Evaluación de la Responsabilidad Social Empresarial en Bluzard Technologies mediante la aplicación de la ISO 26000:2010

Francine Narvaez Londoño

Trabajo de Grado presentado como requisito para optar al título de Gerente de Proyectos

Director
Yimy Alejandro Bernal Campos



Universidad EAN
Especialización en Gerencia de Proyectos, Facultad de Ingeniería
Seminario de Investigación
Bogotá
2026

Contenido

Lista de tablas 4

Lista de figuras 5

Introducción 6

1. Planteamiento del problema 7

1.2 Pregunta de investigación 7

2. Objetivos 8

2.1 General 8

2.2 Específicos 8

3. Justificación 9

4. Antecedentes 10

5. Marco de referencia 12

5.1 Marco Teórico 12

5.2 Marco institucional 14

5.3 Normas técnicas y estándares internacionales de RSE 16

6. Diseño metodológico 17

6.1 Enfoque 17

6.2 Tipo y diseño de investigación 17

6.3 Población y muestra 18

6.4 Técnicas e instrumentos de recolección de información 18

6.5 Análisis y diagnóstico de la información 19

7. Resultados 21

7.1 A partir de la entrevista semiestructurada a la Gerencia 21

7.2 Analizar la percepción a empleados sobre el desempeño de la RSE 28

7.3 Determinar las brechas con respecto a las prácticas en Bluzard Technologies S.A.S sobre RSE de acuerdo con los siete principios de la norma ISO 26000:2010 . 37

8. Propuesta 42

9. Conclusiones 52

10. Recomendaciones 54

Referencias 55

Lista de tablas

Tabla 1. Técnicas e instrumentos de recolección de datos 19

Tabla 2. Respuesta sobre gobernanza – gestión organizacional 21

Tabla 3. Respuesta sobre Derechos Humanos.....23

Tabla 4. Respuesta sobre Prácticas laborales 23

Tabla 5. Respuesta sobre Medio ambiente.....25

Tabla 6. Respuesta sobre prácticas justas de operación 26

Tabla 7. Respuesta sobre Asuntos de consumidores y/o clientes.....27

Tabla 8. Respuesta sobre participación y desarrollo de la comunidad 28

Tabla 9. Determinación de brechas sobre RSE en Bluzard Technologies SAS 37

Tabla 10. Guía de evaluación principio gobernanza 43

Tabla 11. Guía de evaluación principio derechos humanos 44

Tabla 12. Guía de evaluación principio prácticas laborales 45

Tabla 13. Guía de evaluación principio medio ambiente 46

Tabla 14. Guía de evaluación principio prácticas justas de operación 47

Tabla 15. Guía de evaluación principio asuntos de consumidores 47

Tabla 16. Guía de evaluación principio participación activa y desarrollo de la comunidad 48

Lista de figuras

Figura 1. Análisis respuesta empleados sobre rendición de cuentas.....29

Figura 2. Análisis respuesta empleados sobre transparencia.....30

Figura 3. Análisis respuesta empleados sobre comportamiento ético 31

Figura 4. Análisis de respuesta empleados sobre el respeto por los intereses de las partes interesadas 32

Figura 5. Análisis respuesta empleados sobre el respeto de la legalidad.....33

Figura 6. Análisis.....34

Figura 7. Análisis respuesta empleados sobre el respeto por los derechos humanos 35

Figura 8. Análisis respuesta empleados sobre si Bluzard Technologies SAS tiene un buen 36

Figura 9. Desempeño – tendencia por criterio de evaluación de acuerdo con la guía 49

Figura 10. Cumplimiento general de RSE por principio 50

Introducción

La responsabilidad social empresarial, se ha convertido en un factor clave en la gestión de las organizaciones, teniendo en cuenta los impactos en la toma de decisiones y prácticas en la sociedad, economía y medio ambiente. En ese sentido, la norma ISO 26000:2010 plantea orientaciones para integrar la RSE en cualquier tipo de organización sin importar la actividad económica, tamaño, número de empleados y ubicación, enmarcando principios sobre prácticas, relacionamiento con los grupos de interés. (ISO, 26000:2010).

De igual manera, la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico (OCDE) refuerza los aspectos de la RSE al plantear que las conductas empresariales en materia de responsabilidad deben estar enmarcadas en la debida diligencia, la gestión de riesgos para prevenir impactos adversos sobre las personas, sociedad y medio ambiente. (OCDE, 2023).

En Colombia, la RSE no se encuentra un solo marco normativo que unifique lo reglamentario en materia de RSE, este se encuentra disperso en la constitución política colombiana, normas de seguridad y salud en el trabajo, normas de medio ambiente, protección al consumidor, practicas transparentes para evitar la corrupción BIC, lo cual demuestra que las empresas operan dentro de los parámetros de responsabilidad social y normativa (Asamblea Nacional Constituyente, 1991).

En este aspecto, el presente anteproyecto propone evaluar la RSE para la compañía Bluzard Technologies SAS., esta compañía cuenta con 12 colaboradores, y usando como línea base para la evaluación la norma ISO 26000:2010, el propósito es diseñar y una herramienta de evaluación que permita medir el desempeño en RSE, identificar brechas y acciones de mejora (ISO, 26000:2010).

1. Planteamiento del problema

La globalización de los mercados y el dinamismo con el cual se gestionan las organizaciones, ha conllevado a modificar las preferencias de consumo en los cuales prima servicios y/o productos que eviten efectos adversos en la sociedad y en el medio ambiente. En esa misma vía las MIPYME de tecnología en Colombia se ven en una encrucijada al ver cómo su irrupción en el mercado está condicionada a ser señaladas de no contribuir al desarrollo sostenible, o por lo menos a alguna de sus siete principios (ISO 26000:2010).

A pesar de la importancia que reviste la Responsabilidad Social Empresarial, para varias empresas del sector de tecnología no es claro cómo pueden demostrar que en sus acciones aporten a la sociedad, al medio ambiente y a garantizar la sostenibilidad del negocio.

Bluzard Technologies S.A.S, es una compañía MIPYME ubicada en Bogotá y se dedica a ofrecer servicios de programación, desarrollo de software, diseño de soluciones tecnológicas y educación; actualmente la compañía no cuenta con un modelo en el cual pueda demostrar cómo sus acciones contribuyen a la responsabilidad social empresarial, lo anterior, ha generado pérdidas económicas teniendo en cuenta que la preferencia de clientes es contar con aliados estratégicos de negocio que demuestren la responsabilidad social en cada una de sus actividades. De continuar esta situación Bluzard Technologies S.A.S seguirá perdiendo participación en el mercado.

1.2 Pregunta de investigación

¿Cómo la evaluación de Responsabilidad Social Empresarial basado en la norma ISO 26000:2010 para la compañía Bluzard Technologies S.A.S demuestra su compromiso y desempeño social, ambiental y económico?

2. Objetivos

2.1 General

Evaluar las prácticas de Responsabilidad Social Empresarial de Bluzard Technologies en Bogotá mediante la aplicación de la Guía ISO 26000:2010, con el fin de identificar su contribución a la sostenibilidad empresarial en las dimensiones social, ambiental y económica.

2.2 Específicos

- Identificar las prácticas actuales de Responsabilidad Social Empresarial de Bluzard Technologies S.A.S, según los lineamientos de la norma ISO 26000:2010.

- Analizar la percepción de los colaboradores frente al desempeño de la RSE en Bluzard Technologies S.A.S.

- Determinar las brechas con respecto a las prácticas en Bluzard Technologies S.A.S sobre RSE de acuerdo con los siete principios de la norma ISO 26000:2010

- Proponer una guía de evaluación de Responsabilidad Social Empresarial basado en la norma ISO 26000:2010 para que la compañía Bluzard Technologies S.A.S demuestre su compromiso y desempeño social, ambiental y económico.

3. Justificación

El presente anteproyecto, se justifica desde la revisión teórica, puesto que permite comprender la RSE como un modelo que se puede integrar a la gestión organizacional y no como una serie de prácticas aisladas o de cumplimiento regulatorio.

La ISO 26000:2010, en ese sentido, orienta a las organizaciones para que puedan incorporar dentro de sus actuaciones principios como la ética, transparencia, gobernanza, derechos humanos, protección medio ambiental y relaciones con los grupos de interés (ISO, 2010).

Por lo tanto, para que la compañía Bluzard Technologies S.A.S, pueda mantenerse competitiva y crecer económicamente, debe demostrar su Responsabilidad Social Empresarial en cada una de sus acciones, y de esta manera garantizar la sostenibilidad y crecimiento del negocio, a través de una evaluación de su programa de RSE basado en la norma ISO 26000:2010.

En ese sentido, este anteproyecto aporta a Bluzard Technologies la identificación de debilidades y fortalezas en RSE, y de esta manera establecer medidas de intervención para poder demostrar su contribución en RSE. El contar con una guía de evaluación para Bluzard Technologies S.A.S, favorece la toma de decisiones, mejora su imagen reputacional y fortalece la relación con clientes y proveedores. (Bastidas Marín y García Mejía, 2018).

Por último, el anteproyecto permite que los resultados puedan convertirse en proyectos de mejora, indicadores de gestión en RSE, desempeño laboral; por lo tanto, resulta relevante, puesto que se alinea con la estrategia, la sostenibilidad y relacionamiento con los grupos de interés (ISO, 2010).

4. Antecedentes

En este apartado se presenta el fundamento teórico que respalda la investigación realizada en relación con Latinoamérica, se analizó la RSE en pequeñas y medianas empresas y se apreció que este tipo de empresas cuentan con ventajas para implementar prácticas responsables debido a su relación cercana con los grupos de interés, pero a la vez enfrentan obstáculos como son: los recursos, técnica y profesionalización de la gestión (Mellado, 2009).

A su vez, la regulación de la RSE se convierte en un desafío, debido a que es necesario comprender cómo la RSE se incorpora real y transparente en las prácticas y decisiones de las empresas (Carmona-Garcés y Londoño-Correa, 2025).

Adicionalmente, las estadísticas no revelan con exactitud que la RSE sea un potenciador económico importante en el ámbito de las Pymes, esto obedece a la falta de cifras reales y casos que sustenten que un programa de RSE bien pensado, planificado y con ejecución impecable contribuya al sostenimiento económico en el ámbito de las Pymes, y sea más visto como una ventaja competitiva como lo menciona (Rengifo, 2021).

En el contexto colombiano, las empresas no le ven un valor de retorno equivalente o medianamente significativo el gestionar programas de RSE, puesto que se percibe como una carga tanto operativa como de sobrecostos, sin embargo, se busca el lado positivo o de rentabilidad por lo que actualmente puede llegar considerarse como una labor complicada y que genera opiniones divididas entre los expertos sobre si la responsabilidad social empresarial es un valor agregado según Peña Cuervo (2018).

Un caso de éxito realista y positivo y que genera gran impacto en su valoración es la empresa Crepes y Wafles, que gracias a su ejemplar implementación de RSE ha sostenido un crecimiento constante en su valoración y ganancias en los últimos años incluso después de la pandemia del COVID según (Pérez Godoy, 2025).

En una investigación realizada en 2018 para analizar la RSE en una pyme del sector transporte y de almacenamiento de Palmira, se evidencio que la guía práctica para identificar brechas y orientar las acciones encaminadas a la competitividad y sostenibilidad fue la norma ISO 26000:2010 (Bastidas Marín y García Mejía, (2018).

De la misma manera, se diseñó un programa de RSE en una institución prestadora de servicios de salud bajo los principios de la norma ISO 26000:2010, lo cual demuestra como la norma de RSE se puede adaptar a diferentes tipos de empresas (Diaz-Oliveros et al, 2021). Los antecedentes mencionados respaldan la pertinencia del estudio propuesto para Bluzard Technologies S.A.S.

5. Marco de referencia

5.1 Marco Teórico

En este apartado, se menciona el fundamento teórico que respalda la investigación, constituye la base conceptual para abordar el problema de investigación y establecer cómo se relacionan las teorías, los conceptos y los hallazgos anteriores.

De acuerdo con, Porter y Kramer (2011) las empresas pueden aumentar su competitividad al mismo tiempo que resuelven problemas sociales. De esta manera, la RSE deja de verse como un gasto y se convierte en una ventaja estratégica que impulsa el desarrollo sostenible. (Porter & Kramer, 2011).

En este sentido, la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) está directamente relacionada con el desarrollo sostenible, debido a que busca equilibrar el crecimiento económico con el bienestar social y la protección del medio ambiente. Puesto que la RSE permite que las empresas no solo generen utilidades, sino que también asuman un compromiso ético frente a los impactos que producen en su entorno (Porter & Kramer, 2011).

En lo que respecta, la RSE en las pymes, suele presentar aspectos particulares. Por un lado, este tipo de empresas tienen mayor cercanía al público y tienden a ser más flexibles al introducir cambios; por otro lado, carecen de sistemas formales, indicadores de desempeño, y recursos especializados, lo anterior explica por qué la RSE puede desarrollarse en pymes, lo cual permite la utilidad de herramientas diagnósticas y planes de mejora progresivos (Mellado, 2009).

A nivel de América Latina, las pymes presentan oportunidades para adoptar la RSE, pero también se presentan debilidades como recursos económicos limitados. A su vez, estudios recientes indican que la RSE todavía se percibe como un reto a nivel organizacional y sistemático (Carmona-Garcés y Londoño-Correa, 2025).

En tal sentido, la guía de Project Management Institute (PMI) enfatiza como la adaptabilidad, desempeño, rendición de cuentas, calidad y sostenibilidad se alinean con los objetivos estratégicos, y de la mejora en RSE y como se puede administrar como proyecto, conteniendo el alcance, partes de interés, cronogramas, identificación de riesgos, indicadores y evaluación de desempeño (PMI, 2023, 2025).

Por consiguiente, en Colombia, debido a su alta biodiversidad, la RSE adquiere relevancia para generar economías equitativas y sostenibles mediante alianzas entre la empresa-comunidad. Bom- Camargo (2021) menciona que dentro de las estrategias de las organizaciones se hace referencia a la responsabilidad social y a la sostenibilidad respondiendo a las necesidades de la sociedad y de esta manera convertir una oportunidad económica en un beneficio económico, y que las empresas deberían percibir la RS como un valor compartido generando bienestar social, ambiental y sostenible (Bom-Camargo, 2021).

De igual manera, se realizó la revisión de RSE en el año 2020, para las pymes en donde se sostuvo que en este tipo de empresas se debe comprender desde sus características inherentes, no como una réplica de otros modelos existentes en grandes compañías. El aporte de este estudio presenta que las pymes desarrollan actividades informales de RSE, carencia de políticas, falta de indicadores y mecanismos de seguimiento. Para el caso de Bluzard Technologies S.A.S, este planteamiento permite enseñar el uso de la guía ISO 26000:2010 como una herramienta flexible para el diagnóstico y determinar las practicas existentes en la compañía, así no estén documentadas y de esta manera convertirlas en procesos sistemáticos y medibles (Bikefe et a.l, 2020).

De acuerdo, con el aporte del año 2022, sobre RSE en pymes desde un análisis bibliográfico, se concluyó que ha aumentado, pero se mantiene la división entre la parte conceptual y metodológica. Según los autores León et al. (2022) la RSE está inmersa entre la ética empresarial, sostenibilidad, desempeño, innovación, competitividad y las relaciones con stakeholders. Lo mencionado es relevante para Bluzard Technologies S.A.S debido a que presenta que una evaluación de RSE no debe limitarse a realizar donaciones, sino a analizar la gobernanza de la compañía, bienestar de los colaboradores, relación con clientes, proveedores, y como aporta a la gestión medio ambiental (León et al., 2022).

Por su parte, Bielawska (2022) analizo la RSE en micros, pequeñas y medianas empresas y determino que la RSE genera aspectos favorables internos y externos, los cuales se ven reflejados en la imagen reputacional, confianza, motivación laboral, fortalecimiento con demás partes de interés, se destaca que las pymes tienen ventajas particulares como lo es la cercanía de la alta dirección con los grupos de interés lo cual facilita la toma de decisiones acertadas y oportunas. Para Bluzard Technologies S.A.S este enfoque permite que la evaluación sobre RSE sirva de fortalecimiento y mejora organizacional (Bielawska,2022).

En pymes del Valle del Cauca en Colombia, sobre RSE se evidencio en una investigación año 2022, que en pymes se presenta brechas entre la literatura y la práctica sobre RSE, y la mayoría de acciones de concentran en los trabajadores y clientes, en los que respecta a la parte social y medio ambiente se les presta menor atención. El aporte sobre este estudio orienta a que Bluzard Technologies S.A.S identifique vacíos con los grupos de interés y medio ambiental y no solo se enfoque el bienestar laboral (Azuero-Rodríguez et al., 2022).

5.2 Marco institucional

Este apartado busca mencionar el marco legal, que aporta a la investigación, partiendo de la aclaración que en Colombia la Responsabilidad Social Empresarial actualmente no está regulada por una ley o norma específica, por lo tanto, este tema es transversal en el marco normativo colombiano desde la parte de derechos humanos, ambiental, prácticas laborales y anticorrupción, que a la vez se alinea con los acuerdos establecidos por la OIT (Organización Internacional del Trabajo), es de esta manera que a continuación se nombran las siguientes:

El desarrollo sostenible, según la Comisión Brundtland, consiste en satisfacer las necesidades del presente sin comprometer las de las futuras generaciones. En este sentido, la RSE se convierte en una herramienta estratégica que ayuda a las empresas a actuar con responsabilidad ambiental, respeto social y visión de largo plazo (ONU, 1987).

En Colombia, la regulación en lo que respecta a RSE, no está unificada en una sola ley obligatoria, sino que se menciona a través de diferentes marcos normativos entre los que se destaca la constitución política colombiana, leyes sectoriales y normas técnicas esta ultimas en su mayoría son voluntarias, a continuación, se mencionan el marco normativo sobre RSE en Colombia:

Se inicia con la Constitución Política de 1991 (Art. 333): el cual establece que la actividad económica y la iniciativa privada son libres, pero la empresa tiene una función social que implica responsabilidades, en este artículo se aborda se manera general la RSE en Colombia (Asamblea Nacional Constituyente, 1991; Congreso de la República de Colombia, 1993, 2011, 2018, 2022; Presidencia de la República de Colombia, 2015, 2019).

De igual manera, en el artículo 78 de la CPC, se establece la regulación sobre el control de calidad de los bienes y servicios, la información suministrada al público y la responsabilidad de quienes afecten la salud, seguridad de consumidores o usuarios. Este articulo permite que

las empresas actúen con transparencia, calidad y seguridad de la información dentro de sus actividades (Asamblea Nacional Constituyente, 1991).

Sumado a lo anterior, está la Ley 99 de 1993 del sistema Nacional Ambiental, en el cual se establecen lineamientos constitucionales sobre la protección ambiental y desarrollo sostenible, esta ley aporta al marco institucional, permitiendo comprender que las empresas no operan aisladamente, sino dentro de un sistema regulatorio, teniendo en cuenta que sus aportes se centran en la gestión medio ambiental, desarrollo sostenible, prevención de impactos ambientales y la participación social.

Adicionalmente, el estatuto del Consumidor Ley 1480 de 2011, regula los derechos y deberes entre productores, proveedores y consumidores, esta norma se relaciona con la RSE frente a la protección del consumidor. Es así, como una empresa socialmente responsable más allá de cumplir la parte normativa, debe garantizar relaciones justas y transparentes con sus clientes, al tener que ofrecer las empresas productos seguros y de calidad, información clara y suficiente sobre los productos y/o servicios, afectaciones debido a la publicidad engaños y demás afectaciones para el consumidor.

Por su parte, el Decreto 1072 de 2015 copila la normatividad del sector trabajo en Colombia, y dentro de este Decreto se integran disposiciones en materia de seguridad y salud en el trabajo, en este sentido esta norma vincula la RSE con la protección de los trabajadores, debido a que las empresas deben garantizar condiciones laborales dignas, seguras y saludables.

Asimismo, La Ley 1901 de 2018, exige la responsabilidad compartida entre Estado y privados en la protección ambiental, en su artículo 18 sobre planificación ambiental, puede generar riesgos como agotamiento de recursos no renovables si no se equilibra con regulaciones estrictas (Congreso de Colombia. 2018).

Igualmente, el Decreto 2046 de 2019, reglamenta las sociedades de beneficio de interés colectivo (BIC), su enfoque está en cómo se puede adoptar, funcionar y reportar los beneficios para los trabajadores, compromisos sociales y medio ambientales, exige que las empresas BIC demuestren sus compromisos mediante información verificable, es decir permite que las empresas BIC demuestres la transparencia y sostenibilidad empresarial.

Por otra parte, la Ley 2195 de 2022, la cual establece las medidas de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción, promoviendo de esta manera la cultura de la legalidad,

esta norma se vincula con la RSE teniendo en cuenta los principios de ética, integridad y cumplimiento legal, por lo tanto, permite que las empresas eviten prácticas corruptas, conflictos de interés, fortalece la transparencia, el control interno y comportamiento ético, y que una empresa no solo debe cuidad el medio ambiente y a su colaboradores, sino también deben regirse por la honestidad, responsabilidad en sus actividades con el estado y las sociedad.

5.3 Normas técnicas y estándares internacionales de RSE

La RSE, se considera como una forma de gestionar y administrar los aspectos sociales, económicos y ambientales de una organización. Bajo esta perspectiva, las empresas no solo se ven como unidades productivas, sino que se convierten en un referente responsable frente a sus partes de interés y frente al desarrollo sostenible.

En ese sentido, la norma internacional ISO 26000:2010 permite que se adopte la RSE en siete principios fundamentales como son: Rendición de cuentas, transparencia, comportamiento ético, respeto a los intereses de las partes involucradas, legalidad, respeto y aplicación de normas internacionales de comportamiento y derechos humanos, es importante aclarar que es una norma voluntaria no certificable, y que su mayor aporte radica en servir como guía orientadora para la RSE (ISO, 2010).

A nivel Colombia, se cuenta con la guía técnica colombiana 180, que proporciona directrices para que las empresas puedan establecer, implementar y mejorar su enfoque de RSE dentro su gestión empresarial, permite realizar diagnósticos, alinear las actuaciones en materia de RSE con las prácticas corporativas con la sostenibilidad. (ICONTEC, 2008).

6. Diseño metodológico

En este capítulo se da a conocer el diseño metodológico que se derivó del planteamiento del problema:

6.1 Enfoque

El presente anteproyecto, se desarrollará bajo un enfoque mixto, en el cual se combina variables cualitativas y cuantitativas, con el fin de comprender el estado de la RSE en la compañía Bluzard Technologies S.A.S, en lo que respecta a la norma ISO 26000:2010, en cuanto al componente cuantitativo, permite medir a través de un cuestionario la percepción de los 12 colabores de la empresa y el nivel de alineación con los siete principios de la ISO 26000:2010 (Creswell y Creswell, 2018).

En cuanto al enfoque cualitativo, permite que se describa practicas internas, respuesta de la Gerente y evidencias organizaciones en materia de RSE. Por lo tanto, la integración del enfoque cuantitativo y cualitativo, resulta apropiado porque los diseños mixtos facilitan combinar datos numéricos y descriptivos con el fin de obtener una comprensión más detallada sobre la RSE en Bluzard Technologies S.A.S. (Hernández- Sampieri y Mendoza, 2018).

En el anteproyecto, el enfoque mixto, se utilizará con el fin de realizar el análisis, de la entrevista y cuestionario a los 12 empleados. De esta manera, los resultados cuantitativos permitirán identificar el desempeño de la RSE en Bluzard Technologies SAS, en cuanto al aspecto cualitativo se describirán razones, evidencias y elementos organizacionales que sustenten los resultados obtenidos, lo anterior refuerza el diagnostico entre lo que manifiesta la Gerencia, los empleados y los documentos que evidencia el desempeño de la RSE (Flick, 2018).

6.2 Tipo y diseño de investigación

La investigación es descriptiva y evaluativa, porque busca resolver los hallazgos en Bluzard Technologies S.A.S, al identificar su desempeño actual en RSE y de esta manera formular una herramienta de evaluación como parte de la mejora. La investigación descriptiva se caracteriza por mencionar las prácticas en la compañía, gobernanza, protección medio

ambiental, transparencia, protección al consumidor, relación social y prácticas laborales justas (Hernández- Sampieri y Mendoza, 2018).

De igual manera, es evaluativa porque hace la comparación de la situación actual de Bluzard Technologies S.A.S en lo referente a la norma de RSE ISO 26000:2010, con el fin de determinar brechas, fortalezas y áreas de mejora. Es importante, mencionar que este tipo de estudio es adecuado cuando el propósito es diagnosticar la situación actual y describir sus características y valorar el desempeño en RSE (Ñaupas Paitán et al., 2018).

6.3 Población y muestra

La población objeto de estudio estará conformada por los 12 colaboradores de Bluzard Technologies S.A.S, quienes están directamente vinculados con las prácticas laborales, gestión empresarial, gobernanza, ética, ambiente laboral, elementos que hacen parte de la RSE. De igual manera, se incluye a la gerente como referente clave, debido a que posee el conocimiento e información estratégica, toma de decisiones, recursos, cumplimiento regulatorio, manejo de clientes y proveedores (Arias,2012).

Teniendo en cuenta que el número total de trabajadores de Bluzard Technologies SAS, es de 12 (Censo del 100% de la población trabajadora de la compañía), se considera como población pequeña, accesible y finita, por lo tanto el muestreo es censal, es decir, que a los 12 colaboradores se les aplicará el cuestionario sobre percepción de RSE, cuando la población es reducida, el muestreo censal se considera pertinente porque evita que se excluyan participantes, disminuye el error y permite tener mayor detalle de la información (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018).

6.4 Técnicas e instrumentos de recolección de información

Con el fin de realizar la recolección de la información de acuerdo con el enfoque mixto, se realizará una entrevista semiestructurada a la Alta Dirección de la empresa Bluzard Technologies S.A.S, gerente de la compañía, de tal manera que se identifiquen las prácticas de Responsabilidad Social Empresarial, según los lineamientos de la norma ISO 26000:2010.

De igual manera se aplicará una encuesta a los 12 empleados de la empresa, tipo Likert para medir percepciones sobre aspectos relacionados con los lineamientos de la norma ISO

26000:2010. Cada uno de los instrumentos mencionados, aporta datos como interpretación gerencial y percepción de los empleados sobre la RSE en Bluzard Technologies S.A.S. (Yin, 2018).

Por lo tanto, se utilizará para la recolección de estos datos el enfoque convergente, ya que tanto la recolección como el análisis se realizará simultáneamente con el objetivo de reducir tanto el tiempo de recolección como el análisis que se realizará ya que al ser una PYME se debe usar métodos que no incurran en ciclos extensos (Hecker & Kalpokas, 2026).

Tabla 1.

Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica	Instrumento	Fuente	Enfoque
Entrevista semiestructurada	Formato de entrevista 10 preguntas	Gerente	Cualitativo
Encuesta	Cuestionario tipo Likert 20 preguntas	12 empleados	Cuantitativo

Fuente: Elaboración propia.

6.5 Análisis y diagnóstico de la información

El análisis de la información, se desarrollará con la entrevista semiestructurada a la Gerencia y la aplicación de la entrevista a los 12 colaboradores, este orden permite contrastar los resultados cualitativos y cuantitativos, de esta manera poder diseñar la herramienta para evaluar el desempeño de RSE de Bluzard Technologies S.A.S.

En este sentido, el análisis cualitativo se realizará mediante la descripción de los resultados de la entrevista realizada a la gerencia, posteriormente se hará la comparación con la encuesta, lo cual permite tener una interpretación más acertada reduciendo el sesgo o emitir conclusiones de una sola fuente (Flick, 2018).

Con respecto al análisis cuantitativo se realizará por medio de estadística descriptiva, teniendo en cuenta el cuestionario tipo Likert, donde se calculará porcentajes, promedios por

ítem, estos resultados permitirán determinar percepciones favorables, negativas o neutras sobre RSE en Bluzard Technologies S.A.S, en este sentido la estadística descriptiva es adecuada puesto que permite resumir datos sin pretender suponer en los resultados (Hernández- Sampieri y Mendoza, 2018).

7. Resultados

En este capítulo se presentan los resultados, el procedimiento ejecutado y los instrumentos aplicados a la gerencia y a los 12 trabajadores de Bluzard Technologies S.A.S sobre RSE. Los resultados se presentan en relación con:

7.1 A partir de la entrevista semiestructurada a la Gerencia

Con el fin de identificar las prácticas actuales de Responsabilidad Social Empresarial de Bluzard Technologies S.A.S, según los lineamientos de la norma ISO 26000:2010, se aplicó la entrevista a la Gerencia, compuesta por 12 preguntas abiertas, en la cual se incorporan los principios de la norma en mención, es importante mencionar que por cuestiones de tiempo y disponibilidad de la Gerencia la entrevista se desarrolló de manera virtual, los resultados se mencionan a continuación:

Tabla 2.

Respuesta sobre Gobernanza / Gestión Organizacional

Pregunta	Repuesta Gerente
¿Cómo se integra la RSE y la estrategia de la compañía para la toma de decisiones gerenciales?	La Responsabilidad Social Empresarial (RSE) se viene integrando de manera progresiva en la estrategia de la compañía, especialmente en la toma de decisiones relacionadas con el desarrollo de soluciones tecnológicas, la gestión de clientes y la operación interna. Actualmente, ya se aplican algunos criterios de sostenibilidad, ética y protección de la información en proyectos y servicios, mientras que se encuentran en desarrollo lineamientos más estructurados que permitan incorporar la RSE de forma transversal en todos los procesos gerenciales.

¿Qué mecanismos utiliza a nivel gerencial para asegurar la transparencia y el comportamiento ético dentro de la compañía?	La compañía cuenta con lineamientos internos orientados a promover la ética empresarial, incluyendo códigos de conducta, políticas de manejo de la información y buenas prácticas en el relacionamiento con clientes y proveedores. Adicionalmente, se están fortaleciendo mecanismos como controles internos, auditorías y canales de reporte, con el fin de consolidar una cultura organizacional basada en la transparencia.

Fuente: Elaboración propia.

De acuerdo con lo mencionado en la tabla 2, para la dimensión de gobernanza, con respecto a la pregunta de ¿cómo se integra la RSE y la estrategia de la compañía para la toma de decisiones gerenciales?, se puede apreciar que la gerencia de Bluzard Technologies S.A.S que la RSE se ha estado integrando dentro de las estrategias de la compañía en especial con la soluciones tecnológicas, también se evidencia que se aplican criterios de sostenibilidad, y que la RSE se aplica en los procesos gerenciales, es decir que en aspectos relacionados con la RSE la alta dirección es la responsable de aliñarla con la estrategias gerenciales.

Con respecto, a los mecanismos que se utilizan a nivel gerencial para asegurar la transparencia y el comportamiento ético dentro de la compañía, la gerencia manifiesta que se encuentra con lineamiento internos que promueven la ética empresarial, código de conducta, políticas del manejo de la información y el buen relacionamiento con clientes y proveedores, de acuerdo con lo mencionado se puede apreciar que la compañía Bluzard Technologies S.A.S propende por consolidar una cultura basada en la transparencia.

Tabla 3.

Respuesta sobre Derechos humanos

Pregunta	Repuesta Gerente
¿Qué acciones se implementan en la compañía para promover el respeto por los derechos humanos?	La empresa promueve el respeto por los derechos humanos a través de prácticas organizacionales basadas en el trato digno, la no discriminación y la protección de la privacidad de la información. Actualmente, estos principios se aplican en la gestión del talento humano y en la relación con clientes, y se está avanzando en su formalización mediante políticas más robustas.

Fuente: Elaboración propia.

En la tabla 3, en relación con la dimensión o principio de derechos humanos, se puede evidenciar que la compañía promueve el respecto por los derechos humanos, se encaminan por el trato digno, evitando cualquier tipo de conducta discriminatoria, ello permite demostrar el compromiso que la empresa está avanzando en formalizar políticas, debido a que actualmente no se cuenta con la información documentada.

Tabla 4.

Respuesta sobre Prácticas laborales

Pregunta	Repuesta Gerente
¿Tienen políticas y/o prácticas que garanticen condiciones laborales justas, seguras y saludables para los trabajadores?	Sí, la compañía cumple con la normativa vigente en materia laboral y de seguridad y salud en el trabajo, incluyendo condiciones adecuadas para el desarrollo de actividades tecnológicas (ergonomía, pausas activas, gestión del riesgo psicosocial). De igual forma, se están fortaleciendo iniciativas

	orientadas al bienestar integral de los colaboradores.
¿Cómo promueve la compañía el desarrollo profesional, la capacitación y la retención del talento humano?	Se promueve el desarrollo del talento mediante capacitaciones técnicas, actualización en herramientas tecnológicas y aprendizaje continuo. Actualmente existen iniciativas en marcha, y se está trabajando en la estructuración de planes de carrera y programas de retención que respondan a las dinámicas del sector tecnológico.

Fuente: Elaboración propia.

En la tabla 4, se puede apreciar con respecto a promover el desarrollo profesional, capacitación y talento humano, que la gerencia manifiesta que se promueven prácticas que fomentan el desarrollo del talento humano, mediante capacitaciones y aprendizaje continuo y que se está trabajando en la estructuración de planes de carrera para los empleados, esto quiere decir que actualmente no se cuenta con un plan formal sobre el desarrollo profesional.

En la misma línea, sobre las acciones que realiza la compañía para fomentar la diversidad y la inclusión dentro de los trabajadores, se evidencia que se promueve la igualdad, la diversidad de perfiles, habilidades; sin embargo, mencionan que se proyecta fortalecer política de diversidad e inclusión ya que en el momento no se cuenta con ellas.

Tabla 5.

Respuesta sobre Medio ambiente

Pregunta	Repuesta Gerente
¿Cuáles son los principales impactos ambientales asociados a la operación de la compañía y cómo se gestionan?	En el sector tecnológico, los principales impactos están relacionados con el consumo de energía, el uso de equipos tecnológicos y la generación de residuos electrónicos. La compañía ha comenzado a implementar prácticas como el uso eficiente de recursos, la virtualización de servicios y la sensibilización ambiental, mientras avanza en la medición y gestión estructurada de su huella ambiental.
¿La compañía realiza acciones para reducir, reutilizar y disponer correctamente los residuos electrónicos y equipos tecnológicos obsoletos?	Sí, se gestionan los residuos electrónicos a través de proveedores autorizados, garantizando su disposición adecuada. Adicionalmente, se promueve la reutilización de equipos cuando es posible, y se están desarrollando estrategias para optimizar el ciclo de vida de los activos tecnológicos.

Fuente: Elaboración propia.

En la tabla 5, con respecto al principio de medio ambiente, se evidencia que generan impactos adversos que afectan el ecosistema, en relación con el consumo de agua, uso de equipos tecnológicos y generación de residuos electrónicos considerados como residuos de aparatos eléctricos y electrónicos (RAEES), de igual manera la gerencia manifestó que se están empezando a implementar acciones para hacer uso eficiente de los recursos y con ello mitigar el impacto ambiental derivado de su actividad.

De igual manera, en lo que respecta a la disposición de los residuos electrónicos, se cuenta con proveedores autorizados, es decir deben tener licencia medio ambiental para

gestionar adecuadamente este tipo de residuos, no obstante, se están desarrollando medidas para optimizar el ciclo de vida de los equipos tecnológicos, lo anterior quiere decir que tampoco se cuenta con lineamientos formales sobre el ciclo de vida y la identificación de los aspectos e impactos ambientales.

Tabla 6.

Respuesta sobre Practicas justas de operación

Pregunta	Repuesta Gerente
¿Cómo garantiza la compañía relaciones éticas, transparentes y responsables con proveedores, clientes y entidades públicas o privadas?	La compañía establece relaciones basadas en la transparencia, la confianza y el respeto. Se están fortaleciendo lineamientos formales para asegurar la consistencia en estas prácticas, aplicando criterios éticos en sus interacciones. La empresa cuenta con una declaración de compromiso de comportamiento ético general tanto para sus directivos como para sus colaboradores.
¿En la compañía se evalúan criterios sociales, ambientales o éticos al seleccionar proveedores, plataformas, aliados?	Actualmente se consideran algunos criterios básicos en la selección de proveedores, y se está avanzando en la inclusión de factores sociales, ambientales y éticos de manera más estructurada dentro del proceso de evaluación.

Fuente: Elaboración propia.

En la tabla 6, en lo referente al principio de prácticas justas, la gerencia manifiesta que se propone por establecer relaciones basadas en la transparencia, confianza y el respeto, y que dentro de sus acciones se aplican criterios éticos, para lo cual cuenta con una declaración de compromiso de comportamiento ético dirigido para directivos y demás colaboradores.

En lo que respecta a la selección, evaluación y reevaluación de proveedores y/o contratistas, se está avanzando en incluir factores clave como sociales, ambientales y éticos dentro de los criterios mencionados, lo cual permite evidenciar que actualmente no se cuenta con criterios claros y definidos para selecciona y evaluar proveedores.

Tabla 7.

Respuesta sobre Asuntos de consumidores y/o clientes

Pregunta	Repuesta Gerente
¿Qué mecanismos tiene la compañía para recibir, gestionar y responder quejas, reclamos y/o sugerencias?	La compañía cuenta con canales de atención como mesas de servicio, correo electrónico y soporte técnico, a través de los cuales se gestionan solicitudes de clientes de manera oportuna. Se está trabajando en el fortalecimiento de estos mecanismos mediante herramientas de trazabilidad, indicadores de servicio y mejora continua en la experiencia del cliente.

Fuente: Elaboración propia.

En la tabla 7, en lo referente al principio de asuntos de consumidores y/o clientes, la gerencia menciona que Bluzard Technologies S.A.S, dispone de canales de atención como, mesa de servicio, correos electrónicos, soporte técnico, a través de estos canales se reciben y se gestionan de manera oportuna las solicitudes provenientes de clientes, sin embargo, la compañía está trabajando en fortalecer estos canales con herramientas de trazabilidad, indicadores con el fin de mejorar la experiencia con el cliente, lo anterior permite evidenciar a pesar que se cuenta con canales de atención, es necesario robustecer los mismo para afianzar la relaciones con los clientes o consumidores.

Tabla 8.

Respuesta sobre participación y desarrollo de la comunidad

Pregunta	Repuesta Gerente
¿De qué forma la compañía contribuye al desarrollo social, educativo y económico de la comunidad?	La empresa contribuye mediante la generación de empleo en el sector tecnológico y la transferencia de conocimiento a través de sus servicios. Adicionalmente, ha participado en iniciativas puntuales de apoyo tecnológico y capacitación, y se encuentra evaluando programas más estructurados enfocados en el cierre de brechas digitales y el fortalecimiento de habilidades en la comunidad.

Fuente: Elaboración propia.

En la tabla 8, con respecto al principio de participación y desarrollo de la comunidad, la gerencia menciono que la compañía contribuye a la generación de empleo para el sector tecnológico, así como también aporta en la transferencia de conocimiento, de igual manera menciono que ha participado en iniciativas de apoyo tecnológico y capacitación, sin embargo, actualmente están evaluando programas que permitan cerrar brechas digitales y fortalecer las competencias de la comunidad.

7.2 Analizar la percepción a empleados sobre el desempeño de la RSE

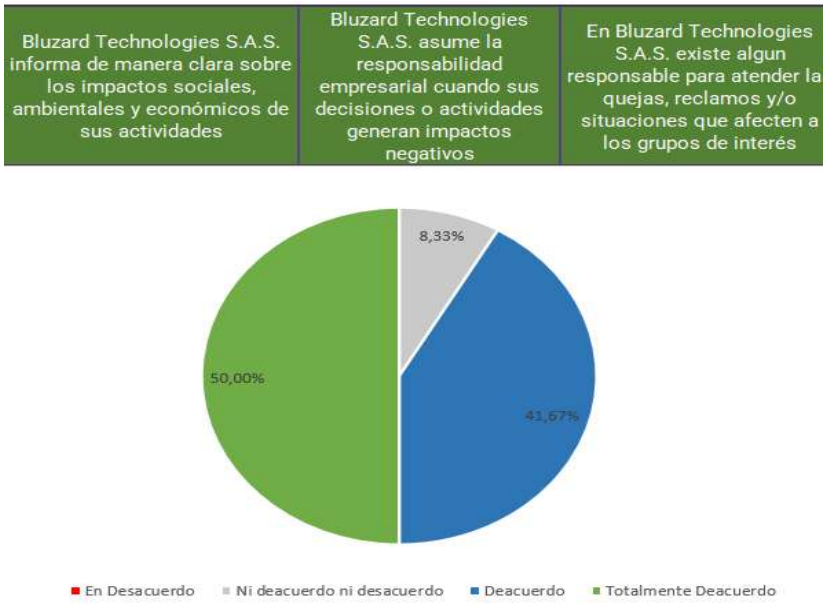
En este apartado, se presenta los resultados obtenidos en la aplicación de la encuesta de percepción a la población de estudio, conformada por 12 trabajadores (total de empleados). El cuestionario tuvo como propósito analizar la percepción de los colaboradores sobre el desempeño de Bluzard Technologies S.A.S. en materia de Responsabilidad Social Empresarial, tomando como referencia los siete principios de la norma ISO 26000:2010.

El cuestionario de 20 preguntas, fue diseñado estilo Likert, para lo cual se utilizó una escala de 1 a 5, donde 1 equivale a totalmente en desacuerdo, 2 en desacuerdo, 3 ni de acuerdo ni en desacuerdo (neutral), 4 de acuerdo y 5 totalmente de acuerdo, este tipo de escalas permiten organizar y comparar los resultados, en porcentajes, frecuencias y promedios por principio de RSE. (Creswell & Creswell, 2018).

Para el procesamiento de datos de la encuesta de percepción, se agruparon las preguntas en sus respectivas dimensiones (rendición de cuentas, transparencia, comportamiento ético, respeto por los intereses de las partes interesadas, respeto por la legalidad, respeto a la normativa internacional de comportamiento y respeto a los derechos humanos), de esta manera, el análisis de las respuestas presenta un enfoque integral sobre RSE, en lugar de una descripción individual, a continuación se presentan los resultados:

Figura 1.

Análisis respuesta empleados sobre rendición de cuentas



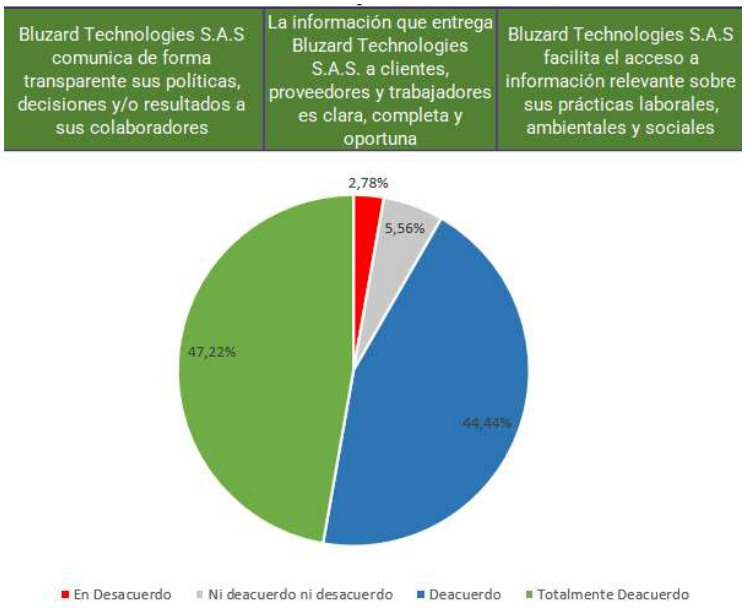
Fuente: Elaboración propia.

De acuerdo con la figura 1, sobre la respuesta para el principio de rendición de cuentas, se aprecia que el 50% de los empleados está totalmente de acuerdo y el 41,67% está de acuerdo en que la compañía, rinda cuentas sobre el impacto social, económico y ambiental, sin embargo el 8,3% responde que no están de acuerdo ni en desacuerdo, mostrando una posición

neutral, lo que indica que hay cierto desconocimiento sobre la manera de rendición de cuentas, los demás criterios de respuesta no presentan respuestas, lo anterior permite observar de manera generar una percepción favorable de que Bluzard Technologies S.A.S, en las decisiones y acciones.

Figura 2.

Análisis respuesta empleados sobre transparencia

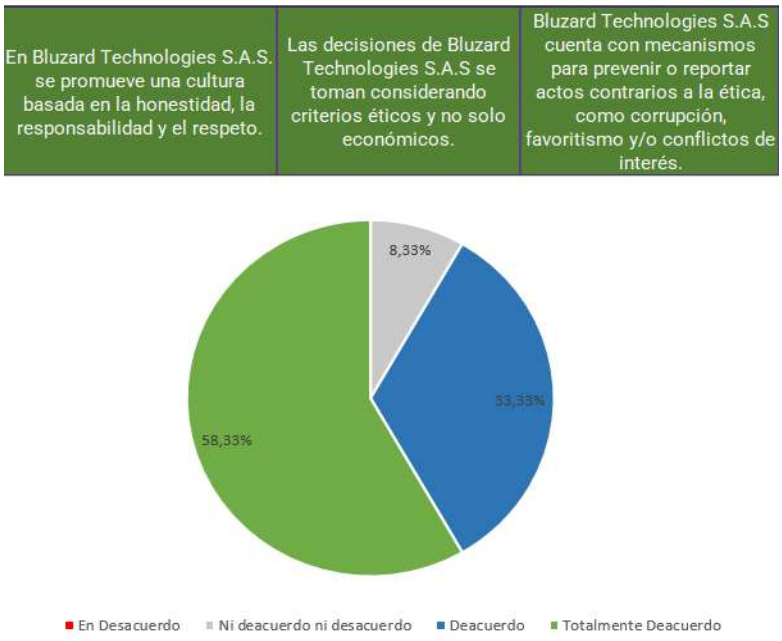


Fuente: Elaboración propia.

En la figura 2, sobre la respuesta para el principio de transparencia, se aprecia que el 47,22% de los empleados está totalmente de acuerdo y el 44,44% está de acuerdo en que la compañía, actúa de manera transparente en sus decisiones y actividades, un 5,56% respondió de forma neutral y el 2,78% de trabajadores restante, están en desacuerdo, a pesar de que es un porcentaje bajo, si es necesario tenerlo presente, debido a que indica que algunos colaboradores no están siendo informados, en términos generales, el principio de transparencia es positivo para la mayoría de trabajadores de Bluzard Technologies S.A.S.

Figura 3.

Análisis respuesta empleados sobre comportamiento ético

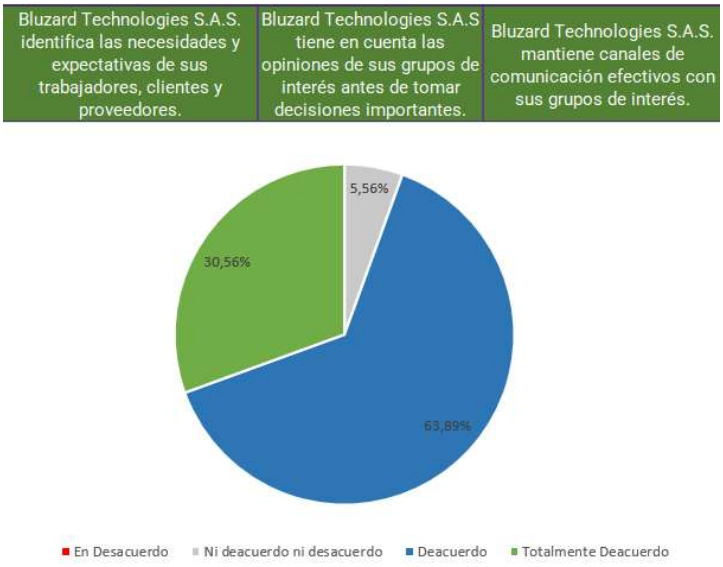


Fuente: Elaboración propia.

En la figura 3, sobre la respuesta para el principio de comportamiento ético, el 58,33%, de los empleados está totalmente de acuerdo y el 33,33% está de acuerdo en que la compañía actúa de manera ética, por otro lado el 8,33% respondió de manera neutral, los demás criterios no obtuvieron respuesta, por lo tanto, se puede apreciar que las respuestas neutrales obedecen a que algunos de los colaboradores desconozcan la información o acciones sobre como la empresa aplica el principio de comportamiento ético, en términos generales los resultados son favorables sobre el principio de ética.

Figura 4.

Análisis respuesta empleados sobre el respeto por los intereses de las partes interesadas

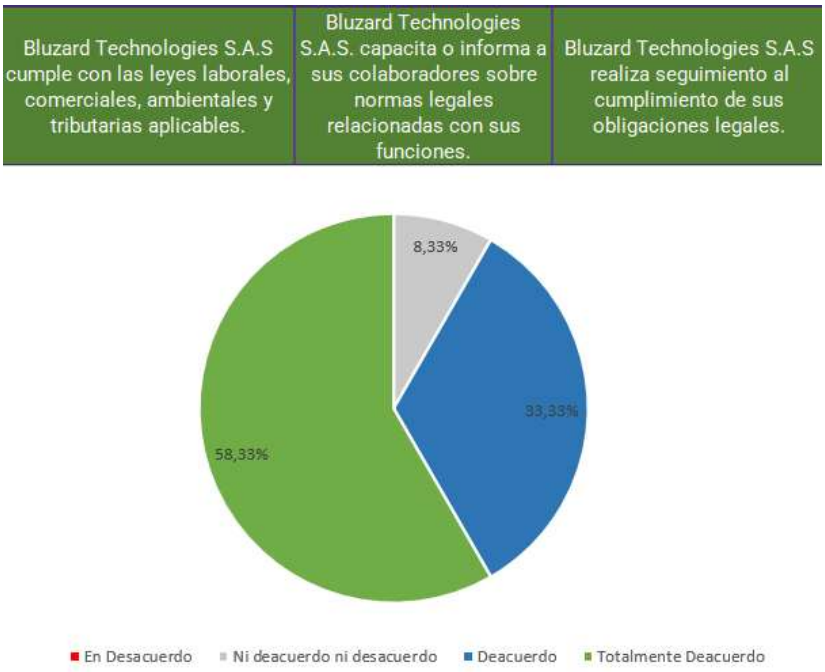


Fuente: Elaboración propia.

En la figura 4, sobre la respuesta para el principio de respeto por los intereses de las partes interesadas, el 30,56%, de los empleados está totalmente de acuerdo y el 63,89% está de acuerdo en que la compañía respeta los intereses de las partes interesadas, por otro lado, el 5,56% de los empleados es neutral y para los demás criterios no hay respuesta, lo anterior, permite percibir que la compañía considera en su gestión las cuestiones de sus partes de interés como clientes, proveedores, empleados, entre otros, sin embargo para los empleados que responden de manera neutral es necesario fortalecer mecanismos de información sobre cómo se aplica este principio en Bluzard Technologies S.A.S.

Figura 5.

Análisis respuesta empleados sobre el respeto de la legalidad

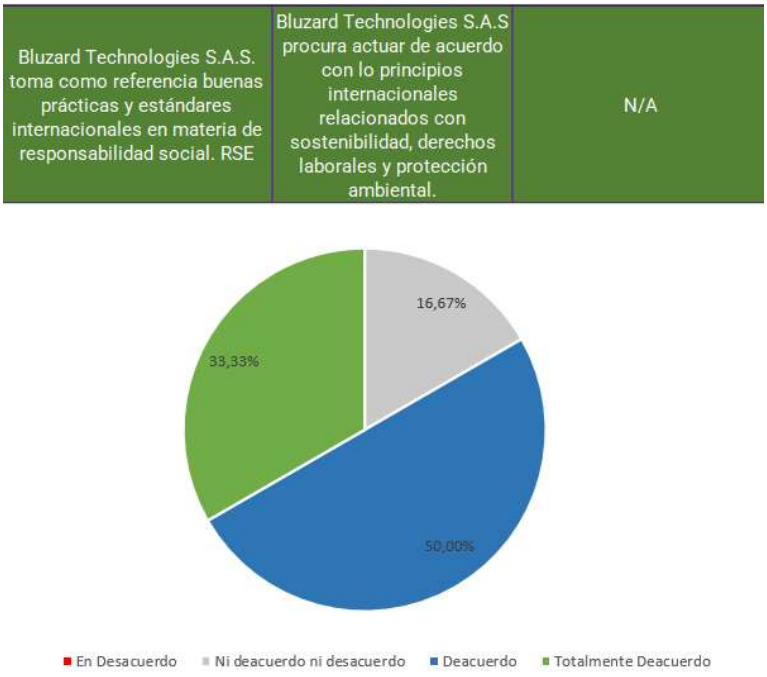


Fuente: Elaboración propia.

En la figura 5, sobre la respuesta para el principio de respeto de legalidad, el 58,33% de los empleados está totalmente de acuerdo y el 33,33% está de acuerdo, en que la compañía respeta la legalidad, cumpliendo con la normatividad aplicable; no obstante, el 8,33% de empleados responden de manera neutral, para los otros criterios no hubo respuestas, lo cual puede indicar que algunos colaboradores no conocen en detalle cual es el marco regulatorio que cumple la compañía, a pesar que este resultado es bajo, es necesario que los empleados sean informados sobre los requisitos legales aplicables y como la compañía garantiza el cumplimiento de los mismos.

Figura 6.

Análisis respuesta empleados sobre el respeto por la normatividad internacional de comportamiento

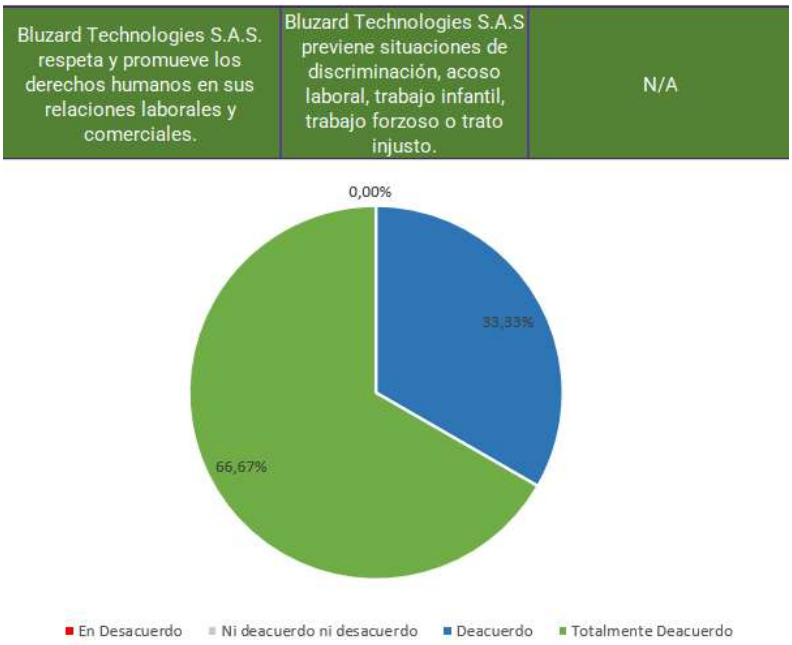


Fuente: Elaboración propia.

En la figura 6, sobre la respuesta para el principio de respeto por la normatividad internacional de comportamiento, 33,33% de los empleados está totalmente de acuerdo y el 50,00% está de acuerdo, en que la compañía cumple con este principio, para el 16,67% de empleados responden de manera neutral, para los otros criterios no hubo respuestas, teniendo en cuenta este porcentaje, se considera que puede obedecer al desconocimiento sobre normatividad internacional, aunque el resultado en general es favorable, si es necesario reforzar sobre como Bluzard Technologies S.A.S demuestra el respeto por la normas internacionales.

Figura 7.

Análisis respuesta empleados sobre el respeto por los derechos humanos

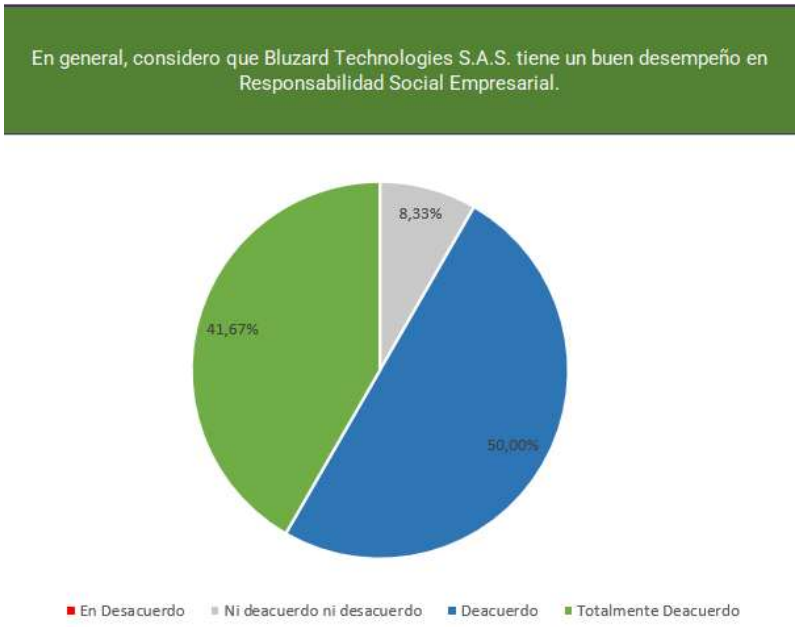


Fuente: Elaboración propia.

En la figura 7, sobre la respuesta para el principio de respeto por los derechos humanos, se percibe que el 66,67% de los empleados está totalmente de acuerdo y el 33,33% está de acuerdo en que la compañía, respeta los derechos humanos, los demás criterios no presentan respuestas, este principio obtiene resultados altamente favorables, lo cual permite evidenciar que la compañía en sus actuaciones tiene en cuenta el trato digno, justo, igualitario, y evita prácticas que vulnere los derechos humanos de los colaboradores de Bluzard Technologies S.A.S.

Figura 8.

Análisis respuesta empleados sobre si Bluzard Technologies SAS tiene un buen desempeño en RSE



Fuente: Elaboración propia.

En la figura 8, sobre la respuesta si en general la compañía tiene un buen desempeño en RSE, el 41,67% de los empleados está totalmente de acuerdo y el 50,00% está de acuerdo en que la compañía mantiene un buen desempeño en RSE, sin embargo, el 8,33% respondió de forma neutral, para los otros criterios no hubo respuesta, lo anterior, indica que a pesar que las mayoría de respuestas son positivas, si es necesario que los trabajadores en especial los que respondieron de manera neutral, sean informados y conozcan, como Bluzard Technologies S.A.S cumple son los principios de RSE, de acuerdo con la norma ISO 26000:2010.

7.3 Determinar las brechas con respecto a las prácticas en Bluzard Technologies S.A.S sobre RSE de acuerdo con los siete principios de la norma ISO 26000:2010

A partir de los resultados, de la entrevista y del cuestionario, y realizando el análisis de integración de ambos, se aprecia que existen varios principios de RSE que se cumplen de manera parcial, a pesar que los resultados sean positivos, no se tiene evidencia o soporte formal que demuestre realmente el desempeño de la RSE en relación con la norma ISO 26000:2010, por lo tanto las brechas identificadas se deben gestionar a través de acciones que permitan que Bluzard Technologies S.A.S, demuestre su desempeño frente a RSE.

Tabla 9.

Determinación de brechas sobre RSE en Bluzard Technologies SAS

Ítem	Principio ISO 26000	Brecha
P1	Rendición de cuentas	Falta Integrar formalmente el desarrollo social y ambiental en el Plan estratégico / informe de rendición de cuentas / políticas/ establecer la información documentada de las prácticas de la organización en materia de RSE.
P2	Transparencia	Falta documentar y publicar la información con respecto a las acciones desarrollo social y ambiental
P3	Comportamiento ético	Fortalecer controles internos, auditorías y canales de reporte y ampliar los mecanismos para prevenir conductas indebidas.

P4	Respeto a los intereses de las partes interesada	Identificar, necesidades y expectativas de los diferentes grupos de interés y documentarlas
P5	Respeto al principio de legalidad	Demostrar formalmente el cumplimiento de leyes aplicables sobre responsabilidad social, laboral, ambiental, entre otras.
P6	Respeto a la normativa internacional de comportamiento	Considerar dentro de la gestión operativa las normas internacionales cuando se presenten falencias o debilidades en la normatividad nacional o local
P7	Respeto a los derechos humanos	Diseñar e implementar políticas, donde se reconoce, respeta y promueve los derechos humanos en decisiones, operaciones y relaciones.

Fuente: Elaboración propia.

De acuerdo con la tabla 9, se aprecia que, si bien la compañía propende por alinearse a los principios de responsabilidad social empresarial, es necesario que se evidencie formalmente o se cuente con un sustento probatorio de las practicas que la empresa Bluzard Technologies S.A.S realiza con respecto al desempeño de la RSE.

Los resultados obtenidos permiten evidenciar que la empresa Bluzard Technologies S.A.S, presenta un nivel de avance altamente significativo sobre el desempeño de la responsabilidad social empresarial, de acuerdo con los principios propuestos por la guía ISO 26000:2010. Se aprecia que las prácticas desarrolladas por la empresa no solo se limitan al cumplimiento regulatorio, sino que permite incorporar acciones encaminadas a generar estabilidad y bienestar de los colaboradores, a afianzar la relaciones con las partes de interés y

la gestión ambiental, lo cual permite la sostenibilidad de la empresa Bluzard Technologies S.A.S.

En este sentido, en cuanto al pilar o dimensión social de la guía ISO 26000:2010, muestran que Bluzard Technologies S.A.S. ha implementado practicas relacionadas con mejorar el clima laboral, fortalecer las competencias de los colaboradores con capacitaciones, en garantizar condiciones de trabajo dignas y justas, estos resultados coinciden con lo expuesto, en cuanto a establecer medidas de intervención que demuestren su contribución en RSE. Contar con una guía de evaluación en RSE para Bluzard Technologies S.A.S, que permita favorecer la toma de decisiones, mejorar imagen corporativa y fortalecer la relación con partes de interés, en este sentido ver la RSE como un compromiso integral y no como una acción filantrópica aislada. (Bastidas Marín y García Mejía, 2018).

De igual manera, los resultados permiten evidenciar que las practicas sociales se relacionan con la sostenibilidad del negocio, puesto que permite la permanencia del talento humano, fortaleciendo la imagen reputacional y fortalecimiento de su relación con los grupos de interés, en este sentido, se destaca que la sostenibilidad empresarial permite integrar tanto las necesidades como expectativas de los grupos de interés en las estrategias de Bluzard Technologies S.A.S y no gestionarlas como actividades externas de la empresa (Mellado, 2009).

Con respecto al pilar o dimensión Ambiental, se evidenció que, Bluzard Technologies S.A.S, realiza algunas actividades encaminadas al uso eficiente de recursos, a la reducción de la generación de residuos y a promover la conciencia ambiental en cada una de sus operaciones, no obstante se identifican acciones de mejora, en lo que respecta a medir el desempeño ambiental a través de indicadores de gestión, lo anterior se relaciona con lo expuesto sobre que la responsabilidad social empresarial en lo que respecta a la parte ambiental debe trascender las practicas ocasionales y convertirse en parte de la planeación estratégica de la empresa (Peña Cuervo, 2018).

En este sentido, de acuerdo con la norma ISO 26000:2010, la gestión ambiental no solo debe enfocarse en mitigar los impactos ambientales adversos de las actividades de la empresa, sino que debe promover actuaciones preventivas frente a la conservación del medio ambiente. Por lo tanto, los resultados permiten evidenciar que Bluzard Technologies S.A.S, cuenta con iniciativas en gestión ambiental que requieren que se fortalezcan y evidencien con más

rigurosidad para demostrar su aporte en el desempeño ambiental, mediante la incorporación de indicadores y mejora continua.

En consecuencia, con la dimensión económica, los resultados indican que Bluzard Technologies S.A.S, está de acuerdo en que la RSE es un factor que contribuye a la competitividad, valores agregados y a la eficiencia operativa, a través de demostrar practicas éticas y calidad en el servicio, relación responsable con sus partes de interés (clientes – proveedores).

Al respecto, con lo planteado sobre la generación de valor compartido como parte del valor económico que atiende de igual manera las necesidades sociales. En este sentido, Bluzard Technologies S.A.S, puede fortalecer la competitividad cuando involucra las necesidades y expectativas sociales y problemas ambientales dentro de la planeación estratégica del negocio, en lugar de tratarlos de manera separada en la parte de rentabilidad empresarial (Porter & Kramer, 2011).

De igual manera, la RSE debe asumirse como una herramienta empresarial que favorece a la sostenibilidad, gobernanza y permanencia de Bluzard Technologies S.A.S en el mercado. De acuerdo con lo anterior, las acciones sociales no se deben ver como un costo, sino como una inversión estratégica que genera beneficios en la parte social, económica y ambiental (Carmona Garcés & Londoño Correa, 2025).

Por otro lado, la RSE fortalece la relación entre la empresa y sus grupos de interés, en especial cuando existe coherencia entre la gestión organizacional y sus prácticas, en este sentido, Bluzard Technologies S.A.S cuenta con iniciativas, pero aun requiere consolidarse de manera formal a través de políticas, indicadores y mecanismos de seguimiento que permitan medir el desempeño de la RSE y su aporte a la sostenibilidad (Bikefe et al., 2020).

Debido a ello, la implementación de la guía basada en los principios de la norma ISO 26000:2010, permitió detectar que Bluzard Technologies S.A.S, ha avanzado de manera significativa en los aspectos de relacionados en materia de responsabilidad social empresarial, en los tres pilares social, económico y ambiental, sin embargo, dentro de los retos para la empresa es formalizar cada una de sus prácticas es decir, que cuente con la evidencia de cada una de sus gestiones que contribuyan a la RSE, mediante estrategias, políticas, indicadores y seguimiento a la sostenibilidad del negocio .

De acuerdo con lo mencionado, los resultados permiten concluir que las prácticas en materia de Responsabilidad Social Empresarial en Bluzard Technologies S.A.S, contribuyen a la sostenibilidad de la compañía, aunque dicho aporte puede fortalecerse a través de una gestión más si temática, planificada y orientada al cumplimiento de cada uno de los principios de la norma ISO 26000:2010, por lo tanto, debe consolidar cada una de sus acciones no de forma aislada, sino integrándola el rumbo organizacional, en la toma de decisiones y en cada proceso de la compañía.

Al determinar las brechas sobre RSE en Bluzard Technologies SAS, se evidencia que la RSE como factor estratégico, este sujeto a fortalecerse para consolidar la sostenibilidad del negocio, al generar aportes en los pilares económicos, sociales y ambientales, es decir que a pesar que se presentan aportes positivos, permite reconocer la necesidad de fortalecer los mecanismos y acciones en la generación de valor y contribución a la RSE de manera integral, estratégica y sostenible.

por lo anterior, se evidencia la pertinencia de proponer una herramienta que le permita a la compañía estar evaluando de manera permanente y soportada todas sus acciones encaminadas en el cumplimiento de los principios de la norma ISO 26000:2010, en el siguiente apartado se presenta la herramienta de evaluación.

8. Propuesta

De acuerdo con los resultados obtenidos y del análisis sobre las brechas identificadas con respecto a las prácticas en Bluzard Technologies S.A.S sobre RSE de acuerdo con los siete principios de la norma ISO 26000:2010, se propone la siguiente guía de evaluación que permite medir el desempeño social, ambiental y económico pilares claves de la Responsabilidad Social Empresarial basado en la norma ISO 26000:2010 para la compañía Bluzard Technologies S.A.S

Esta herramienta puede ser física o digital, y su objetivo es llevar la trazabilidad tipo cuadro de mando, de la aplicación de las recomendaciones con sus respectivas evidencias, con el fin de mostrar el panorama actual de la compañía y de esta manera tomar las acciones correctivas, que derivan de la aplicación de la RSE en la compañía.

La guía debe estar enfocada en la trazabilidad propia de los criterios vs los principios y tiene el potencial de enfocarse en generar indicadores de desempeño que dan profundidad al nivel de cumplimiento de la norma traduciendo los datos cualitativos en métricas cuantitativas, generando una herramienta de apoyo a la gerencia basada en datos reales que se traduce en la toma de decisiones preventivas más que correctivas.

Los aspectos más destacados de la guía en términos generales son:

- Debe tener la posibilidad de ser parametrizable en los aspectos a evaluar, incluir, excluir, suspender por cada principio brindando flexibilidad y escalabilidad para la madurez de la aplicación de la RSE. Actualmente la herramienta propone los aspectos mínimos de cumplimiento de la aplicación de la RSE en la compañía que nos aseguran estar alineados a la norma.

- Si lo requiere así la gerencia se pueden crear más rangos en los criterios de evaluación y se recomienda usar valores que sean cuantificables, la herramienta viene con valores por defecto como lo son 0 “No se hace”, evaluando la ausencia absoluta de la evidencia o de la actividad, 0,5 “Parcialmente”, evaluando una evidencia parcial o un procedimiento con aplicación básica y sin profundidad de la aplicación de la RSE, 1 “Se hace”

- Incluir los KPi necesarios que den el valor agregado de seguimiento y que estén totalmente integrados con la visión de la gerencia acerca de la implementación del RSE en la compañía, con un porcentaje acumulado de cumplimiento por compromiso y detallando las acciones o propuestas en caso de que, este porcentaje sea inferior al 100%.

- Incluir los gráficos necesarios que brinden la información a la gerencia sobre la ejecución de la aplicación de la RSE, como lo son barras y líneas.

- El porcentaje por principio se usa para medir el criterio como un todo, agrupando los respectivos porcentajes de los aspectos y entregando el verdadero estado del cumplimiento de la aplicación de la RSE en la compañía.

- La sección de Acciones, tareas, responsables y fechas de compromiso, documentan con datos verificables las evidencias con base en estos compromisos por principio.

En detalle la guía comprende la evaluación de los 7 principios de acuerdo con la ISO 26000:2010, apoyado en aspectos definidos, claros, alcanzables y medibles, los cuales se describen a continuación:

Gobernanza: Este principio busca evaluar más que un compromiso documentado de la gerencia, se busca el criterio del que se sustenta la implantación de la aplicación, evaluando puntos importantes como la toma de decisiones y estrategia.

Tabla 10.

Guía de evaluación principio gobernanza

ID Principio	Principio Norma ISO26000	Aspecto a evaluar	Evidencia o soporte sugerido	Criterio				Porcentaje Cumplimiento x principio
				0 - No se hace 0,5 - Parcialmente 1 -Se hace				
				Existe?	Documentado?	Se efectua?	Total	
6.2	Gobernanza de la organización	La alta dirección integra la RSE en propósito, estrategia, toma de decisiones, controles, rendición de cuentas y cultura.	*Actas de dirección, política de RSE*	0	0	0	0%	0%

Fuente: Elaboración propia.

Si el resultado de la evaluación esta entre 0 y 0.4, la gerencia carece de objetivos claros y sin ética profesional, si el resultado está entre 0.5 y 0.8, la gerencia no ha integrado correctamente la implementación de la RSE en toda la compañía, por último, si el resultado de la evaluación esta entre 0.9 y 1, evidencia una alineación e implementación clara de la RSE en la compañía en la rendición de cuentas.

Derechos Humanos: La herramienta busca evaluar de forma detallada este principio debido a lo critico del mismo y se enfoca en percibir y documentar las acciones concretas y solidas a las que se compromete la compañía Bluzard Technologies S.A.S, para garantizar una posible vulneración de los derechos humanos de sus trabajadores y terceros.

Tabla 11.

Guía de evaluación principio derechos humanos

ID Principio	Principio Norma ISO26000	Aspecto a evaluar	Evidencia o soporte sugerido	Criterio 0 - No se hace 0,5 - Parcialmente 1 -Se hace				Porcentaje Cumplimiento x principio
				Existe?	Documentado?	Se efectua?	Total	
	Derechos humanos	La compañía identifica, previene y rinde cuentas sobre derechos humanos en operaciones y cadena de valor.	*Cláusulas contractuales, acciones de mitigación, seguimiento.*	0	0	0	0%	0%
		Se evalúa: informalidad, seguridad, zonas de conflicto, grupos vulnerables, crisis o cambios operativos.	*Análisis de contexto y consultas a partes interesadas.*	0	0	0	0%	
		La organización evita beneficiarse, contribuir o guardar silencio ante abusos de derechos humanos de partes de interés	*Código de conducta y debida diligencia de terceros*	0	0	0	0%	
		Existen canales accesibles, confidenciales para recibir e investigar PQR sobre derechos humanos.	*PQR, respuesta, casos cerrados*	0	0	0	0%	
		La compañía previene la discriminación y se promueve inclusión.	*Política, datos de selección/promoción, capacitaciones*	0	0	0	0%	
		Se respetan libertades de expresión, asociación, privacidad, y participación legítima.	*Políticas internas, contratos, medidas de seguridad, evaluación de privacidad*	0	0	0	0%	
		La compañía evita afectar negativamente condiciones de vida de comunidades y trabajadores.	*Evaluación de impactos, controles ambientales/sociales, acciones correctivas.*	0	0	0	0%	
6.3		La compañía prohíbe trabajo infantil, trabajo forzoso, discriminación laboral y se respeta la libertad de asociación y negociación colectiva.	*Contratos, verificación de edad, políticas, plata de personal*	0	0	0	0%	

Fuente: Elaboración propia.

Si el resultado de la evaluación esta entre 0 y 0.4, la compañía tiene deficiencias notables con aspectos primordiales del respeto por los derechos humanos, si el resultado está entre 0.5 y 0.8, existe una leve prevención de la discriminación, aunque con vacíos en temas sensibles de los derechos humanos, si el resultado de la evaluación esta entre 0.9 y 1, la compañía está a la vanguardia en temas fundamentales como la libertad de expresión, discriminación laboral, etc.

Prácticas Laborales: La herramienta está enfocada en garantizar que el entorno de trabajo esté acorde con unas prácticas laborales dignas y de proyección, apoyado en aspectos que buscan evaluar tipos de relación laboral regida por las leyes nacionales, sin dejar de lado todos los roles que interaccionan en la compañía y teniendo una trazabilidad y medición de crecimiento de competencias y salud mental.

Tabla 12.

Guía de evaluación principio prácticas laborales

ID Principio	Principio Norma ISO26000	Aspecto a evaluar	Evidencia o soporte sugerido	Criterio				Porcentaje Cumplimiento x principio
				0 - No se hace 0,5 - Parcialmente 1 -Se hace				
				Existe?	Documentado?	Se efectua?	Total	
	Prácticas laborales	La compañía mantiene relaciones laborales formales, justas e incluye trabajadores temporales, tercerizados y aprendices.	*Contratos, afiliaciones, pagos, perfiles de cargo, controles de terceros, cumplimiento de jornada.*	0	0	0	0%	0%
		La compañía ofrece condiciones dignas y justas: salario, jornada laboral, descanso, beneficios y protección social	*Nómina, comprobantes, reglamento interno, beneficios, encuestas de clima organizacional*	0	0	0	0%	
		La compañía cuenta con mecanismos para consulta, participación y negociación con trabajadores o sus representantes.	*Comités, actas, acuerdos, participación en cambios organizacionales.*	0	0	0	0%	
		La compañía identifica peligros, evalúa riesgos, previene accidentes y enfermedades, y promueve la seguridad y salud en el trabajo	*Matriz de peligros, capacitaciones, inspecciones, EPP, incidentes, exámenes médicos ocupacionales*	0	0	0	0%	
6.4		La compañía fortalece las competencias, el desarrollo profesional y aprendizaje continuo de sus colaboradores.	*Plan de capacitación*	0	0	0	0%	

Fuente: Elaboración propia.

Si la evaluación esta entre 0 y 0.4, la compañía está en una zona de riesgo donde temas prioritarios como la prevención de riesgos debe ser priorizado, si el resultado está entre 0.5 y 0.8, Aunque existen las condiciones de trabajo y SST, se deben fortalecer, si el resultado de la evaluación esta entre 0.9 y 1, la compañía esta alineada con normas que son altamente destacables.

Medio Ambiente: Los aspectos que se evalúan con la herramienta relacionados con el medio ambiente, buscan tener los datos de trazabilidad con respecto a la eficiencia de consumo y su relación directa con indicadores de ahorro en costos de operación, sumado a las evidencias con datos verificados de la gestión de residuos y los impactos positivos que pueden ser verificados por sus clientes y/o entes de vigilancia.

Tabla 13.

Guía de evaluación principio medio ambiente

ID Principio	Principio Norma ISO26000	Aspecto a evaluar	Evidencia o soporte sugerido	Criterio 0 - No se hace 0,5 - Parcialmente 1 -Se hace				Porcentaje Cumplimiento x principio
				Existe?	Documentado?	Se efectua?	Total	
6.5	Medio ambiente	La compañía previene, reduce y controla contaminación al aire, agua, suelo, ruido, residuos, sustancias peligrosas y emergencias.	*Gestión o PMA de residuos/emisiones.*	0	0	0	0%	0%
		La compañía gestiona de forma eficiente la energía, el agua, los materiales entre otros recursos.	*Consumos, compras sostenibles*	0	0	0	0%	
		La compañía mide fuentes relevantes de GEI, reduce emisiones y cambio climático.	*Gestión o PMA de residuos/emisiones, consumos energéticos, plan de reducción, matriz de aspectos e impactos ambientales*	0	0	0	0%	
		La compañía evita los impactos sobre ecosistemas, biodiversidad y promueve restauración (cuando aplique).	*matriz de aspectos e impactos ambientales, permisos, planes de manejo, restauración, relación con autoridades o comunidades.*	0	0	0	0%	

Fuente: Elaboración propia.

Si la evaluación esta entre 0 y 0.4, Hay una evidente falta de control contaminante o política de control de gases de efecto invernadero, si el resultado está entre 0.5 y 0.8, La compañía hace uso eficiente del consumo de recursos naturales como agua y energía, pero sin plan de mitigación de producción de gases invernadero, si el resultado de la evaluación esta entre 0.9 y 1, la política de la compañía hace uso eficiente y oprimo de los recursos naturales y controla con mediciones periódicas.

Practicas Justas de Operación: para este principio, la herramienta busca establecer con datos reales, su compromiso con la integridad corporativa, apoyada en los aspectos de prevención de corrupción y soborno, además de medir y verificar su cadena de suministros, con sustentación tangible. Se debe destacar que estar alineado con este principio genera una ventaja de operatividad para sus clientes e inversores.

Tabla 14.

Guía de evaluación principio prácticas justas de operación

ID Principio	Principio Norma ISO26000	Aspecto a evaluar	Evidencia o soporte sugerido	Criterio				Porcentaje Cumplimiento x principio
				0 - No se hace 0,5 - Parcialmente 1 -Se hace				
				Existe?	Documentado?	Se efectua?	Total	
	Prácticas justas de operación	La compañía previene el soborno, extorsión, conflictos de interés, pagos indebidos, dadivas y fraude.	*Política anticorrupción, matriz de riesgos y capacitación para prevenir el soborno, extorsión entre otros*	0	0	0	0%	0%
		Cualquier relación con autoridades, donación o participación es transparente, legal y ética.	*Política de donaciones o reportes de contribuciones.*	0	0	0	0%	
		La compañía evita prácticas anticompetitivas, información engañosa.	*Capacitaciones, revisión de contratos*	0	0	0	0%	
		La compañía incorpora criterios sociales, ambientales y éticos en el proceso de selección, evaluación y reevaluación de proveedores o contratistas.	*contratos, evaluación ESG, planes de mejora, compras locales*	0	0	0	0%	
6.6		La compañía respeta la propiedad física e intelectual, licencias y derechos de terceros.	*Licencias, contratos, protección de propiedad intelectual y permisos de uso.*	0	0	0	0%	

Fuente: Elaboración propia.

Si la evaluación esta entre 0 y 0.4, la compañía puede incurrir en falta como la violación de los derechos de propiedad intelectual y entrar en riesgo de sobornos, si el resultado está entre 0.5 y 0.8, La compañía opera con transparencia, pero sin criterios claros de protección social de sus proveedores, si el resultado de la evaluación esta entre 0.9 y 1, la compañía tiene un control total en aspectos críticos como las comprar, las licencias y la propiedad intelectual.

Asuntos de consumidores: Los aspectos en los que la herramienta se apoya para la respectiva aplicación de la RSE en la compañía son fundamentales de cara a demostrar transparencia con los consumidores, a través del correcto y claro manejo de la información, sus garantías y sobre todo y muy importante la el compromiso de la estricta protección de datos personales de los clientes.

Tabla 15.

Guía de evaluación principio prácticas asuntos de consumidores

ID Principio	Principio Norma ISO26000	Aspecto a evaluar	Evidencia o soporte sugerido	Criterio				Porcentaje Cumplimiento x principio
				0 - No se hace 0,5 - Parcialmente 1 -Se hace				
				Existe?	Documentado?	Se efectua?	Total	
	Asuntos de consumidores	La información al cliente o de contratos es clara, segura y veraz	*Material comercial, contratos y publicidad*	0	0	0	0%	0%
		Existe atención postventa accesible, trazable y efectiva para consultas, reclamos, garantías y disputas.	*PQRS, tiempos de respuesta, encuestas, acciones correctivas, políticas de garantía y acuerdos*	0	0	0	0%	
6.7		Se protegen datos personales de clientes	*Política de privacidad, consentimiento informado, controles de acceso,*	0	0	0	0%	

Fuente: Elaboración propia.

Si la evaluación esta entre 0 y 0.4, existe riesgo latente de la vulneración de los datos personales de los clientes y la publicación de información engañosa, si el resultado está entre 0.5 y 0.8, aunque puede tener protección de la información, faltan herramientas que midan y evalúen el tipo de seguridad de la misma, si el resultado de la evaluación esta entre 0.9 y 1, existe herramientas tecnológicas robustas para la protección de datos, además de una atención eficaz de los reclamos y las garantías que obligan a la compañía.

Participación activa y desarrollo de la comunidad: La herramienta propuesta evalúa aspectos medibles en relación con el apoyo en la educación y el empleo, generando datos que se pueden verificar y que a su vez son un generador de imagen sana corporativa.

Tabla 16.

Guía de evaluación principio participación activa y desarrollo de la comunidad

ID Principio	Principio Norma ISO26000	Aspecto a evaluar	Evidencia o soporte sugerido	Criterio				Porcentaje Cumplimiento x principio
				0 - No se hace 0,5 - Parcialmente 1 -Se hace				
				Existe?	Documentado?	Se efectua?	Total	
	Participación activa y desarrollo de la comunidad	La compañía dialoga con comunidades de manera respetuosa y pertinente.	*Actas de reunión, consultas, alianzas, compromisos, seguimiento.*	0	0	0	0%	0%
		La compañía apoya en la educación, cultura y desarrollo de la comunidad	*Programas, convenios, voluntariado, becas, patrocinios*	0	0	0	0%	
		La compañía impulsa el empleo local y brinda oportunidades para jóvenes o grupos vulnerables.	*Contratación local, aprendices, alianzas educativas, formación, planta de personal*	0	0	0	0%	
		La compañía facilita el uso seguro de la tecnología	*Proyectos tecnológicos, seguridad de la información, capacitación, donaciones*	0	0	0	0%	
		La compañía contribuye a economías locales mediante compras inclusivas, pago oportuno y apoyo a emprendimientos	*Compras locales, pagos, alianzas productivas*	0	0	0	0%	
		La compañía contribuye a la salud pública y comunitaria cuando sus recursos lo permitan.	*Campañas, alianzas, bienestar comunitario, indicadores.*	0	0	0	0%	
6.8		La inversión social para la compañía es estratégica y participativa.	*Planeación estratégica, presupuesto, indicadores*	0	0	0	0%	

Fuente: Elaboración propia.

Si la evaluación esta entre 0 y 0.4, La compañía no tiene interacción con las comunidades, no es incluyente ni apuesta por las oportunidades de los grupos vulnerables, si el resultado está entre 0.5 y 0.8, existe apoyo y fomenta la educación, pero tiene falencias en la promoción de proyectos tecnológicos que beneficien a la comunidad, si el resultado de la evaluación esta entre 0.9 y 1, Es una compañía comprometida con el desarrollo de la comunidad y los grupos vulnerables, demostrando esto con métricas y resultados.

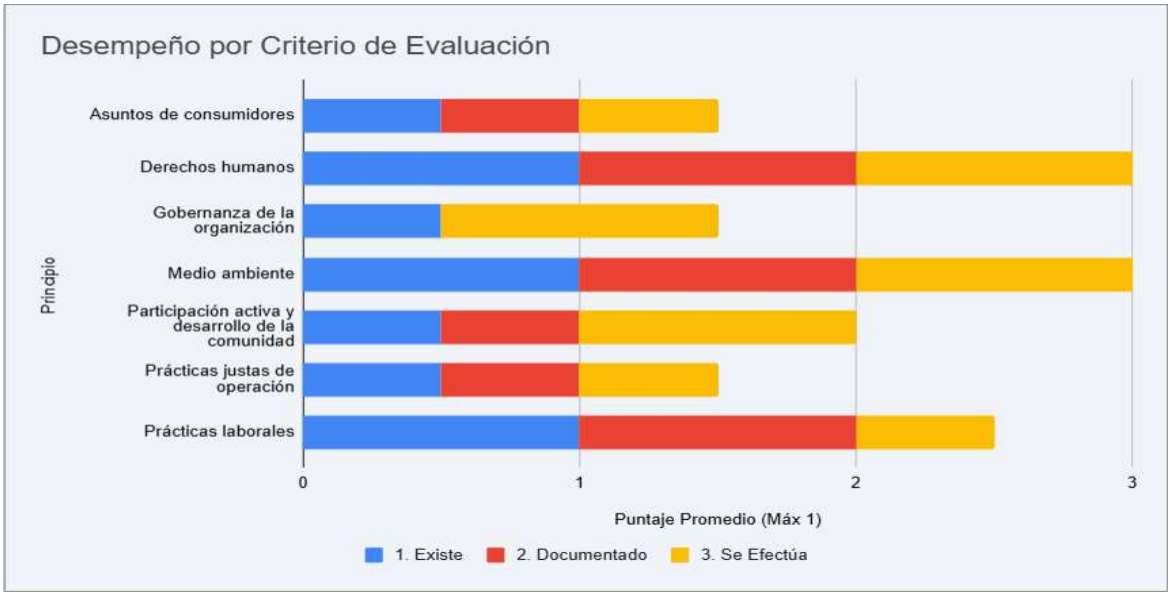
De acuerdo con los datos gestionados por medio de la herramienta y la generación planificada de los resultados que arroje, complementan de forma integral el uso y aplicación de

este tipo de soporte corporativo, en lo que se refiere a la implementación de la RSE en las compañías Mi Pyme, y para el caso particular de Bluzard Technologies S.A.S.

En efecto, como se aprecia en la herramienta, se genera el cuadro de mando con la información gestionada en la herramienta, brinda la posibilidad, de priorizar los principios con los puntos más bajos para evitar brechas en la implementación de la RSE, además de brindar el apoyo a la gerencia de verificar el grado de cumplimiento a una fecha determinada de los principios, con sus respectivos responsables (ver figura 9).

Figura 9.

Desempeño - tendencia por criterio de evaluación de acuerdo con la guía



Fuente: Elaboración propia. Nota: datos con fines ilustrativos.

Los indicadores que se proponen en la herramienta están demarcados por los criterios mismos del cumplimiento de la implementación de la RSE y la madurez de la compañía en el proceso de aplicación, que buscar medir por un lado la existencia en si de las evidencias y su relación con los principios, algunos sugeridos son:

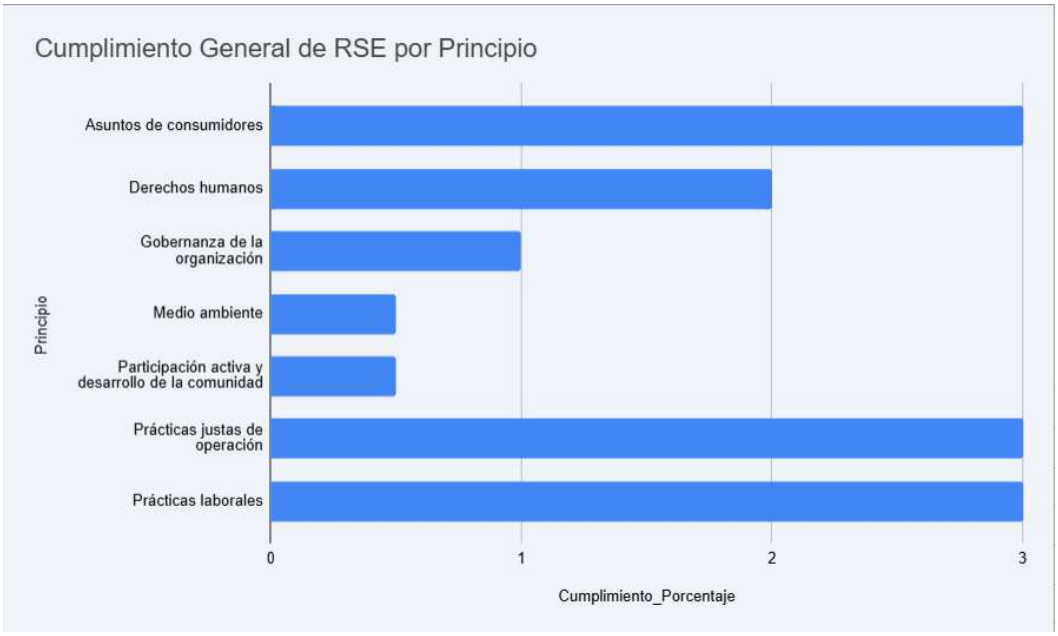
- KPI de eficacia de las denuncias.
- KPI de efectividad de inclusión en la contratación.
- KPI de la eficiencia energética de la compañía.

- KPI del porcentaje global de principios implementados.

Por lo tanto, en la **Figura 9,** se presenta una simulación meramente ilustrativa de cómo se verían y proyectarían las tendencias por criterio de evaluación diligenciados en la herramienta; los valores mostrados en ella son hipotéticos y tienen el propósito de ilustrar una posible utilidad de la herramienta de cuadro de mando y su potencial de adaptación a la utilidad de la compañía.

Figura 10.

Cumplimiento general de RSE por principio



Fuente: Elaboración propia. *Nota: datos con fines ilustrativos.*

El correcto diligenciamiento de la herramienta de evaluación permite a la gerencia tomar decisiones estratégicas tanto de implementación como de validación, analizando los siete principios de la norma ISO 26000:2010 desde los aspectos de la real existencia de cada principio, como el que se encuentre documentado y por último el proceso de su ejecución.

Permitiendo evaluar a Bluzard Technologies S.A.S, de una manera objetiva por la verificación precisa de sus acciones reales y compromisos con la RSE, identificando las posibles brechas en su implementación y cumplimiento.

En este sentido, la **Figura 10,** se presenta una simulación meramente ilustrativa de cómo se verían y proyectarían las tendencias por principio de cumplimiento, diligenciados en la herramienta; los valores mostrados en ella son hipotéticos y tienen el propósito de ilustrar una posible utilidad de la herramienta de cuadro de mando y su potencial de adaptación a la utilidad de la compañía.

9. Conclusiones

En relación con los objetivos propuestos, se puede apreciar que la mayoría de las pymes de las cuales hacer parte Bluzard Technologies S.A.S, realizan acciones encaminadas en aplicar la RSE, sin embargo, también se carece de instrumentos o herramientas formales, indicadores y recursos que demuestren el desempeño de la RSE en la empresa.

Los resultados de la entrevista y encuesta reflejan una percepción positiva sobre las acciones que adelanta la empresa en materia de RSE, sin embargo, es importante seguir fortaleciendo la gestión a través de evidencias que sustente el actuar frente a cada principio de la norma ISO 26000:2010.

A partir de los resultados obtenidos, se concluye que Bluzard Technologies S.A.S, presenta avances positivos en materia de responsabilidad social empresarial, de acuerdo con los pilares social, económico y ambiental, en especial con los dos primeros pilares, en ese sentido la propuesta de la guía de evaluación para medir el desempeño en relación con la norma ISO 26000:2010 permitió evidenciar que la compañía ha desarrollado actividades orientadas al bienestar de los colaboradores, a fortalecer las relaciones con la comunidad, mejorar la satisfacción de los clientes, en afianzar la ética empresarial y generar mayor valor económico y de sostenibilidad.

Se concluye que las prácticas en relación con la dimensión social, aportan al fortalecimiento del clima laboral, de igual manera, se genera confianza con los grupos de interés y se afianza la imagen reputacional de la compañía. En este sentido, las acciones generadas por Bluzard Technologies S.A.S, permiten reconocer la importancia de mantener practicas responsables con los colaboradores y comunidad, lo cual coincide con lo planteado por (Bastidas Marín & García Mejía, 2018), al igual que lo mencionado por (Mellado, 2009) y (Bikefe et al., 2020), quienes destacan que la RSE debe responder a las necesidades y expectativas de los grupos de interés y ser un factor de la gestión empresarial.

En cuanto a la dimensión ambiental, se concluye que Bluzard Technologies S.A.S, ha iniciado acciones que permiten hacer el uso eficiente de los recursos, a contribuir a la reducción de residuos, en generar actividades de sensibilización medio ambiental. No obstante, esta dimensión presenta oportunidades de mejora, puesto que es necesario formalizar políticas o protocolos que permitan demostrar con formalidad una gestión más sistemática en la parte ambiental, lo anterior coincide con que la RSE debe integrarse a la planeación estratégica y no

limitarse a acciones aisladas o que no tengan evidencia de la gestión realizada (Peña Cuervo, 2018).

Con respecto a la dimensión económica, se concluye que Bluzard Technologies S.A.S, contribuye a la sostenibilidad al favorecer en sus acciones la eficiencia, competitividad, la relación responsable y ética con sus clientes y proveedores, en ese sentido, estas acciones generan valor compartido y permiten responder antes las necesidades sociales y ambientales, mientras se fortalece el desempeño económico de la compañía (Porter & Kramer, 2011).

En términos generales, se concluye que la guía de evaluación que permite medir el desempeño social, ambiental y económico de acuerdo con la guía ISO 26000:2010 para la compañía Bluzard Technologies S.A.S, a pesar de que, la compañía cuenta con prácticas significativas, todavía necesita formalizar y consolidar estas prácticas en evidencias tangibles, con el propósito de contar con estrategias integrales en RSE que alinee la gestión organizacional con los pilares económico, social y ambiental, con la cultura empresarial, la toma de decisiones y el desempeño empresarial.

Finalmente, se concluye que la RSE no puede ser entendida como una práctica filantrópica, sino como una herramienta empresarial que permite alcanzar la sostenibilidad del negocio y que representa un factor de transparencia, gobernanza, legitimidad, competitividad coherente y medible.

10. Recomendaciones

De acuerdo a los resultados del estudio y para mejorar el desempeño en RSE, en Bluzard Technologies S.A.S, se recomienda formalizar políticas, procedimientos, capacitar, reforzar canales de comunicación, informar sobre normatividad nacional e internacional, y continuar robusteciendo los mecanismos de legalidad, transparencia, gobernanza entre otros.

Asimismo, se recomienda, hacer la implementación de la herramienta propuesta para la evaluación del desempeño social, ambiental y económico, factores claves de la Responsabilidad Social Empresarial basado en la norma ISO 26000:2010 en la compañía Bluzard Technologies S.A.S.

De igual manera, se recomienda capacitar al personal de la compañía en los principios de la guía ISO 26000:2010 de Responsabilidad Social Empresarial, para que sea comprendida como parte de la estrategia y cultura empresarial de Bluzard Technologies S.A.S.

También se recomienda hacer seguimientos periódicos y conservar las evidencias de cada una de las gestiones que contribuyen a la Responsabilidad Social Empresarial de Bluzard Technologies S.A.S., estos mecanismos permitirán comunicar resultados, tomar decisiones y mejorar el desempeño empresarial en materia de RSE.

Referencias

Arias, F. (2012). *El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica*. Episteme

Asamblea Nacional Constituyente. (1991, 4 de julio). Constitución Política de Colombia. Senado de la República de Colombia. https://www.senado.gov.co/index.php/el-senado/normatividad/constitucion-politica

Azuero-Rodríguez, A. R., García-Solarte, M., & Garibello-García, D. (2022). *Prácticas de responsabilidad social empresarial dirigidas a los stakeholders en PYMEs del Valle del Cauca: literatura vs. práctica*. Entramado, 18(2), e8292. https://doi.org/10.18041/1900-3803/entramado.2.8292

Bastidas Marín, J. D., & García Mejía, J. D. (2018). *Análisis de la responsabilidad social empresarial (RSE) de las pymes sector transporte y almacenamiento del municipio de Palmira bajo la norma ISO 26000* [Trabajo de grado de pregrado, Universidad del Valle]. Biblioteca Digital Universidad del Valle. https://bibliotecadigital.univalle.edu.co/entities/publication/16338ae3-e4e3-4703-9480-51e69b45fd24

Bielawska, A. (2022). *Actividad socialmente responsable de las microempresas, pequeñas y medianas empresas: beneficios para la empresa*, 14(15), 9603. https://doi.org/10.3390/su14159603

Bikefe, G., Zubairu, U., Araga, S., Maitala, F., Ediuku, E., & Anyebe, D. (2020).*Responsabilidad Social Corporativa (RSC) de la pequeñas y medianas empresas (PYME): una revisión sistematica,* 4(1), 16-33. https://doi.org/10.26784/sbir.v4i1.243

Bom- Camargo, Y. (2021). *Hacia la responsabilidad social como estrategia de sostenibilidad en la gestión empresarial*. https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=28066593008

Carmona-Garcés, I. C., & Londoño-Correa, D. (2025). *La institucionalización de la responsabilidad social empresarial: una revisión de la literatura y caminos para la investigación*. https://doi.org/10.15446/innovar.v35n97.104103

Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2018). *Diseño de investigación: enfoques cualitativos, cuantitativos y de métodos mixtos.* (5th ed.). SAGE.

Congreso de Colombia. (2018). *Ley 1901 de 2018*.

https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=86982

Congreso de la República de Colombia. (1993). *Ley 99 de 1993*. https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=297

Congreso de la República de Colombia. (2011). *Ley 1480 de 2011, Estatuto del Consumidor*. https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=44306

Congreso de la República de Colombia. (2022). *Ley 2195 de 2022, por medio de la cual se adoptan medidas en materia de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción y se dictan otras disposiciones.* https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=175606

Díaz Oliveros, D. C., Ducuara Miranda, L. D., Gutiérrez Arcila, M. A. (2021). *Diseño del programa de responsabilidad social empresarial del Hospital Centro E.S.E. de Planadas Tolima, aplicando la norma ISO 26000:2010* [Trabajo de grado, Corporación Universitaria Iberoamericana]. Repositorio Institucional Iberoamericana. https://repositorio.ibero.edu.co/handle/001/2913

Flick, U. (2018). *Una introducción a la investigación cualitativa.* (6th ed.). https://uk.sagepub.com/en-gb/eur/an-introduction-to-qualitative-research/book261109

Hecker, J. y Kalpokas, N. (2026). *Guía para la investigación con métodos mixtos*. https://atlasti.com/guides/the-guide-to-mixed-methods-research/convergent-parallel-design

Hernandez-Sampieri, R & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Mc Graw Hill

ICONTEC.(2008). *Guía Técnica Colombiana – GTC 180*. https://www.icontec.org

International Organization for Standardization. (2010). ISO 26000: Guidance on social responsibility. https://www.iso.org/standard/42546.html

León, F., Afcha, S., & Chu, M. (2022). *Investigación sobre la responsabilidad social de las pequeñas y medianas empresas: una analisis bibliometrico*, 72, 857-909. https://doi.org/10.1007/s11301-021-00217-w

Mellado, C. (2009). *Responsabilidad social empresarial en las pequeñas y medianas empresas latinoamericanas*. Revista de Ciencias Sociales. https://doi.org/10.31876/rcs.v15i1.25426

Ñaupas Paitán, H., Valdivia Dueñas, M. R., Palacios Vilela, J. J., & Romero Delgado, H. E. (2018). Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis (5.ª ed.). https://edicionesdelau.com/wp-content/uploads/2018/09/Anexos-Metodologia_%C3%91aupas_5aEd.pdf

Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico (OCDE). (2023). *Directrices de la OCDE para las Empresas Multinacionales sobre Conducta Empresarial Responsible.* *https://www.oecd.org/en/publications/oecd-guidelines-for-multinational-enterprises-on-responsible-business-conduct_81f92357-en.html*

Organización Internacional de Normalización. (2026). *ISO:26000 y los ODS 17*. https://www.iso.org/publication/PUB100401.html

Peña Cuervo, D. M. (2018). *Responsabilidad social empresarial en Colombia, una visión actual frente a Latinoamérica y España*. https://repositorio.unal.edu.co/items/25aee8f0-dcbb-47f1-b91f-135b90d1ec58

Porter, M. & Kramer, M.(2011). *Creando valor compartido cómo reinventar el capitalismo y desatar una ola de innovación y crecimiento*. https://hbr.org/2011/01/the-big-idea-creating-shared-value

Presidencia de la República de Colombia. (2015*). Decreto 1072 de 2015 Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo.* https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=72173

Presidencia de la República de Colombia. (2019*). Decreto 2046 de 2019, por el cual se adicionan el Decreto 1074 de 2015, Único Reglamentario del Sector Comercio, Industria y Turismo, y el Decreto 1625 de 2016, Único Reglamentario en Materia Tributaria, para reglamentar las Sociedades Comerciales de Beneficio e Interés Colectivo (BIC).* https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=102352

Project Management Institute. (2023). *Entrega de valor. Maximizar el retorno de la inversión en proyectos.* https://www.pmi.org/learning/thought-leadership/value-delivery

Rengifo, S. (2021). *RSE, una forma de valorizar las empresas*. https://sac.org.co/rse-una-forma-de-valorizar-las-empresas/

Pérez Godoy, M. C. (10 de julio de 2025). *Crepes & Waffles busca seguir creciendo en Colombia*. Valora Analitik. https://www.valoraanalitik.com/crepes-waffles-busca-seguir-

creciendo-en-colombia/

Yin, R. K. (2018). Case study research and applications: Design and methods (6th ed.). https://ebooks.umu.ac.ug/librarian/books-file/Case%20Study%20Research%20and%20Applications.pdf