativos y cualitativos, así como estudios de impacto social y ambiental.
- Identificar a los diferentes actores involucrados en los proyectos de responsabilidad social empresarial de Almacenes Éxito, desde directivos y empleados hasta comunidades locales y organizaciones externas, y analizar su participación y contribución al éxito de estas iniciativas.

Justificación

Este trabajo de investigación se realiza con el objetivo de resaltar la importancia de la responsabilidad social empresarial (RSE) de Almacenes Éxito. Se busca demostrar la influencia que tiene Almacenes Exito en la sociedad colombiana a través de sus diversas iniciativas de RSE, las cuales están diseñadas para apoyar el bienestar y la educación de los niños en Colombia.

En este estudio, se examinará en detalle el impacto positivo que genera Almacenes Éxito en miles de hogares colombianos, a través de su compromiso con el bienestar social, la protección del medio ambiente y el desarrollo sostenible. Se analizarán los informes de RSE que Almacenes Éxito publica cada primer semestre del año, donde se describen los objetivos estratégicos para fomentar el crecimiento de la sociedad y la empresa.

Es de gran importancia dar a conocer mediante esta investigación, el aporte que le brinda Almacenes Éxito a muchos hogares colombianos con la diversidad de programas que implementa. En particular, se realizará un diagnóstico detallado de un programa específico de RSE de Almacenes Exito en una comunidad concreta, para entender cómo la empresa contribuye al bienestar de esta comunidad y cómo se percibe su impacto.

Finalmente, se analizará cómo Almacenes Éxito integra la RSE en su estrategia y operaciones, y cómo esto les permite mejorar su desempeño social y ambiental, incrementar la confianza y credibilidad en sus usuarios, y adaptarse a los cambios y retos que presenta el mundo constantemente.

Marco teórico

Este capítulo proporciona una descripción general de los conceptos y temas fundamentales que se abordarán en los capítulos siguientes. Es crucial que el lector comprenda conceptos como responsabilidad social empresarial, responsabilidad social empresarial en Colombia, responsabilidad social empresarial en el sector Retail, Principios, valores y cultura de la empresa, la cultura de su éxito, cultura corporativa de almacenes éxito y el impacto de la RSE en su éxito.

El creciente reconocimiento global de la importancia de las empresas en la promoción del desarrollo sostenible ha llevado a Almacenes Éxito a incorporar la RSE como un componente esencial de su estrategia empresarial. La empresa ha creado un marco de RSE que no solo busca cumplir con las expectativas legales y éticas, sino que también quiere incorporar estas prácticas en cada aspecto de sus operaciones, lo que tendrá un impacto positivo en sus grupos de interés internos y externos.

Almacenes Éxito ha implementado una serie de indicadores cuantitativos y cualitativos para garantizar la eficacia y transparencia de sus iniciativas de RSE. Para evaluar el éxito de sus programas de RSE, la empresa utiliza estudios de impacto social y ambiental, así como encuestas a partes interesadas y evaluaciones de satisfacción del cliente. Estas herramientas de medición permiten a las empresas ajustar sus estrategias y garantizar que sus programas de RSE estén alineados con los objetivos corporativos y las necesidades de sus comunidades.

Marco Teórico de Almacenes Exito

Tema y subtema	Teoría / Modelo / Concepto	Descripción o idea central	Autor y año	Fuente APA
1. Responsabilidad Social Empresarial (RSE)	Teoría de la RSE	La RSE se refiere a las prácticas empresariales que buscan contribuir al bienestar social y ambiental. Reconoce que las empresas no solo tienen la responsabilidad de maximizar sus beneficios para los accionistas, sino también de contribuir al bienestar de la sociedad en su conjunto, abordando temas como el desarrollo sostenible, la ética empresarial, y la generación de valor social y ambiental.	Raufflet, E. (2017)	Raufflet, E., Barrera Duque, E., García de la Torre, C., Lozano Aguilar, J., & Portales Derbez, L. (2017). Capítulo 1. En Responsabilidad, ética y sostenibilidad empresarial. Pearson Educación.
1.1. RSE en Colombia	Modelo de RSE en Colombia	La Responsabilidad Social Empresarial (RSE) en Colombia se caracteriza por un desplazamiento del interés desde la sociedad civil nacional a la sociedad civil global. Este cambio ha llevado a una superación de una concepción de RSE monológica, que el autor	Ernesto, J. (2009).	Ernesto Ramírez, J. (2009). Las perspectivas de las organizaciones sociales para cambiar el actual panorama instrumental de la responsabilidad social empresarial en

		<p>llama “autista”, hacia una forma de concertación social que surge del diálogo y el desarrollo de mecanismos de definición, aplicación y evaluación de los principios socialmente aceptables de la RSE. En este contexto, las organizaciones sociales juegan un papel crucial en cambiar el panorama actual de la RSE en Colombia. Se sugiere la construcción de un modelo de observatorio independiente y autónomo para auditar y vigilar el grado de cumplimiento de estándares éticos, obligatorios y voluntarios que sean acogidos por las organizaciones y gremios de la producción.</p>		<p>Colombia: (ed.). Red Revista Opera.</p>
<p>2. Principios, valores y cultura corporativa</p>	<p>Teoría de la cultura corporativa</p>	<p>La cultura corporativa puede influir en las iniciativas de RSE. La cultura corporativa, que se compone de los principios y valores de una empresa, puede influir significativamente en las iniciativas de RSE. Los</p>	<p>Ferrell, O. (2017).</p>	<p>Ferrell, O. (2017). Ética en los negocios: casos y toma de decisiones. Capítulo 2 Cengage Learning.</p>

		<p>grupos de interés, que incluyen a clientes, accionistas, empleados, proveedores, agencias gubernamentales, la comunidad y otros, pueden comprometer e influir en las empresas, y viceversa. Esta relación bidireccional puede llevar a las empresas a cambiar sus prácticas en respuesta a las actividades y presiones de los grupos de interés. Por ejemplo, los grupos de consumidores pueden presionar a las empresas para que apliquen regulaciones más estrictas en ciertas áreas. Existen diferentes enfoques para la teoría de los grupos de interés, incluyendo enfoques normativos, descriptivos e instrumentales, que pueden ayudar a entender cómo las empresas deben tratar a los grupos de interés, cómo se comportan actualmente y qué sucede si se comportan de una manera determinada. La supervivencia y el</p>		
--	--	---	--	--

		<p>rendimiento de cualquier organización dependen de su capacidad para crear valor para todos los grupos de interés primarios sin favorecer a ningún grupo por encima de los demás. Para mantener la confianza y la lealtad de los grupos de interés, se espera que los ejecutivos y otros gerentes actúen de manera transparente y responsable.</p>		
<p>2.1. Cultura corporativa de Almacenes Éxito</p>	<p>Estudio de la cultura corporativa de Éxito</p>	<p>Los principios, valores y cultura corporativa de Éxito. Éxito, con más de 100 años de historia, ha demostrado ser un espacio idóneo para el comportamiento basado en parámetros morales y éticos. La empresa promueve entre empleados, clientes, proveedores y demás grupos de interés las más altas conductas éticas para fortalecer la cultura existente, mejorar los controles internos, dar transparencia y exactitud al reporte financiero y otros</p>	<p>Almacenes Éxito</p>	<p>Fundación Éxito. Recuperado en 2024, de https://www.fundacionexito.org/nuestros-recursos#:~:text=El%20Grupo%20C3%89xito%20en%20un,a%20m%C3%A1s%20de%20500.000%20personas.</p>

		<p>datos y prevenir el deterioro de la reputación. Los principios y valores que rigen el comportamiento y la ética corporativa del equipo humano vinculado a la Compañía son fundamentales para su gestión empresarial. Entre estos principios y valores se encuentran el respeto, el liderazgo, la innovación, el compromiso con el cliente y el trabajo por convicción.</p>		
<p>3. Impacto de la RSE</p>	<p>Modelo del impacto de la RSE</p>	<p>Discute cómo la RSE puede impactar en la sostenibilidad del negocio y la percepción de la sociedad. La Responsabilidad Social Empresarial (RSE) puede tener un impacto significativo en la sostenibilidad del negocio y la percepción de la sociedad. Según un estudio de Tissaoui et al. (2024), los acuerdos de inversión internacionales están incorporando cada vez más un alto nivel de detalle sobre las expectativas con</p>	<p>Tangcharoensathien, V., 2024).</p>	<p>Tangcharoensathien, V. , Lekagul, A. , Teo, Y.-Y. (2024) Bulletin of the World Health Organization</p>

		<p>respecto a la responsabilidad social corporativa de los inversores. Estas disposiciones ofrecen una herramienta potencial para aumentar la orientación gubernamental y la rendición de cuentas de las corporaciones globales, incluyendo con respecto a los objetivos de salud pública de los gobiernos. El estudio encontró que de los 3816 acuerdos firmados hasta octubre de 2023, 127 acuerdos contienen inclusiones de RSE. Desde la primera inclusión de RSE en 2008, el porcentaje de acuerdos que contienen dicha inclusión firmados cada año ha aumentado constantemente. La salud se menciona en 36 de estas inclusiones, lo que indica¹² que la RSE puede tener un impacto directo en la salud pública.</p>		
--	--	--	--	--

<p>3.1. Impacto de la RSE de Almacenes Éxito</p>	<p>Estudio del impacto de la RSE de Éxito</p>	<p>El impacto de las iniciativas de RSE de Almacenes Éxito, consciente de su responsabilidad, ha hecho de la sostenibilidad un camino de gestión, liderándola bajo una perspectiva de capitalismo consciente, valor compartido y criterios ambientales, sociales y de gobierno corporativo. En 2022, la empresa beneficio a 34.540 niños de bajos recursos, un 6% más que en 2021. Generó una cadena de abastecimiento sostenible donde ha beneficiado a 6.600 proveedores en 26 departamentos. Además, el Grupo Éxito ha demostrado su compromiso con la sociedad al invertir en nutrición, soluciones de economía y apoyo al campo colombiano.</p>	<p>Grupo Éxito</p>	<p>Grupo Éxito. Programa de Sostenibilidad Grupo Éxito. chrome-extension://efaidnbmn nnibpcajpcglclefindmk aj/https://www.grupoe xito.com.co/es/informe -sostenibilidad-2023- es.pdf</p>
--	---	--	--------------------	--

Tabla 1. Marco teórico Elaboración propia

Marco institucional

Almacenes Éxito, como una de las principales cadenas de supermercados en Colombia, ha integrado la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) en su núcleo estratégico, reflejando un compromiso sustancial con el desarrollo comunitario y la sostenibilidad (Grupo Éxito, 2020). Este capítulo examina cómo las iniciativas de RSE de Almacenes Éxito se alinean con sus principios, valores y cultura corporativa, y cómo dicha alineación influye en la percepción pública y la sostenibilidad del negocio.

1. Fundamentos de la Responsabilidad Social en Almacenes Éxito

Almacenes Éxito ha adoptado la RSE como un pilar fundamental en su estrategia empresarial, influenciado por un creciente reconocimiento global de la importancia de las empresas en la promoción del desarrollo sostenible (Porter y Kramer, 2006). La corporación ha desarrollado un marco de RSE que no solo busca cumplir con las expectativas legales y éticas, sino que también aspira a integrar estas prácticas en cada aspecto de su operación, influenciando positivamente a sus grupos de interés internos y externos (Freeman, 1984).

El compromiso de Almacenes Éxito con la RSE se refleja en su misión y visión, donde se enfatiza la importancia de “contribuir al bienestar de las comunidades, garantizando operaciones responsables en todos nuestros puntos de venta”, lo cual es una manifestación de su compromiso no solo con los resultados financieros, sino también con el impacto social y ambiental de sus operaciones (Grupo Éxito, 2022) mejorar la calidad de vida de las comunidades locales y a promover prácticas de negocio sostenibles, lo cual a su vez ha mejorado la percepción de la marca y ha fortalecido la lealtad del consumidor (Kotler y Lee, 2005).

2. Evaluación y Medición del Impacto de la RSE

Para garantizar la eficacia y transparencia de sus iniciativas de RSE, Almacenes Éxito ha implementado varios mecanismos de evaluación que incluyen indicadores cuantitativos y

cualitativos. La empresa utiliza estudios de impacto social y ambiental, junto con encuestas a partes interesadas y evaluaciones de satisfacción del cliente para medir el éxito de sus programas de RSE (Carroll y Shabana, 2010). Estas herramientas de medición permiten a la empresa ajustar sus estrategias y garantizar que sus iniciativas de RSE estén alineadas con sus objetivos corporativos y las necesidades de sus comunidades.

3. Participación de los Actores Involucrados

El éxito de las iniciativas de RSE de Almacenes Éxito depende de la participación activa de los actores, incluidos directivos, empleados, clientes, proveedores, comunidades locales y organizaciones no gubernamentales. La empresa ha establecido diversos foros y plataformas de diálogo que facilitan la colaboración y el compromiso de estos grupos, asegurando que las iniciativas de RSE sean inclusivas y reflejen las necesidades y expectativas de todos los grupos de interés (Bhattacharya et al., 2008).

La integración de la RSE en el modelo de negocio de Almacenes Éxito ha demostrado ser un factor clave en su éxito y sostenibilidad a largo plazo. Al alinear sus iniciativas de RSE con su cultura corporativa y valores, la empresa no solo ha mejorado su rendimiento económico, sino que también ha contribuido significativamente al desarrollo social y ambiental de las comunidades con las que interactúa. Este enfoque integrado promueve una percepción positiva de la marca, fortalece la lealtad del cliente y mejora la calidad de vida comunitaria, subrayando el papel vital de las prácticas empresariales éticas y responsables en la construcción de un futuro sostenible.

Diseño Metodológico

El capítulo de diseño metodológico constituye el esqueleto sobre el cual se estructura cualquier investigación. En este segmento se delinean los métodos y procedimientos a través de los cuales se buscará responder a la pregunta de investigación planteada: ¿Cómo las iniciativas de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) de Almacenes Éxito impactan en el desarrollo comunitario y en la sostenibilidad general de la empresa? Este capítulo es crucial para garantizar la validez y la fiabilidad de los hallazgos, y para proporcionar un camino claro y estructurado que guíe el proceso investigativo.

Enfoque y Alcance de la Investigación

El presente estudio adopta un enfoque mixto, combinando métodos cualitativos y cuantitativos para examinar las iniciativas de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) de Almacenes Éxito y su impacto en la sostenibilidad. Esta combinación permite una exploración profunda de cómo las prácticas de RSE se integran en la cultura corporativa y su efecto en el desarrollo comunitario, así como una evaluación cuantificable de su impacto. El alcance de esta investigación es exploratorio y descriptivo, proporcionando un panorama comprensivo de las estrategias de RSE y evaluando sus resultados concretos.

Tipo de Investigación

Este estudio se categoriza como investigación aplicada, ya que busca generar conocimientos que puedan utilizar directamente Almacenes Éxito para mejorar sus políticas y prácticas de RSE. Asimismo, el estudio es transversal, pues evalúa la evolución y los resultados de las iniciativas de RSE a lo largo de varios años, lo cual permite identificar tendencias y cambios en el tiempo (Creswell, 2014).

Diseño de instrumentos de investigación

- **Encuestas**

Para evaluar la percepción y el impacto de las iniciativas de RSE entre los empleados de Almacenes Éxito, se diseñó una encuesta que incluía preguntas cerradas y escalas Likert. Las preguntas principalmente estarán dirigidas a medir la satisfacción, el conocimiento de las políticas de RSE de la empresa, y el impacto percibido en el ambiente laboral y la comunidad. La validez del contenido de la encuesta fue evaluada mediante una revisión por expertos en RSE y pruebas piloto. Se presenta a continuación el diseño del instrumento:

1. Conocimiento de las políticas de RSE de Almacenes Éxito

En una escala del 1 al 5, donde 1 significa "Nada informado" y 5 "Muy bien informado", ¿cómo calificaría su nivel de conocimiento sobre las políticas de RSE de Almacenes Éxito?

2. Comunicación de iniciativas de RSE

En una escala del 1 al 5, donde 1 significa "Muy insuficiente" y 5 "Muy adecuada", ¿cómo calificaría la comunicación de las iniciativas de RSE dentro de la empresa?

3. Participación en iniciativas de RSE

¿Ha participado usted directamente en alguna iniciativa de RSE de Almacenes Éxito en el último año?

- a. Sí
- b. No

4. Impacto de las iniciativas de RSE en el ambiente laboral

En una escala del 1 al 5, donde 1 significa "Ningún impacto" y 5 "Impacto muy positivo", ¿cómo evaluaría el impacto de las iniciativas de RSE en el ambiente laboral?

5. Satisfacción con las iniciativas de RSE

En una escala del 1 al 5, donde 1 significa "Muy insatisfecho" y 5 "Muy satisfecho", ¿cuán satisfecho está con las iniciativas de RSE implementadas por Almacenes Éxito?

6. Impacto de las iniciativas de RSE en la comunidad

En una escala del 1 al 5, donde 1 significa "Ningún impacto" y 5 "Impacto muy positivo", ¿cómo evaluaría el impacto de las iniciativas de RSE en la comunidad local?

7. Contribución de las iniciativas de RSE al bienestar personal

¿Cree que las iniciativas de RSE de Almacenes Éxito han contribuido a su bienestar personal?

- a. Sí
- b. No

8. Percepción de la ética empresarial de Almacenes Éxito

En una escala del 1 al 5, donde 1 significa "Muy pobre" y 5 "Excelente", ¿cómo calificaría la ética empresarial de Almacenes Éxito en relación con sus iniciativas de RSE?

9. Recomendaciones para mejorar las iniciativas de RSE

¿Tiene alguna sugerencia o comentario sobre cómo mejorar las iniciativas de RSE de Almacenes Éxito?

10. Respuesta abierta

Percepción del compromiso de Almacenes Éxito con la sostenibilidad

En una escala del 1 al 5, donde 1 significa "Muy bajo compromiso" y 5 "Muy alto compromiso", ¿cómo evaluaría el compromiso de Almacenes Éxito con la sostenibilidad?

Cada pregunta está diseñada para evaluar diferentes aspectos de la percepción y participación de los empleados en las políticas de RSE de la empresa, asegurando una comprensión amplia de la efectividad de estas iniciativas.

La anterior encuesta se realizó en una población de 51 personas con el fin de identificar el rango de personas en una muestra de hombres y mujeres entre 20 a 40 años, que conocen las iniciativas de Responsabilidad Social empresarial de Almacenes Éxito desde el desarrollo comunitario, determinando cómo esta interacción impacta en la sostenibilidad según este estudio, para determinar cómo las iniciativas de responsabilidad social empresarial de Almacenes Éxito se entrelazan con sus principios, valores, cultura corporativa, y el impacto en la sostenibilidad del negocio y en la percepción de la sociedad lo que indica un amplio conocimiento de estas políticas. Esto refleja el porcentaje que Almacenes Éxito comunica efectivamente sus iniciativas de RSE, pero también determinar el espacio para mejorar la comprensión.

TABLA 1

Actividades por objetivo

Objetivos Específicos	Actividad	Método	Plazo
Evaluar el alcance de las iniciativas de RSE	Desarrollo y aplicaciones de encuesta a empleados	Cuantitativo	Semana 1-3
Analizar el impacto de las iniciativas en el desarrollo comunitario	Análisis documental	Cualitativo	Semana 4 – 6
Examinar los mecanismos de evaluación del impacto de la RSE	Análisis de informes e RSE	Mixto	Semana 7- 9
Identificar y Analizar la participación de los actores involucrados	Entrevistas y grupos focales con stakeholders	Cualitativo	Semana 10-12

Nota: Elaboración propia

Consideraciones Éticas

Es fundamental asegurar el consentimiento informado de todos los participantes en la investigación. Las encuestas y entrevistas se realizaron teniendo en cuenta que se debe garantizar la confidencialidad y el anonimato de los participantes. Además, se obtuvo la aprobación del comité de ética de la institución antes de iniciar el proceso de recolección de datos (Bryman, 2016).

Análisis de Datos

Los datos cuantitativos obtenidos por las encuestas se analizaron con estadísticas descriptivas y análisis inferencial, con el apoyo de software estadístico como SPSS. Los datos cualitativos recogidos de las entrevistas y el análisis documental serán codificados y analizados mediante análisis de contenido, utilizando software como Atlas.Ti para facilitar el proceso de codificación y la identificación de temas recurrentes (Saldaña, 2013).

El diseño metodológico de este estudio está orientado a proporcionar una comprensión integral y detallada de las iniciativas de RSE de Almacenes Éxito y su impacto. A través de un enfoque mixto y la combinación de diversos métodos de recolección y análisis de datos, esta investigación aspira a contribuir significativamente al conocimiento existente sobre la práctica de la RSE en contextos corporativos, particularmente en el sector retail colombiano.

El presente informe presenta el análisis de 51 encuestas realizadas con el objetivo de evaluar la percepción y el impacto de las iniciativas de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) entre los empleados de Almacenes Éxito. La RSE se ha convertido en un componente fundamental de la estrategia empresarial, no solo por su impacto en la comunidad y el medio ambiente, sino también por su influencia en el compromiso y la satisfacción de los empleados.

Almacenes Éxito, como una empresa líder en el sector retail, ha implementado diversas iniciativas de RSE en áreas como educación, medio ambiente, inclusión social y desarrollo comunitario. Este análisis se enfoca en comprender cómo estas iniciativas son percibidas por los empleados y cómo influyen en su compromiso con la empresa, su satisfacción laboral y su percepción de la cultura organizacional.

A través del análisis de las respuestas obtenidas en las encuestas, se buscó poder identificar patrones, tendencias y áreas de mejora en relación con las iniciativas de RSE de Almacenes Éxito, con el fin de brindar insights significativos que contribuyan al fortalecimiento de la estrategia de RSE y al bienestar tanto de los empleados como de la empresa en su conjunto.

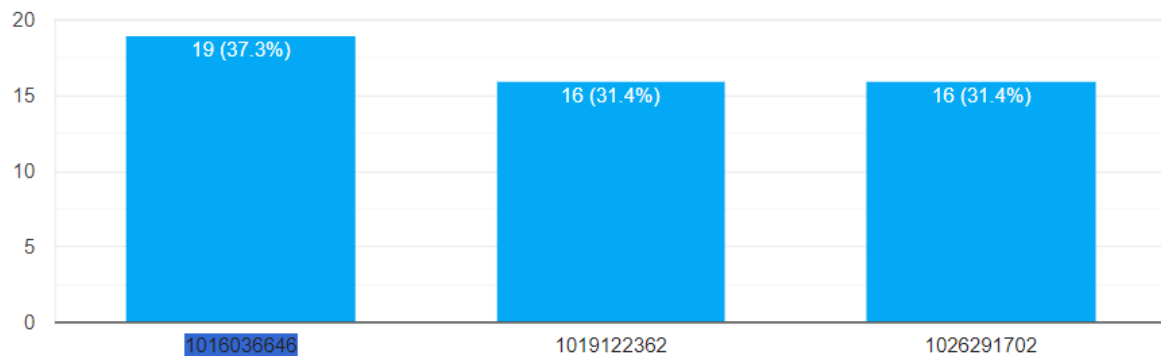
Resultados de encuesta

2. Control de registro de datos



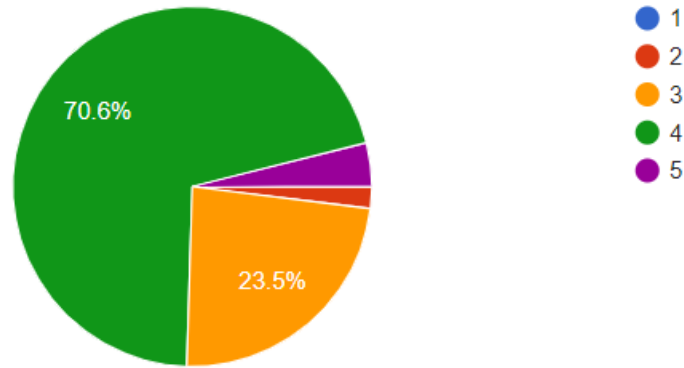
Por favor escriba el número de cédula del estudiante que le indicó responder esta encuesta:

51 respuestas



3. En una escala del 1 al 5, donde 1 significa "Nada informado" y 5 "Muy bien informado", ¿cómo calificaría su nivel de conocimiento sobre las políticas de RSE de Almacenes Éxito?

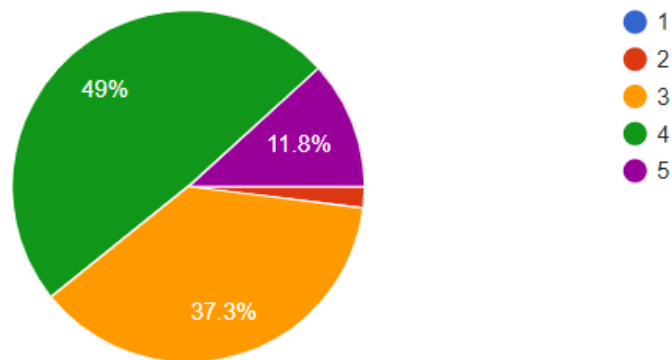
51 respuestas



Este análisis sugiere que una proporción significativa de encuestados está bien informada sobre las políticas de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) de Almacenes Éxito. El hecho de que el 70.6% se clasifique como "bien informado" indica un conocimiento bastante amplio de estas políticas. Sin embargo, hay un margen para mejorar, ya que solo el 5% se considera "muy informado". Es alentador ver que solo un pequeño porcentaje (23%) se clasifica como "normalmente informado", lo que sugiere que la mayoría de los encuestados están bastante familiarizados con las políticas de RSE de la empresa. Esto podría indicar una comunicación efectiva por parte de Almacenes Éxito sobre sus iniciativas de RSE, pero también podría haber espacio para mejorar la profundidad de esta comprensión.

4. En una escala del 1 al 5, donde 1 significa "Muy insuficiente" y 5 "Muy adecuada", ¿cómo calificaría la comunicación de las iniciativas de RSE dentro de la empresa?

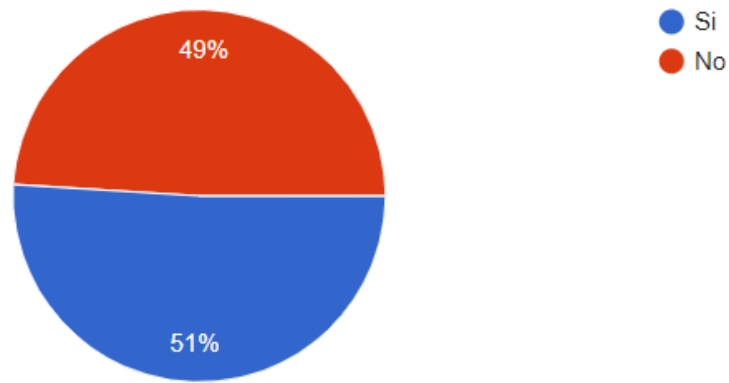
51 respuestas



Este análisis revela que hay una percepción general positiva sobre la comunicación de las iniciativas de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) dentro de la empresa. El hecho de que casi la mitad (49%) de los encuestados la califique como "bien adecuada" indica que la mayoría está satisfecha con el nivel de comunicación existente. Además, el 11.8% que la considera "muy adecuada" sugiere que una parte significativa de los encuestados está especialmente complacida con la calidad de la comunicación de las iniciativas de RSE. Sin embargo, el 37.3% que la clasifica como "normalmente adecuada" sugiere que aún hay espacio para mejoras, lo que podría implicar la necesidad de una comunicación más clara, consistente o frecuente en algunas áreas para satisfacer completamente las expectativas de los encuestados.

5. ¿Ha participado usted directamente en alguna iniciativa de RSE de Almacenes Éxito en el último año?

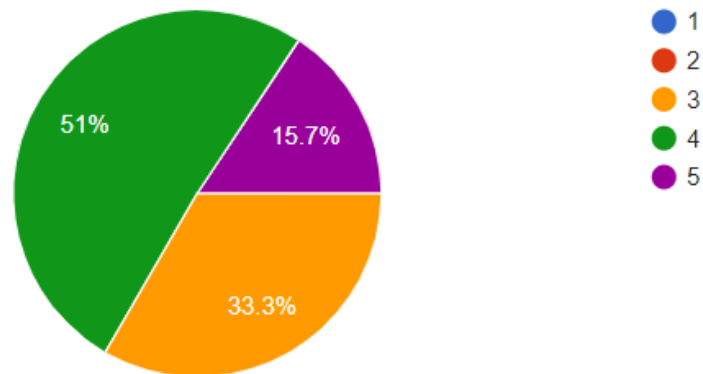
51 respuestas



Este análisis indica que un porcentaje significativo de encuestados ha participado directamente en alguna iniciativa de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) de la empresa en el último año, lo que representa un 51%. Esto sugiere un nivel notable de compromiso por parte de los empleados con las actividades de RSE de la empresa. Sin embargo, es importante tener en cuenta que el 49% restante no ha participado directamente en ninguna iniciativa en el mismo período. Esto podría indicar oportunidades para aumentar la participación o mejorar la comunicación sobre las oportunidades disponibles para involucrarse en iniciativas de RSE, con el fin de fomentar una mayor participación de los empleados en el futuro.

6. En una escala del 1 al 5, donde 1 significa "Ningún impacto" y 5 "Impacto muy positivo", ¿cómo evaluaría el impacto de las iniciativas de RSE en el ambiente laboral?

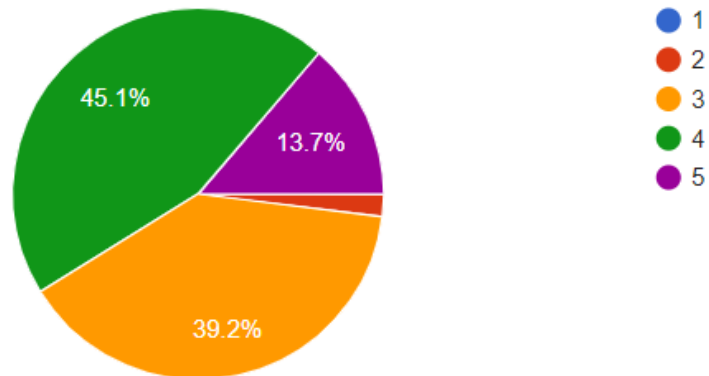
51 respuestas



Este análisis destaca una percepción generalmente positiva sobre el impacto de las iniciativas de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) en el ambiente laboral. El hecho de que el 51% de las personas informen que estas iniciativas tuvieron un "buen impacto" sugiere que la mayoría percibe beneficios tangibles y positivos derivados de estas acciones. Además, el 15.7% que dice que tuvo un "gran impacto" indica que una proporción significativa de los encuestados experimentó efectos muy positivos en el ambiente laboral debido a las iniciativas de RSE. Sin embargo, el 33.3% que considera que tuvo un "impacto normal" indica que aún hay espacio para mejorar y optimizar estas iniciativas para maximizar su efectividad y beneficios percibidos por todos los empleados.

8. En una escala del 1 al 5, donde 1 significa "Ningún impacto" y 5 "Impacto muy positivo", ¿cómo evaluaría el impacto de las iniciativas de RSE en la comunidad local?

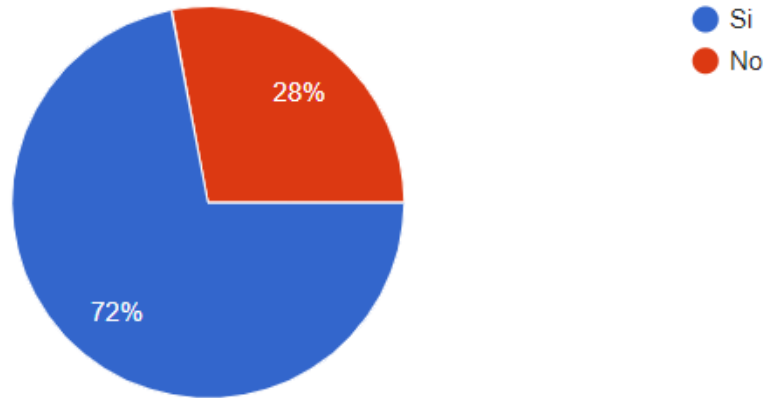
51 respuestas



Este análisis indica una percepción generalmente positiva sobre el impacto de las iniciativas de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) en la comunidad local. El hecho de que el 45.1% de los encuestados informen que estas iniciativas tuvieron un "buen impacto" sugiere que una parte significativa percibe beneficios tangibles y positivos derivados de estas acciones en la comunidad. Además, el 13.7% que dice que tuvo un "gran impacto" indica que hay una porción considerable que experimentó efectos muy positivos en la comunidad debido a estas iniciativas. Sin embargo, el 39.2% que considera que tuvo un "impacto normal" sugiere que hay margen para mejorar y optimizar estas iniciativas para aumentar su impacto en la comunidad local. El 2% que dice que tuvo un "impacto regular", lo que indica que algunas personas perciben que estas iniciativas no tuvieron un impacto significativo en la comunidad o muy bajo.

9. ¿Cree que las iniciativas de RSE de Almacenes Éxito han contribuido a su bienestar personal?

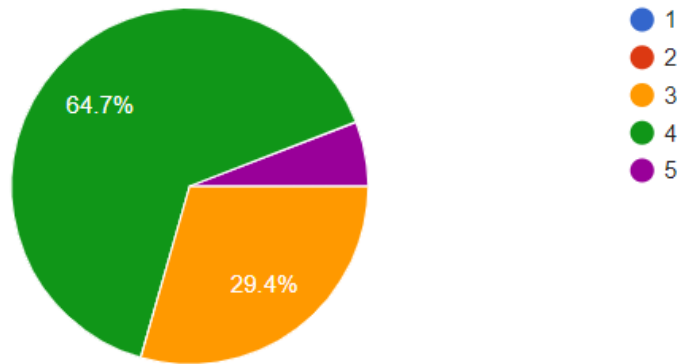
50 respuestas



Este análisis sugiere que la gran mayoría de las personas perciben que las iniciativas de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) de la empresa contribuyen positivamente a su bienestar personal, con un notable 72% expresando este sentimiento. Este alto porcentaje indica que estas iniciativas tienen un impacto significativo en el bienestar individual de los encuestados. Sin embargo, el hecho de que el 28% restante no perciba esta contribución sugiere que hay una minoría que no experimenta este beneficio personal. Sería importante examinar más a fondo las razones detrás de esta percepción para comprender mejor cómo mejorar las iniciativas de RSE para abordar las necesidades y preocupaciones de este grupo minoritario.

10. En una escala del 1 al 5, donde 1 significa "Muy pobre" y 5 "Excelente", ¿cómo calificaría la ética empresarial de Almacenes Éxito en relación con sus iniciativas de RSE?

51 respuestas



Este análisis indica una percepción generalmente positiva sobre la ética empresarial de Almacenes Éxito en relación con sus iniciativas de Responsabilidad Social Empresarial (RSE). El hecho de que el 64.7% de los encuestados la califique como "muy buena" y el 5% como "excelente" sugiere un alto nivel de confianza y aprobación en la forma en que la empresa gestiona sus iniciativas de RSE desde una perspectiva ética. Sin embargo, el 29% que considera que es "normal" sugiere que aún existe un segmento de la población que percibe margen para mejoras o áreas donde la empresa podría fortalecer su ética empresarial en relación con las iniciativas de RSE. Sería relevante investigar más a fondo las razones detrás de esta percepción "normal" para identificar áreas específicas que requieran atención y mejora.

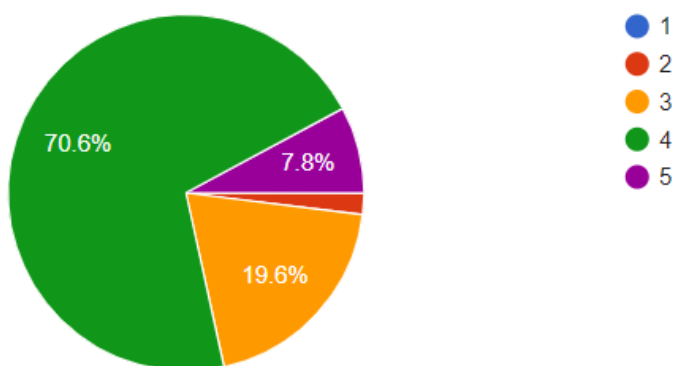
11. ¿Tiene alguna sugerencia o comentario sobre cómo mejorar las iniciativas de RSE de Almacenes Éxito?

51 respuestas

No
Nada
Todo bien
Excelente
Muy buenas
Excelentes
Se de la existencia de las iniciativas pero no han afectado directamente a mi comunidad
Que las sigan implementando
Me he visto afectado positivamente pero muy poco

12. En una escala del 1 al 5, donde 1 significa "Muy bajo compromiso" y 5 "Muy alto compromiso", ¿cómo evaluaría el compromiso de Almacenes Éxito con la sostenibilidad?

51 respuestas



Este análisis sugiere una percepción mayoritariamente positiva sobre el compromiso de Almacenes Éxito con la sostenibilidad, con un considerable 70.6% de los encuestados

considerando que este compromiso es alto. Además, el hecho de que el 7.8% lo califique como "muy alto" indica que hay una parte significativa de la población que percibe un compromiso excepcionalmente fuerte por parte de la empresa en esta área. Sin embargo, es importante tener en cuenta que aproximadamente el 23.6% de los encuestados (la suma del 19.6% que lo considera "normal" y el 4% que lo considera "bajo") no percibe un compromiso elevado en sostenibilidad por parte de Almacenes Éxito. Esto señala una oportunidad para la empresa de mejorar la percepción sobre su compromiso en este aspecto, ya sea comunicando mejor sus iniciativas actuales o implementando nuevas estrategias de sostenibilidad para abordar las preocupaciones de estos grupos minoritarios.

CONCLUSIONES

Esta investigación permitió conocer la Oportunidad de Mejora en Comunicación, La voluntad de los encuestados de conocer más sobre las iniciativas de RSE representa una oportunidad para Almacenes Éxito de mejorar sus estrategias de comunicación y educación. Incrementar la visibilidad y la comprensión de sus iniciativas puede aumentar el impacto positivo y el compromiso de los stakeholders con la empresa.

Tal como, Percepción Positiva Las iniciativas de RSE de Almacenes Éxito son bien recibidas y valoradas positivamente por aquellos que están informados sobre ellas. Esto indica que las políticas y prácticas actuales tienen un impacto favorable y son efectivas en términos de aceptación y apoyo entre los encuestados informados.

Además, Potencial de Mayor Impacto, Al proporcionar más información y educación sobre sus iniciativas de RSE, Almacenes Éxito tiene el potencial de no solo mejorar la percepción y el apoyo entre los stakeholders, sino también de generar un impacto más positivo y amplio en la comunidad. Esto podría traducirse en una mayor lealtad de los clientes, mejor relación con la comunidad, y una reputación corporativa más sólida.

Para finalizar, aunque las iniciativas RSE de Almacenes Exito son muy bien vistas por las personas que las conocen más a fondo y las cuales han sido afectadas positivamente por ellas, hay también una oportunidad de mejora o necesidad de mejorar la comunicación de estas y, por ende, mejorar la difusión de estas iniciativas y mensajes para poder afectar positivamente a un mayor número de personas y tener un mayor impacto positivo a la vista de las personas y las comunidades.

REFERENCIAS

- Bhattacharya, C. B., Korschun, D., & Sen, S. (2008). Using corporate social responsibility to win the war for talent. *MIT Sloan Management Review*, 49(2), 37-44.
<https://sloanreview.mit.edu/article/using-corporate-social-responsibility-to-win-the-war-for-talent/>
- Bryman, A. (2016). *Social research methods* (5th ed.). Oxford University Press.
<https://ktpu.kpi.ua/wp-content/uploads/2014/02/social-research-methods-alan-bryman.pdf>
- Carroll, A. B., & Shabana, K. M. (2010). The business case for corporate social responsibility: A review of concepts, research, and practice. *International Journal of Management Reviews*, 12(1), 85-105.
<https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1111/j.1468-2370.2009.00275.x>
- Creswell, J. W. (2014). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (4th ed.). SAGE Publications.
https://www.ucg.ac.me/skladiste/blog_609332/objava_105202/fajlovi/Creswell.pdf
- Ernesto Ramírez, J. (2009). Las perspectivas de las organizaciones sociales para cambiar el actual panorama instrumental de la responsabilidad social empresarial en Colombia: (ed.). Red Revista Opera.
- Estrategias Grupo Éxito (2024) Recuperado en 2024: chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgiclfndmkaj/https://www.grupoexito.com.co/es/estrategia-corporativa-grupo-exito.pdf
- Freeman, R. E. (1984). *Strategic management: A stakeholder approach*. Boston: Pitman.
https://www.researchgate.net/publication/228320877_A_Stakeholder_Approach_to_Strategic_Management
- Fundación Éxito (2022). Recuperado en 2024 de: <https://www.fundacionexito.org/>
- Grupo Éxito. (2022). Informe Anual 2022. Recuperado de <https://www.grupoexito.com.co/es/informe-integrado-periodico-2022.pdf>

- Grupo Éxito. (2020). Quienes Somos. Recuperado de <https://www.grupoexito.com.co/es/quienes-somos>
- Hernández, R. Sampieri. (2023) Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativas, cualitativas y mixta. McGraw-Hill. Capítulos 1, 2, 3 y 4. Libros electrónicos Ebooks 7-24.
- Kotler, P., & Lee, N. (2005). Corporate Social Responsibility: Doing the Most Good for Your Company and Your Cause. Hoboken, NJ: John Wiley & Sons.
<https://www.scirp.org/reference/referencespapers?referenceid=3189881>
- Porter, M. E., & Kramer, M. R. (2006). Strategy and society: The link between competitive advantage and corporate social responsibility. Harvard Business Review, 84(12), 78-92. <https://hbr.org/2006/12/strategy-and-society-the-link-between-competitive-advantage-and-corporate-social-responsibility>
- Raufflet, E., Barrera Duque, E., García de la Torre, C., Lozano Aguilar, J., & Portales Derbez, L.
(2017). Capítulo 1. En Responsabilidad, ética y sostenibilidad empresarial. Pearson Educación.
- Saldaña, J. (2013). The coding manual for qualitative researchers (2nd ed.). SAGE Publications. <https://www.scirp.org/reference/referencespapers?referenceid=1752732>
- Schein, E. H. (2010). Organizational culture and leadership (4th ed.). San Francisco, CA: Jossey-Bass. <https://www.scirp.org/reference/ReferencesPapers?ReferenceID=1848176>
- Smith, C. (2003). Corporate social responsibility: Whether or how? California Management Review, 45(4), 52-76.
https://www.researchgate.net/publication/273357425_Corporate_Social_Responsibility_Not_Whether_But_How