



RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN EL GRUPO ÉXITO

NICOLÁS ROMERO TORRES

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN EN RESPONSABILIDAD SOCIAL
EMPRESARIAL

FACULTAD DE ADMINISTRACION

COLEGIO MAYOR NUESTRA SEÑORA DEL ROSARIO

BOGOTA JULIO 20 DE 2013



RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN EL GRUPO ÉXITO

NICOLÁS ROMERO TORRES

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN EN RESPONSABILIDAD SOCIAL
EMPRESARIAL

RAFAEL PIÑEROS

FACULTAD DE ADMINISTRACION

COLEGIO MAYOR NUESTRA SEÑORA DEL ROSARIO

BOGOTA JULIO 20 DE 2013



DEDICATORIA

Dedico este trabajo a toda mi familia, la cual fue un apoyo fundamental para cada uno de los pasos en este proyecto y para lograr concluir con todos los objetivos durante esta carrera hasta alcanzar este logro de concluir esta investigación. Esta dedicatoria va en especial a mi padre Julio Romero Páez, quien sabe que no hubiera sido posible este trabajo sin la ayuda de él.



AGRADECIMIENTOS

Agradezco a la colaboración de Norberto Rodríguez, de Área Inmobiliaria del Grupo Éxito, como parte fundamental en esta investigación, también a Sara Méndez París, Analista Bogotá quien nos ayudó en una de las partes más importantes de recolección de datos con los informes de sostenibilidad de 2011 y 2012, también agradezco la ayuda a la Carolina Arango, Jefe encargada del Departamento de Sostenibilidad, quien fue la persona por la que fueron posibles las entrevistas y colaboro en gran parte con las dudas surgidas en la investigación.

Por su tutoría y experiencia quiero agradecer al profesor Rafael Piñeros, quien fue la persona que me guio y me dio las herramientas necesarias para lograr construir paso a paso toda la investigación.

Por ultimo agradezco a mi padre por todo el apoyo brindado y a todas las personas que hicieron posible concluir con este logro.



CONTENIDO

LISTAS ESPECIALES	VII
RESUMEN.....	VIII
ABSTRACT.....	IX
INTRODUCCIÓN	1
1. PROPOSITOS, OBJETIVOS Y PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN.....	2
1.1. Antecedentes y problema de Investigación.....	2
1.2. Sistematización del problema.....	2
1.3. Objetivos.....	3
1.3.1. Objetivo General.....	3
1.3.2. Objetivos Específicos.....	3
1.4. JUSTIFICACION	4
2. CONTEXTO CONCEPTUAL, PERSPECTIVA Y MODELOS TEORICOS ...	5
2.1. MARCO DE REFERENCIA O ESTADO DEL ARTE	5
2.1.1. Grupo Éxito.....	5
2.1.2. Responsabilidad Social ISO 26000.....	6
3. SELECCIÓN E IDENTIDAD DE UNIDAD DE ANALISIS, NIVEL DE ANALISIS Y SELECCIÓN DEL CASO.....	14
4. MÉTODOS Y RECURSOS DE INVESTIGACION, DISEÑO DE INSTRUMENTOS Y PROTOCOLO.....	15
4.1. Evidencia Documental	20



4.2. Observación Directa	21
4.3. Entrevistas	21
5. RESULTADOS	22
5.1. Gobernanza de la Organización	23
5.2. Derechos Humanos	24
5.2 Prácticas Laborales	26
5.3 Medio Ambiente	27
5.4 Practicas Justas de Operación	29
5.5 Asuntos de consumidores	30
5.6 Participación activa y desarrollo de la comunidad	32
6. ANÁLISIS GLOBAL	35
6.1. Empresa responsable	35
6.2 Experiencia en su infraestructura	36
6.3 Empresa Humana	37
6.4 Clientes construyendo futuro	39
6.5 Éxito ambiental	40
6.6 Empleador responsable	41
6.7 Construcción de un futuro mejor	42
7. CONCLUSIONES	44



8. RECOMENDACIONES	45
9. REFERENCIA BIBLIOGRAFICA	46

LISTAS ESPECIALES

Ilustración 1: 7 materias fundamentales de la responsabilidad social. Tomado de Normas ISO 26000 Social Responsibility – Español	8
Tabla 1 Matriz: Metodológica de Investigación	15
Ilustración 2: ¿De dónde viene el dinero invertido en los niños?, “Informe de Sostenibilidad Grupo Éxito”, 2012.....	26



RESUMEN

El grupo Éxito es una empresa destacada por sus logros en materia de Responsabilidad Social Empresarial (RSE), la cual cuenta con 5 pilares en los que explica detalladamente los objetivos y logros alcanzados por la compañía en esta materia.

Por otro lado nos encontramos con la Guía ISO 26000, la cual explica, por medio de 7 materias fundamentales, los puntos más importantes de la Responsabilidad Social en todos los ámbitos de una organización en busca de la sostenibilidad.

A medida que se conectan las ideas extraídas del Grupo Éxito y de la guía ISO 26000, se denotan similitudes y patrones que llevan a una compañía a ser responsable con el medio ambiente, los derechos humanos, sus formas de trabajo, la sociedad afectada o excluida de sus actividades y sus acciones con respecto al impacto causado dentro y fuera de la organización.

Al final se encuentran las ideas para responder todas las preguntas necesarias para que una empresa como el Grupo Éxito sea un ejemplo de RSE y se obtiene como conclusión a una organización responsable en el camino de la sostenibilidad.

Palabras clave:

- Responsabilidad
- Social
- Sostenibilidad
- Grupo Éxito



ABSTRACT

Grupo Éxito is an important company that have reached big goals in the topics of social responsibility. They have 5 props that explain the objects and goals reached by the company in this topic.

In another way, we found the ISO 26000 Social Responsibility guide. It explain the most important social responsibility subjects that a company have to take, between 7 core subjects.

As the subjects are connected between the 7 core subjects and the 5 props, we can see some similar ideas that take a company to be responsible in environment care, human rights, labour practices, socially affected and excluded groups by the company actions and its impact.

Finally it explain the ideas about all the questions in the investigation, everything about what have to be a company as Grupo Exito if it want to be a social responsibility company example. Grupo Exito is a responsible organization on the way to the sustainability.

Key Words:

- Responsibility
- Social
- Sustainability
- Grupo Éxito



INTRODUCCIÓN

Al pasar los años las empresas han venido creando varios conceptos para el enriquecimiento de las operaciones en cada una de ellas. En este proceso se han conformado criterios para la sensibilización del empleo y el trabajo, del medio ambiente, del crecimiento sostenible, de la creación de cultura responsable, de la constitución de políticas anticorrupción, y varios aspectos más para el mejoramiento de todos los procesos que conllevan al éxito de una organización. A medida que han crecido los índices de contaminación, de pobreza, de corrupción y de maltrato laboral, cada una de las empresas interesadas en el mejoramiento de estas condiciones experimentan un crecimiento y un reconocimiento de sus clientes y entidades gubernamentales, gracias a sus actos en pro de disminuir estos graves problemas que se encuentran en todo nuestro entorno.

El tipo de políticas para el mejoramiento de las condiciones antes nombradas reciben el nombre de Responsabilidad Social Empresarial (RSE). Este concepto reúne todos los actos de las empresas que contribuyen con el mejoramiento continuo de las condiciones sociales, ambientales, culturales y de su entorno organizacional para lograr así un aporte a la sostenibilidad y a convertirse en una empresa en la cual la gente tenga un gran deseo de trabajar y hacer parte de sus decisiones y entorno.

A partir de la propuesta de mejoramiento continuo, sostenibilidad y sensibilización que muestra la RSE, se constituye una obligación ineludible de las organizaciones en el camino al crecimiento de la economía y la sociedad.



1. PROPOSITOS, OBJETIVOS Y PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN

1.1. Antecedentes y problema de Investigación

Desde hace varios años se han visto empresas colombianas en crecimiento, en las cuales se ha experimentado un esquema de responsabilidades que buscan ayudar a la comunidad incluyendo a los más necesitados y sectores más vulnerables, todo esto por medio de programas sin ánimo de lucro y que llevan a traerle una buena cara a las empresas, las cuales en algunas ocasiones se encuentran con requisitos para continuar su funcionamiento sin verse afectados por malos comentarios, y por lo contrario hacen que los ojos del mundo vean un buen ejemplo de ayuda.

Los aspectos que han hecho más visibles a las empresas de ahora son las obras de responsabilidad social empresarial, las cuales se generan para el bien de los grupos menos favorecidos de la sociedad.

El principal problema de estos proyectos creados por las grandes empresas es que no tienen una documentación, con una investigación profunda, completa y acorde a su importancia, por lo que se está generando una pérdida de conocimiento, la cual serviría para otras empresas que quisieran seguir el ejemplo de esta. Con esto llegamos a la pregunta de ¿Cómo han funcionado y han avanzado los programas de responsabilidad social empresarial del Grupo Éxito?

El Grupo Éxito es uno de los ejemplos colombianos de RSE el cual ha llevado varios cambios y mejoras durante más de 30 años, es por esta razón que representa un buen ejemplo en el funcionamiento de estos programas los cuales nos ayudan a entender la forma en que otras empresas pueden incorporar la RSE en su camino al crecimiento.

1.2. Sistematización del problema

Varias empresas como el Éxito, Colsubsidio, El Cerrejón, Ecopetrol, Terpel y otras muchas llevan a cabo programas de responsabilidad social empresarial, donde la importancia de la sociedad menos favorecida, incapacitados y personas de bajos recursos toma importancia para el progreso del país. Varios de estos programas son ejemplos muy importantes para la motivación de varias empresas con recursos



y fuentes de apoyo destinados a estas personas. Por lo anteriormente mencionado encontramos la gran necesidad de hacer una documentación precisa y exhaustiva del proceso de responsabilidad social empresarial que llevan estas empresas con el objetivo de rescatar el conocimiento perdido y la experiencia sin recolectar de estas grandes compañías.

Este conocimiento perdido se ve reflejado en la falta de humanización de las empresas, sean grandes o pequeñas, ya que no solo tienen excluidos estos sectores de la sociedad de sus objetivos empresariales, sino que también desconocen los beneficios que brinda la ley en materia impositiva y los beneficios de una mejor imagen que genera la humanización de la empresa.

La documentación es algo que aún no se ha visto en estos casos de manera concreta y profunda, de manera que hay empresas que desconocen los casos y la forma de proceder para crear un proyecto de RSE.

1.3. Objetivos

1.3.1.

Objetivo General

Documentar el caso de responsabilidad social empresarial del Grupo Éxito S.A en Colombia

1.3.2. Objetivos Específicos

- Describir el concepto de Responsabilidad Social desde la ISO 26000
- Elaborar un instrumento de investigación de acuerdo al desarrollo conceptual de la Responsabilidad Social
- Identificar los proyectos de responsabilidad social empresarial del Éxito
- Documentar el proceso de crecimiento de estos proyectos de acuerdo al instrumento elaborado.
- Crear un documento completo que reúne el conocimiento y la experiencia del Grupo Éxito en el campo de la responsabilidad social empresarial.



1.4. JUSTIFICACION

El país pasa por una transformación industrial y de innovación que incluye grandes cambios en los modelos de negocio y en los principales objetivos de las empresas. Dentro de estos cambios se encuentra la responsabilidad social empresarial, la cual está creciendo cada vez más sin tener una documentación ni una generación de conocimiento para compartirlo con más empresas que se encuentran en proceso de cambio y crecimiento.

Por medio de estos procesos de documentación se generará el conocimiento necesario que se está perdiendo sobre la importancia de la responsabilidad social empresarial dentro de nuestra sociedad, además del reconocimiento de las herramientas para cumplir con esta responsabilidad que le incumbe a todas las empresas, y las ventajas que implican la creación de estos proyectos en materia impositiva y de imagen corporativa para cualquier tipo de organización.

Debido a la falta de información de las empresas en los aspectos de la RSE, se hace necesario el recuperar el conocimiento perdido con respecto a este tema, y con la recopilación que se llevará a cabo se genera un interés importante para que varias empresas que no cuentan con un programa de RSE ahora se vean involucradas en nuevas iniciativas con respecto a este tema.

Este rescate de conocimiento ayuda al crecimiento de empresas en aspectos como la inclusión de recursos humanos de la mano con la sensibilidad y ayuda de sectores poblacionales menos favorecidos, y resulta en un enriquecimiento de su imagen empresarial por medio de casos visibles y exitosos, que gracias de este tipo de documentación ahora serían más comprensibles y productivos.



2. CONTEXTO CONCEPTUAL, PERSPECTIVA Y MODELOS TEORICOS

2.1. MARCO DE REFERENCIA O ESTADO DEL ARTE

2.1.1. Grupo Éxito

El Grupo Éxito es una empresa dedicada a la venta y comercio de productos, además de tener un portafolio de servicios para sus clientes, nombrándose a sí misma como una compañía multi-negocio (Informe de Sostenibilidad Grupo Éxito 2011).

Además de comprar productos en el Grupo Éxito, también se puede:

- Pagar cuentas de servicios públicos y privados
- Servicio de estaciones de gasolina
- Envíos de dinero con Giros Éxito
- Producción y distribución de productos alimenticios
- Servicio de seguros de vida, automóvil y estudio con Seguros Éxito
- Industria textil Didetexco
- Venta de paquetes de viajes con Viajes Éxito en alianza con Avianca
- Tarjeta de Crédito marca Éxito
- Negocio Inmobiliario con locales comerciales en sus puntos de Grupo Éxito.

A partir de esta estructura de negocio que abarca esta gama de productos, el Grupo Éxito tiene como guía de gestión un grupo de 5 PILARES, los cuales según el Informe de Sostenibilidad de 2011 del Grupo Éxito, guían los objetivos y logros alcanzados al paso del tiempo y de su crecimiento organizacional.

Los 5 pilares son los siguientes:

- Actuar como empleador responsable y comprometido
- Actuar como comerciante responsable ante nuestros proveedores
- Actuar como comerciante responsable con nuestros clientes
- Involucrarse en la lucha en contra del cambio climático y en la reducción del impacto ambiental de las actividades de la entidad
- Actuar por el desarrollo local y ser solidario



La columna vertebral del Grupo Éxito se encuentra resumida en estos 5 pilares de gestión, los cuales describen la responsabilidad social empresarial y la forma de crecimiento y actuación de esta gran empresa en la sociedad. Así como esta empresa busca un crecimiento continuo, no deja atrás la importancia de que este sea sostenible y exista una relación directamente proporcional entre el crecimiento económico y la actuación responsable en los aspectos laborales, ambientales y sociales en la sociedad.

2.1.2. Responsabilidad Social ISO 26000

La responsabilidad social empresarial desde el concepto generado por la guía ISO 26000, la cual es creada por los grupos de trabajo especializados en la RSE, tiene como objetivo la contribución al desarrollo sostenible de la empresa y del mundo, al igual que un sin número de influencias y beneficios como son:

- Ventajas competitivas
- Mejor Reputación
- Habilidad de atraer y sostener buenos grupos de trabajo, clientes y usuarios
- Mantenimiento de la moral de los empleados y de su productividad
- Visibilidad frente a inversionistas, patrocinadores y comunidades financieras.
- Relaciones con compañías, gobierno, medios de comunicación y proveedores.

International Standard ISO/FDIS 26000

Por otro lado se tiene una definición de un grupo de expertos del *Foro de expertos de Responsabilidad social empresarial del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales* que indica que La Responsabilidad Social de la Empresa es, además del cumplimiento estricto de las obligaciones legales vigentes, la integración voluntaria por parte de la empresa, en su gobierno y gestión, en su estrategia, políticas y procedimientos, de las preocupaciones sociales, laborales y ambientales y de respeto a los derechos humanos que surgen de la relación y el dialogo transparente con sus Grupos de Interés, responsabilizándose así de las consecuencias de los impactos que derivan de sus acciones.



Con la definición ofrecida por el Foro de Expertos de RSE y más importante aún la definición del objetivo de la RSE por parte de ISO 26000, podemos deducir que ya no es suficiente con que una empresa tenga beneficios económicos. Debido a que la sociedad está en un cambio que pide mejores condiciones laborales, sociales y ambientales, se ha creado una serie de programas en las empresas, donde los menos favorecidos en la sociedad ahora se encuentran incluidos en el crecimiento de estas.

La guía ISO 26000 tiene en cuenta la importancia de los ámbitos ambientales y la sostenibilidad del ecosistema. Dado lo anterior tomamos las ISO 26000 como base primordial para explicar la importancia de la RSE debido a su importante criterio, con expertos en este tema los cuales provienen de más de 90 países y más de 40 organizaciones regionales e internacionales alrededor del mundo.

Los beneficios de ISO 26000 son proporcionados para diferentes tipos de organizaciones, independientemente de su tamaño y ubicación sobre conceptos, antecedentes y tendencias, principios y prácticas, materias fundamentales, interacción y promoción, involucramiento e información de la RSE (ISO 26000 social responsibility).

La guía ISO 26000 toma en consideración la diversidad social, ambiental, legal, cultural, política y organizacional, así como las diferencias en las condiciones económicas, siempre que sean coherentes con la normatividad internacional de comportamiento. Añadido a estos conceptos, cabe resaltar que la guía ISO 26000 no es certificable, ya que no hace parte del sistema de gestión que incluye parámetros obligatorios, por lo contrario es una guía que se toma de manera voluntaria. Esta guía busca como único objetivo dar unos parámetros para acoplarse a su propia norma y no unos requisitos para cumplir con algún tipo de certificado.

A continuación mostramos un cuadro tomado de las normas ISO 26000 el cual explica las 7 materias fundamentales de la responsabilidad social en las organizaciones:

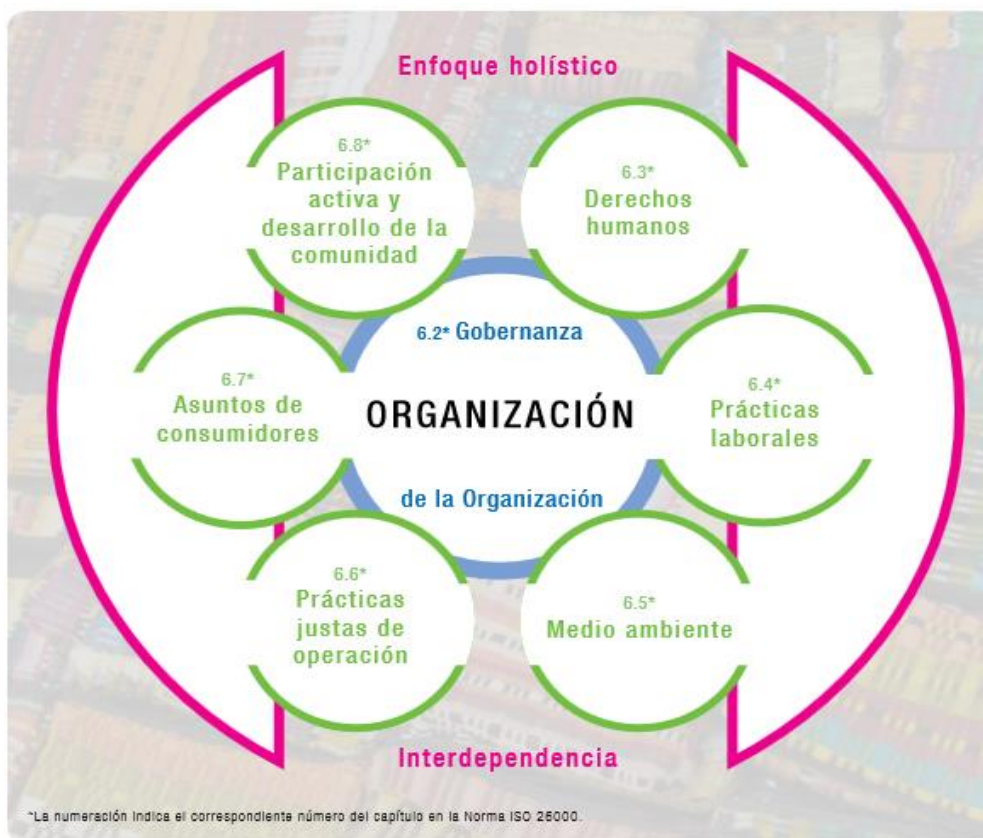


Ilustración 1 7 materias fundamentales de la responsabilidad social. Tomado de Normas ISO 26000 Social Responsibility – Español

2.1.2.1. Gobernanza Organizacional

Esta materia fundamental es el factor más crucial para permitir a una organización tomar responsabilidad sobre su impacto de sus decisiones y actividades e integrar la responsabilidad social dentro de su organización y sus relaciones organizacionales.

Principalmente la responsabilidad social se integra en la gobernanza organizacional con el objetivo de crear políticas y cultura de derechos humanos, además de la forma en que se llevan a cabo la toma de decisiones, dando importancia y motivación a los empleados. Al crear una serie de políticas que protegen y dan prioridad a lo social, laboral y ambiental, se consigue el objetivo voluntario de generar conciencia y beneficios por fuera de la organización, creando la cultura de responsabilidad social en el gobierno y gestión de la organización.



2.1.2.2. Derechos Humanos

Reconocer y respetar los derechos humanos es un punto esencial en el manejo de la responsabilidad social, a lo cual se suma el concepto de justicia social y la responsabilidad de las empresas por mantener estos derechos intactos.

Estos derechos son inherentes e ineludibles por el hecho de que todos los que componen esta sociedad y se ven beneficiados o perjudicados por las acciones de las organizaciones son humanos. Estos no se pueden concertar, son universales, independientes e indivisibles.

Según lo explicado, los derechos humanos son una de las bases primordiales para el desarrollo de la RSE, y es fundamental que cualquier organización los respete sin refutar ninguno de ellos, además de ayudar a su imposición en sectores de la sociedad donde se presenta una carencia de ellos.

Los grupos a los que se tienen prioridad para integración a la sociedad por motivos de discriminación son mujeres, personas con discapacidad, niños de bajos recursos, indígenas, inmigrantes y personas con diferentes orígenes raciales (ISO 26000, 2010).

La guía ISO 26000 nos muestra los siguientes asuntos importantes tomados por la materia fundamental de derechos humanos:

- Debida diligencia
- Situaciones de riesgo para los derechos humanos
- Evitar la complicidad
- Resolución de reclamos
- Discriminación y grupos vulnerables
- Derechos civiles y políticos
- Derechos económicos, sociales y culturales
- Principios y derechos fundamentales en el trabajo

2.1.2.3. Prácticas Laborales

Las prácticas laborales y la creación del trabajo llevan consigo políticas y parámetros en los que se tiene como modelo una forma de compensaciones pagadas y una remuneración justa. Estos dos componentes deben llevar sumado



el trabajo pagado de manera fija y acorde al trabajo realizado por el empleado. Según la guía ISO 26000, la responsabilidad social empresarial tiene un impacto muy importante y positivo en la manera en que se logran tener trabajadores con un trabajo con remuneración completa, con todos los beneficios y con estabilidad laboral. Estos factores de trabajo son los esenciales para mejorar la calidad de vida y disminuir los problemas sociales generados por una mala remuneración y falta de políticas de contratación justas.

Como los derechos humanos, las prácticas laborales también entran a discutir algunos asuntos claves para su comprensión:

- Trabajo y relaciones laborales
- Condiciones de trabajo y protección social
- Dialogo social
- Salud y seguridad en el trabajo
- Desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo

2.1.2.4. Medio Ambiente

Las decisiones sobre las actividades de las organizaciones están ligadas a su localización y a sus actividades. El impacto al medio ambiente puede ser asociado a sus suministros de materia prima para la creación de productos, la generación de polución y calentamiento global, y los impactos de organizaciones que trabajan sobre el habitat natural. Para disminuir este impacto ambiental al máximo las empresas deben, según indica la guía ISO 26000, adoptar un plan de acción sobre todas sus actividades que involucran el uso de los recursos naturales de manera discriminada, el reciclaje de materiales utilizados en el proceso de la organización y en todo acto que se considera involucrados aspectos económicos, sociales, de salud y del medio ambiente.

La guía utilizada para el control y los parámetros específicos ambientales es la ISO 14000, la cual asiste a las organizaciones a tomar el camino correcto en el manejo de su impacto ambiental.



A continuación se mencionan los asuntos importantes tomados por la guía ISO 26000 en materia de medio ambiente:

Prevenición de la contaminación

Uso sostenible de los recursos

Mitigación y adaptación al cambio climático

Protección del medio ambiente, biodiversidad, y restauración de hábitats naturales

2.1.2.5. Prácticas Justas de Operación

Las prácticas justas de una organización, según los conceptos que nos da la guía ISO 26000, son la parte de RSE que involucra su trato con las organizaciones gubernamentales, entre organizaciones y sus aliados, proveedores, contratistas, clientes, competidores, y las asociaciones a las cuales pertenecen.

Las operaciones justas de las organizaciones incluyen la práctica de políticas anticorrupción, publicidad responsable, y respeto a los derechos de autor.

Todo este conjunto de prácticas conforman un grupo de decisiones éticas que hacen parte de la convivencia entre competidores, la cual se desarrolla de forma sana gracias a las políticas anticorrupción y de competencia justa.

Lo anteriormente explicado se muestra en los asuntos de esta materia tomada de la guía ISO 26000, donde se dividen en los siguientes puntos:

- Anti-corrupción
- Participación política responsable
- Competencia justa
- Promover la responsabilidad social en la cadena de valor
- Respeto a los derechos de la propiedad

2.1.2.6. Asuntos de consumidores

Las organizaciones que proveen productos y servicios a los consumidores, así como a otros clientes, poseen una responsabilidad sobre los productos que se entrega, además del marketing empleado para estas labores. Este es uno de los puntos asumidos dentro de las Prácticas Justas de Operación anteriormente mencionadas en una de las materias fundamentales (ISO 26000, 2010).



La responsabilidad social en el ámbito del consumidor requiere una educación al vendedor del producto, incluyendo dentro de sus prioridades el marketing transparente y otros asuntos. Los asuntos tomados por esta materia son:

- Prácticas justas de marketing
- Protección de la salud y la seguridad de los consumidores
- Consumo sostenible
- Servicio de atención al cliente, apoyo, y resolución de quejas y controversias
- Protección y privacidad de los datos de los consumidores
- Acceso a servicios esenciales
- Educación y toma de conciencia

2.1.2.7. Participación Activa y Desarrollo de la Comunidad

Las prácticas de la organización pueden tener varios niveles de impacto y al mismo tiempo una relación directa con la sociedad que se impacta. Esta relación se basa en el ambiente organizacional, su área geográfica y las características esenciales del grupo que se encuentra involucrado en sus actividades. Estas prácticas que involucran el mejoramiento y el sostenimiento de las comunidades, no solo afectadas por las actividades de la empresa sino también vulneradas, hacen parte de estas actividades que traen consigo el desarrollo sostenible de la economía y del mundo.

La empresa se debe considerar parte inseparable de la comunidad y del desarrollo de las mismas, esto inmiscuye las organizaciones como parte del crecimiento de la comunidad y así mismo se debe aportar al crecimiento sostenible de aquellos factores que la rodean.

Todos los factores que rodean a la organización, como son los trabajadores externos, las comunidades vulnerables y en la pobreza, se reconocen como un valor adicional al trabajo realizado, dando méritos al esfuerzo y la experiencia. De esta manera, las organizaciones deben incluir a las comunidades en la educación cultural de la organización y facilitar la entrada de grupos menos favorecidos a la economía generándole ingresos, acceso a la tecnología y mejora en su estilo de vida por medio de la inversión social a partir de sus actividades principales.



Esto se resume en los siguientes asuntos tomados desde la guía ISO 26000:

- Participación activa en la comunidad
- Educación cultural
- Creación de empleo y desarrollo de habilidades
- Desarrollo y acceso a la tecnología
- Generación de riqueza e ingresos
- Salud
- Inversión social

De acuerdo a estas 7 materias fundamentales, la responsabilidad social se construye por medio de estos diferentes ángulos para así lograr la sostenibilidad de las organizaciones. Estos conceptos son fundamentales para lograr enfocar el estudio de nuestro caso a mostrar, debido a que la información suministrada por la empresa en estudio (Grupo Éxito) nos proporciona lo necesario en su gestión de responsabilidad social, recopilando de esta manera la información suficiente para asociar a los parámetros de la guía ISO 26000.



3. SELECCIÓN E IDENTIDAD DE UNIDAD DE ANALISIS, NIVEL DE ANALISIS Y SELECCIÓN DEL CASO

De acuerdo con listas del portal elemplo.com, entre uno de los varios ejemplos de RSE más importantes de país, se encuentra el Grupo Éxito, ocupando en este portal el puesto número 17 en el 2012 como una de las mejores empresas para trabajar en Colombia. Esta importante organización será nuestro objetivo de estudio, el cual entraremos a analizar por medio de 7 materias fundamentales explicadas anteriormente y categorizadas por la guía de Responsabilidad Social ISO 26000. Los grupos sociales menos favorecidos en el ámbito económico y de primera infancia, además de iniciativas en el tema de preservación ambiental son algunos de los temas que más se concentran en la gestión del Grupo Éxito. Según el portal dinero.com, esta es una empresa que se encuentra en la cúspide de las empresas de supermercados en Colombia con su internacionalización y compra de varias empresas en otros países. Esta es una de las grandes superficies para la venta de productos de la canasta familiar, de otros varios y del comercio en Colombia, además de un amplio portafolio de servicios que en nombre de Grupo Éxito S.A ya tienen una credibilidad y prestigio creciente a nivel nacional e internacional.

Debido a la necesidad que implica actuar con responsabilidad social, el Grupo Éxito ha creado una fundación (Fundación Éxito) la cual se describe en como una entidad sin ánimo de lucro creada para focalizar la inversión social del Grupo Éxito de manera estratégica, sostenible e inclusiva. Su gestión está concentrada en la **atención integral a la primera infancia**, con un enfoque en la nutrición apropiada de los niños y en la de las madres gestantes y lactantes. Esta fundación tiene varios programas y estrategias para la captación de recursos que benefician a todas estas personas excluidas del sistema económico como son los niños y madres gestantes de bajos recursos.



4. MÉTODOS Y RECURSOS DE INVESTIGACION, DISEÑO DE INSTRUMENTOS Y PROTOCOLO.

El proceso de recogida de información se basa en tres fuentes de investigación nombradas a continuación, las cuales tienen una conectividad vital para la convergencia de la información, todo eso con el objetivo de crear un horizonte coherente y que nos lleve a importantes conclusiones y testimonios de la experiencia adquirida por la investigación.

Estos datos recogidos deben ser directamente proporcionados por el Grupo Éxito (caso de estudio) y clasificación de acuerdo a los siete grandes temas de la guía ISO 26000, fuentes veraces y que contienen una fiabilidad importante al momento de recolectar y comparar teorías con el caso estudiado.

Los 3 los instrumentos que se toman para esta investigación, debido a su importante evidencia y aporte a vital a las comparaciones y análisis del caso son la Evidencia Documental, la Observación Directa y Entrevistas a personal del Grupo Éxito.

Para clasificar la información recolectada de acuerdo a las 7 variables de la ISO 26000; se construye la matriz metodológica que permite establecer las definiciones, indicadores, preguntas y fuentes de información de acuerdo a cada variable; todo se ilustra en la Tabla No. 1

Tabla 1 Matriz Metodológica de Investigación

Variable	Dimensión	Indicador	Pregunta	Fuente
Gobernanza Organizacional	Políticas y orden de la toma de decisiones en materia cultural, ambiental, laboral y organizacional	Nivel en el que se toman las decisiones de tipo cultural, ambiental, laboral y organizacional	¿En qué nivel de la organización se toman las decisiones de tipo cultural, ambiental, laboral, y organizacional?	Entrevista - Evidencia Documental



Derechos Humanos	.Situaciones de riesgo para los derechos humanos	. Disminución del riesgo de DH	. ¿Qué políticas existen para la disminución del riesgo de los DH?	Evidencia Documental
	. Evitar la complicidad	. Actos contra el abuso de DH	. ¿Qué políticas existen en contra de los actos que vulneran los DH?	Evidencia Documental
	. Resolución de reclamaciones	.Medios de reclamo	. ¿Existe algún medio de reclamo para los clientes? ¿Cuáles?	Evidencia Documental
	.Discriminación y grupos vulnerables	.Programas contra la discriminación	. ¿Hay algún programa que vaya en contra de la discriminación?	Evidencia Documental - Observación Directa
	.Derechos económicos, sociales y culturales	. Apoyo al acceso a la economía y sociedad y cultura	. ¿Dentro de los programas se incluye el acceso a aspecto económicos, sociales y culturales?	Evidencia Documental - Observación Directa
	. Principios y derechos fundamentales en el trabajo	. Protección de los derechos humanos en el trabajo	. ¿Se protegen los derechos de los trabajadores?	Evidencia Documental
Prácticas Laborales	. Trabajo y relaciones laborales	. Políticas para el trabajo con proveedores y empleados	. ¿Existen políticas de responsabilidad para el trabajo con proveedores y empelados?	Evidencia Documental
	. Condiciones de trabajo y protección social	.Políticas de protección al trabajo	. ¿Poseen políticas que protejan el trabajo de los empleados?	Evidencia Documental



	· Dialogo social	· Políticas de dialogo con los empleados en materia de intereses.	· ¿Existe el dialogo con los trabajadores en materia de acuerdo de intereses?	Evidencia Documental
	· Salud y seguridad en el trabajo	· Políticas de salud y seguridad laboral	· ¿Qué políticas existen que incorporen la salud y seguridad del trabajador?	Evidencia Documental
	· Desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo	· Políticas de formación, educación y desarrollo del empleado	· ¿Qué políticas existen que incluyan la formación, educación y desarrollo de los empleados?	Evidencia Documental - Entrevista
Medio Ambiente	· Prevención de la contaminación	· Políticas de prevención a la contaminación	· ¿Qué políticas existen para prevenir la contaminación?	Evidencia Documental
	· Uso sostenible de los recursos	· Iniciativas de reutilización y sostenibilidad del medio ambiente	· ¿Qué iniciativas existen que busquen la preservación de los recursos y el medio ambiente?	Evidencia Documental - Observación directa
	· Mitigación y adaptación al cambio climático	· Actos de mitigación en contra del cambio climático	· ¿Qué actitudes y actos que mitiguen el cambio climático existen en la organización?	Evidencia Documental
	· Protección del medio ambiente, biodiversidad y restauración de hábitats naturales	· Políticas de protección del medio ambiente y la biodiversidad	· ¿Qué políticas existe que proteja el medio ambiente y la biodiversidad?	Evidencia Documental
	· Anti-corrupción	· Políticas anti-corrupción	· ¿Existen políticas en contra de la corrupción?	Evidencia Documental



Practicas Justas de Operación				- Observación directa
	.Participación política responsable	.Políticas responsables en participación con el gobierno	. ¿Existen políticas y métodos de comunicación y transparencia en materia política con el Estado?	Evidencia Documental
	.Competencia Justa	. Políticas de competencia justa	. ¿Qué políticas existe que incluya la competencia justa?	Entrevista - Observación Directa
	. Responsabilidad social en la cadena de valor	. Políticas de responsabilidad social en los procesos	. ¿Que políticas existen para el manejo responsable de los procesos de distribución, venta y compra de productos?	Observación Directa - Evidencia Documental
Asuntos de Consumidor	. Practicas justas de marketing, practicas justas de contratación	. Políticas de marketing real y no engañoso	. ¿Existen políticas para la venta de productos con marketing no engañoso?	Observación Directa
	.Protección de salud y seguridad de los consumidores	.Políticas de salud y seguridad del consumidor	. ¿Existen políticas que protejan la salud del consumidor?	Evidencia Documental
	.Consumo sostenible	.Desarrollo de productos para el consumo sostenible	. ¿Hay desarrollo de productos que busquen la sostenibilidad y salud del consumidor?	Evidencia Documental
	. Servicio de atención al cliente,	. Políticas de transparencia	. ¿Existe algún tipo de medio para la resolución de quejas y reclamaciones?	Evidencia Documental -



	resolución de reclamos			Observación directa
	· Protección de privacidad datos del consumidor	· Políticas de protección de bases de datos	· ¿Se protege la información de todos los consumidores?	Entrevista
	· Educación toma de conciencia	· Políticas de concientización de los consumidores	· ¿Se educa a los consumidores en materia de concientización y consumo responsable?	Evidencia Documental - Observación directa
Participación activa y desarrollo de la comunidad	· Participación activa de la comunidad	· Políticas de participación en la comunidad	· ¿Existen actividades, fuera de la organización, que involucre la comunidad?	Evidencia Documental
	· Educación y cultura	· Políticas para la educación y culturización de las comunidades	· ¿Existe alguna actividad que incluya a la comunidad el materia de educación y cultura?	Evidencia Documental
	· Creación de empleo y desarrollo de habilidades	· Políticas de desarrollo de empleo	· ¿Existen iniciativas para la creación y el aumento del empleo y el desarrollo de habilidades en ellos?	Observación Directa - Evidencia Documental - Entrevista
	· Desarrollo y acceso a la tecnología	· Programas de acceso a la tecnología	· ¿Qué programas existe que acercan la comunidad al acceso a la tecnología?	Evidencia Documental
	· Generación de riquezas e ingresos	· Políticas de generación de ingreso y riquezas en la comunidad	· ¿La comunidad tiene acceso a ingresos y riqueza por medio de las actividades de la organización?	Evidencia Documental



	· Salud	· Políticas para la inversión en salud de la comunidad	· ¿Poseen programas para la ayuda en salud de la comunidad?	Evidencia Documental
	· Inversión social	· Programas de inversión social	· ¿Existe algún programa de inversión social en la organización?	Evidencia Documental

4.1. Evidencia Documental

En nuestra investigación encontramos varias fuentes directas de información que con su riqueza nos han ayudado a dar una vista holística de la Responsabilidad Social en el Grupo Éxito. En primer lugar encontramos las normas ISO 26000, las cuales reúnen una innumerable cantidad de fuentes y conceptos y lo unifica en este documento para el entendimiento de la búsqueda de RSE y su existencia en las empresas. La siguiente fuente de evidencia documental que trasciende en su importancia es los Informe de Sostenibilidad 2011 y 2012 del Grupo Éxito, los cuales se obtuvieron gracias a importantes fuentes en las instalaciones del Grupo Éxito. Estos dos documentos contienen descripciones concretas que explican el crecimiento de todos los programas de responsabilidad social y detallan la división en pilares de los programas Grupo Éxito, además del proceso de consolidación de los mismos.

Además de las tres anteriores evidencias documentales, se tiene el privilegio de obtener una entrevista especial y el conocimiento de varias personas del Grupo Éxito al momento de haber visitado las instalaciones, lo cual conlleva a una experiencia directa con la empresa y que suma información a la hora de poder hablar de esta organización.

Al final se consigue una unión del conocimiento y la experiencia con la información recopilada del Grupo Éxito, se agregan los parámetros y conocimientos recopilados con las 7 materias fundamentales de la guía ISO 26000 para lograr finalmente una evidencia concreta que converge en un solo punto, consiguiendo el objetivo de una



descripción de la RSE de una empresa bajo esta guía con evidencia suficiente y verídica.

4.2. Observación Directa

El conocimiento que se adquiere con la experiencia de visitar las instalaciones y oficinas de Grupo Éxito es la observación directa necesaria para describir el funcionamiento de la Responsabilidad Social en esta empresa, ya que se observan varios detalles que a simple vista hablan de la importancia de los trabajadores y el crecimiento de los mismos. También, en el proceso de visitas, conocemos a varios de los trabajadores que nos ayudan a hacernos una idea más factible de la experiencia de trabajo y crecimiento en esta organización. Esta es la fuente principal de la investigación y la que dará un argumento sólido a las fuentes y recursos de investigación después de tomar lo teórico que nos enseñan la guía ISO 26000.

4.3. Entrevistas

En las instalaciones principales de Bogotá del Grupo Éxito es donde se cuenta con personas expertas en RSE de su propia empresa, y que están a disposición de las dudas que surjan en la investigación. Además de este grupo de personas, contamos con testimonios y vivencias de empleados que hoy se desempeñan y crecen con esta organización. Gracias a estas fuentes se toman datos vitales para la comparación y convergencia de la información. Estos encuentros tienen también como objetivo la obtención de las bases de datos e información histórica sobre los programas a investigar y de la experiencia de crecimiento de los empleados, para así constatar el proceso de RSE que tiene la empresa en el área laboral.

Esta fuente de investigación es basada en las personas que principalmente se encargan de los pilares en los que se organiza la RSE del Grupo Éxito, esto es seguido por otra entrevista a Norberto Rodríguez, persona que trabaja en el Grupo Éxito en el Área Inmobiliaria, el cual cuenta su experiencia de años de crecimiento.



De esta manera se concretan las entrevistas que entregan el verdadero enfoque y dirección de la Responsabilidad Social en esta importante organización.

Esta organización posee 5 pilares los cuales tienen como guía para su gestión y contienen la forma en que actúa de manera responsable. Estos 5 pilares se asimilan a las 7 materias fundamentales de la Guía ISO 26000. Al tener un concepto claro de responsabilidad social empresarial (RSE) por medio de la guía ISO 26000, se pueden deducir todos los componentes que constituyen la RSE del Grupo Éxito, comparando estas 7 materias fundamentales, con los 5 pilares que guían la gestión de esta empresa.

5. RESULTADOS

El método de categorización para la información recopilada y resultados se basa en el enfoque holístico de interdependencia mencionado en la guía ISO 26000 (*Fig. 1*), donde se habla de 7 materias fundamentales de la Responsabilidad Social. A partir de esta guía explicaremos los componentes presentes en la organización Grupo Éxito, la cual tiene como base fundamental para su gestión, un grupo de 5 Pilares que explican la forma en que se procede en esta empresa en todos los niveles organizacionales y en materia de Responsabilidad Social y Sostenibilidad. Estos 5 Pilares (2.1.1) entran a resumir la forma en que actúa el Grupo Éxito frente a los temas más importantes para una organización Sostenible.

Al tomar cada una de las fuentes de investigación, se puede percibir claramente la presencia de las 7 materias que tomaremos como base para la categorización, examinación y combinación de toda la evidencia recopilada en las 3 fuentes de investigación compararemos con los 5 Pilares mencionados en nuestra evidencia documental dando así una guía para encontrar todos los componentes de Responsabilidad Social de la organización en paralelo con las 7 materias fundamentales de la guía ISO 26000.

A continuación se explicaran todos los componentes de Responsabilidad Social Empresarial del Grupo Éxito a partir de las 7 materias fundamentales.



5.1. Gobernanza de la Organización

Esta materia fundamental es el factor más crucial para permitir a una organización tomar responsabilidad sobre el impacto de sus decisiones y actividades, e integrar la responsabilidad social dentro de su organización y sus relaciones organizacionales.

Principalmente la responsabilidad social se integra en la gobernanza organizacional con el objetivo de crear políticas y cultura de derechos humanos, además de la forma en que se llevan a cabo la toma de decisiones, dando importancia y motivación a los empleados. Al crear una serie de políticas que protegen y dan prioridad a lo social, laboral y ambiental, se consigue este objetivo voluntario de generar conciencia y beneficios por fuera de la organización, creando la cultura de responsabilidad social en el gobierno y gestión de la organización.

Debido a todas estas características que forman esta materia fundamental, encontramos al Grupo Éxito en un punto de responsabilidad social alto, donde los objetivos de la conciencia y mejoramiento de las condiciones laborales, sociales y ambientales se encuentran integrados y sumados a su objetivo común de lucro y crecimiento económico. La gobernanza del Grupo Éxito da un ejemplo de la capacidad que tiene una empresa de crecer de manera sostenible y responsable, sin olvidar la huella y el impacto que se deja atrás, a medida que se avanza por el camino del éxito.

Esta organización maneja su gobernanza en materia de Responsabilidad Social, la cual hace parte de la sostenibilidad de la empresa, la cual según entrevista a la Jefe de encargada del Departamento de Sostenibilidad, se maneja desde su departamento en conexión con el Área de Fundación Éxito, Gestión Ambiental y Recursos Humanos. Desde la Vicepresidencia de Recursos Humanos, se manejan los temas ambientales, de población vulnerable, ética y transparencia y aquellos relacionados con la gestión de la sostenibilidad en la cadena de valor, con conexión permanente con todas las áreas de la compañía, especialmente con Contraloría, Comunicaciones y la Fundación Éxito (Informe de Sostenibilidad Grupo Éxito,



2011). De esta manera se dicta un rumbo en los objetivos de la organización y se encuentra clara una directriz para la toma de decisiones de este tipo.

En mayo de 2011 el Grupo Éxito realizó la primera Convención de Sostenibilidad en la cual participaron la presidencia operativa, las vicepresidencias comercial y de recursos humanos, además de los directivos de Contraloría, Mercadeo, Logística, Fundación Éxito, Comunicaciones y el área de sostenibilidad (Informe de Sostenibilidad Grupo Éxito, 2011). Por medio de esta convención se tomaron medidas y decisiones definitivas para la construcción de los informes de Sostenibilidad y plan completo de Responsabilidad Social Empresarial del Grupo Éxito, los cuales necesitaron de cada uno de los departamentos de la organización para estas decisiones trascendentales en el futuro de la organización.

La gobernanza de esta organización se basa en las decisiones tomadas a partir de esta importante convención, y a partir de este importante suceso, ahora nos encontramos con una empresa más responsable.

5.2. Derechos Humanos

Esta es la segunda materia fundamental de la guía ISO 26000. En el Grupo Éxito se toma este punto nombrándolo como Dimensión Social, lo cual es dividido en el impacto en la sociedad, y el propósito de lograr ser una empresa con el papel de ciudadano corporativo ejemplar.

Aunque no se muestra entre los 5 pilares como un título principal, esta labor de protección a los derechos humanos se encuentra inmiscuida en los pilares de **Actuación por el desarrollo local y ser solidarios**, en la protección al medio ambiente, la protección y políticas responsables con el trabajo y la contratación de sus empleados, y por último en el respeto y la **Actuación responsable con los clientes**.

El primer programa que representa un interés general y relevante es “Por una atención integral a la primera infancia” el cual lleva 30 años de haberse constituido. La inversión social de la Fundación Éxito en el 2012 permitió llegar a 35.134 niños con atención integral (“Informe de Sostenibilidad Grupo Éxito”, 2012), resultando



como una de las fundaciones empresariales más reconocidas de Colombia gracias a la promoción de las políticas que van encaminadas a los niños y madres gestantes, y al mismo tiempo participar en ellas, teniendo en cuenta que este es el mejor camino para mejorar el futuro del país.

Durante el año 2012 se donaron 3.191 toneladas de comida a bancos de alimentos (Informe de Sostenibilidad Grupo Éxito, 2012) que representan COP2.553 millones. Al pasar los años, estos logros han ido creciendo, y han hecho que la primera infancia en Colombia tenga un gran número de beneficiados y las madres gestantes atendidas encuentren un apoyo incondicional para el futuro de sus hijos.

Con el objetivo de obtener una fuente directa de esta información, se entrevistó a la señora Carolina Arango Villa, Analista de Comunicaciones de almacenes Éxito y actual Jefe encargada del Departamento de Sostenibilidad de este importante grupo. Carolina nos cuenta sobre su experiencia en el Grupo Éxito, la cual ha sido enriquecedora y personalmente se ha sentido bien acogida y con un reconocimiento humano en su trabajo. También nos habla sobre las oportunidades que ha tenido en esta empresa para su crecimiento profesional, desempeñándose a lo largo de 6 años de trabajo en 4 puestos, Practicante de Comunicaciones, Auxiliar de Comunicaciones en Fundación Éxito, Analista de Comunicaciones en el Éxito y en este último cargo de Jefe encargada del Departamento de Sostenibilidad.

Las expectativas de Carolina son buenas y tiene una posición positiva con vistas a su ascenso dentro de la compañía.

A continuación se muestra una ilustración que muestra el porcentaje de aporte recibido por parte de la Fundación Éxito durante el año 2012, según Informe de Sostenibilidad Grupo Éxito 2012.



Recursos de la Fundación Éxito:



Ilustración 2 ¿De dónde viene el dinero invertido en los niños?, "Informe de Sostenibilidad Grupo Éxito", 2012

Uno de los pilares más importantes del Grupo Éxito se encuentra en el respeto por los derechos y la diversidad, que por medio del Informe de Sostenibilidad 2012 del Grupo Éxito se muestra como se garantiza y promueve el respeto por los derechos humanos y laborales, entre estos el derecho a la vida, a la no discriminación, a la libre asociación sindical y a la negociación, entre otros.

5.2 Prácticas Laborales

Gracias a los pilares y programas proporcionados por un desarrollo responsable en el Grupo Éxito, esta empresa les da la oportunidad a estudiantes recién egresados de las universidades para que, por medio de las prácticas laborales, se vinculen a la empresa y tienen grandes posibilidades de crecimiento profesional, ya que el Grupo Éxito le brinda a estas personas la posibilidad de escalar en su organigrama y lograr un mejor progreso y remuneración. Todo lo anterior lo indica el informe de sostenibilidad de 2011 y 2012 del Grupo Éxito. En el Informe de sostenibilidad de



2011, el Grupo Éxito habla de 5 pilares que hacen la columna vertebral de la gestión, y el primer pilar es **Actuar Como Empleador Responsable y Comprometido**, lo cual se concentra en esta materia fundamental de las Prácticas Laborales. Uno de los casos ejemplares en la compañía es el de **Luz María Ferrer**, quien entró al Grupo Éxito en el 2004 como practicante y el día de hoy se encuentra en la Dirección de Marcas Propias (Informe de Sostenibilidad Grupo Éxito, 2012). Así como este caso, se encuentran varios personajes en la vida de esta organización, los cuales han tenido un crecimiento progresivo en su conocimiento y en el organigrama de esta empresa, todo gracias a las oportunidades de crecimiento profesional que brinda el Grupo Éxito.

El desarrollo de los empleados en esta organización es integral y brinda un gran enriquecimiento en materia social, laboral, salud de trabajo y relaciones estrechas de trabajo. La unión de estas características hace que cada practicante se sienta en un lugar propicio para sus aspiraciones futuras.

Por otro lado, se le dan grandes beneficios a los empleados, tomando en cuenta varios puntos importantes en la vida como son la familia, la recreación, la educación, el deportes, la salud, la cultura, el emprendimiento y la vivienda. La inversión de estos beneficios para los empleados del Grupo Éxito suma más de COP66.500 millones (Informe de sostenibilidad Grupo Éxito, 2012) y esta inversión se pronostica será más grande en el año 2013.

El ambiente laboral es un índice que mide el placer de los empleados por el trabajo en la organización. Por medio de este índice se determinó que el Grupo Éxito es la segunda mejor empresa para trabajar en Colombia, este estudio lo desarrolló el Instituto **Great Place to Work**, en el que el índice de ambiente laboral llegó a 85 puntos (Informe de Sostenibilidad Grupo Éxito, 2012), un número alto en el ambiente laboral comparándolo con otras empresas Colombianas.

5.3 Medio Ambiente

Con el emblema “Devuelve Algo a la Naturaleza” el Grupo éxito vincula al público con la sostenibilidad de la naturaleza. Por medio de esto se logró que 207.661 bolsas se redimieran por Puntos Éxito (puntos para redimir por promociones y



regalos) lo cual incentivó a cuidar el medio ambiente en una proporción importante. Con esta iniciativa y muchas más el Grupo Éxito consolida su cuarto pilar, el cual se basa en **Involucrarse en la Lucha Contra el Cambio Climático y en la Reducción del Impacto Ambiental de las Actividades de la Entidad.**

En dimensiones ambientales, uno de los fragmentos del Informe de Sostenibilidad del 2012, se muestra la reducción del impacto ambiental de la operación de la compañía por medio de una Gestión e inversión ambiental responsable. Esto incluye el tratamiento y disposición de residuos, servicios externos de gestión ambiental, control de vertimientos, dotación de insumos ambientales, tratamiento de emisiones atmosféricas, estudio de ruido y vibración, conceptos técnicos y permisos de autoridades ambientales y bolsas usadas para el empaque de los productos. Según el Informe de Sostenibilidad del 2012 del Grupo Éxito, el 57% de los residuos fueron aprovechados para disminuir el impacto ambiental. Debido al uso de materiales orgánicos en la operación de todos los procesos, se logra un reciclaje inmediato por medio de la reutilización y la donación de estos materiales para otro tipo de mercados como los zocriaderos.

Todos los programas ambientales se hacen con la compañía de los clientes, y gracias a esto se incorpora un mayor reconocimiento de la compañía en el entorno económico y ambiental.

Sandra Márquez, coordinadora de Gestión Ambiental nos muestra los grandes logros de la responsabilidad social en cuestiones ambientales antes mencionadas. Nos cuenta sobre los importantes programas que se encuentran en marcha para la sostenibilidad de la reducción del impacto ambiental y la inversión que se ha dirigido hacia el interés en la gestión de residuos.

Según Sandra Márquez y el informe de sostenibilidad, entre 2010 y 2012 se aprovecharon más de 74.000 toneladas en residuos y se invirtieron más de COP1.000 millones, otorgando al Grupo Éxito el título “Elite”, otorgado por el Programa de Excelencia Ambiental de la Secretaría de Ambiente de la ciudad, gracias a sus logros ambientales y su liderazgo en esta materia a nivel nacional.



5.4 Prácticas Justas de Operación

Dentro de estas prácticas justas de operación se encuentra toda la responsabilidad que implica el pago de sus responsabilidades, tarifas impositivas, materias de anticorrupción, competencia justa, responsabilidad social en la cadena de valor (proveedores) y respeto a los derechos de la propiedad.

Esta materia fundamental hace parte del segundo pilar de gestión del Grupo Éxito, el cual habla de **Actuar Como Comerciante Responsable ante Nuestros Proveedores**. En esta se hace un énfasis en las responsabilidades que tiene la organización en materia de gobierno, relación con proveedores, cumplimiento con impuestos y resolución de problemas de manera transparente y apoyo en el desarrollo de los proveedores locales sin apoyar la competencia desleal.

La principal política anticorrupción de Grupo Éxito se basa en trabajar en contra de la complicidad en todas sus formas, incluidas la extorción y el soborno, o los beneficios fuera de la organización por medio de uno de sus empleados. Otra política es la de mantener la transparencia, donde se busca el trabajo conjunto de la compañía con sus colaboradores bajo las más altas conductas éticas para la dignificación y evidencia de respeto hacia la sociedad.

Para la transparencia de la empresa, esta tiene disponible la línea nacional 01 8000 52 25 26, la cual se puede usar para denunciar todo tipo de conducta inapropiada que se presente en la organización. Otra política de transparencia se trata de las políticas de recepción de regalos, en la que se dicta que un empleado del Grupo Éxito no puede recibir un regalo de proveedores mayor a 3 salarios mínimos vigentes diarios, es decir COP56.670 para el año 2012. Si el regalo excede el monto, el excedente es donado a la Fundación Éxito. Todas estas políticas han logrado que se disminuyan los problemas de conflicto de intereses y uso de información privilegiada entre marcas aliadas (“Informe de Sostenibilidad Grupo Éxito”, 2012). Otra de las prácticas para la exclusión de beneficios a personas ajenas a la organización, lo cual observar de manera directa es prohibir a los cajeros de los almacenes atender a familiares para evitar conductas inapropiadas donde se puedan tomar actitudes de provecho que sean ajenas a las actividades del cargo.



Otro punto importante es el proceso de compra y venta de productos. En el Informe de Sostenibilidad de 2011 se mencionan las políticas para la comercialización de productos, en donde se tienen varios parámetros definidos para un marketing responsable con venta de productos a precios bajos y promociones verdaderas, compra de productos sin evasión de impuestos y líneas de atención para denunciar cualquier tipo de irregularidades en la cadena de valor del Grupo Éxito.

Con esto se muestran las políticas y prácticas justas de operación trabajadas y puestas en marcha por esta organización.

5.5 Asuntos de consumidores

El servicio al cliente es un valor presente en el ADN del Grupo Éxito ya que se encuentra en el 3er pilar de la gestión de esta organización la cual se compromete con **Actuar como Comerciante Responsable con los Clientes**. Debido a los esfuerzos que se hacen con respecto a la fidelización del cliente, este grupo empresarial tiene un proceso de formación y cultura que involucra a los clientes para que siempre regresen. Con la presencia del Grupo Éxito en todos los estratos sociales y toda la infraestructura nacional, se encuentra un ejemplo de la importancia que se le da al consumidor y a su bolsillo.

Los productos y las promociones con las que se venden muchos de ellos hablan sobre la responsabilidad que tiene el Grupo Éxito en materia de marketing no engañoso y competencia justa. Las promociones que se entregan por los diferentes medios, como la página de internet, correos electrónicos y el material visual de los almacenes son reales y no engañosas (Informe de Sostenibilidad Grupo Éxito, 2012).

Los almacenes Surtimax, los cuales hacen parte de la marca Éxito, son los más económicos de esta cadena y lleva como acompañamiento una infraestructura de costos muy baja para dar al consumidor precios bajos siempre y que de esta manera las promociones publicadas sean posibles. Este punto que toca el Grupo Éxito para darles la importancia a sus clientes conforma el esfuerzo para que los mismos escojan esta marca.



La compañía también se ha preocupado por la salud de sus clientes y por un consumo sostenible, por esto ha decidido, además de conservar las marcas que venden en sus almacenes, construir un estilo de vida saludable y activo con productos marca Taeq, los cuales proponen una alimentación sana a un precio igualmente económico (Informe de Sostenibilidad Grupo Éxito, 2012).

La comunicación con el cliente es fundamental para el Grupo Éxito, por lo cual cuenta con canales, estrategias comerciales y de comunicación responsables incluyendo las actividades de mercadeo. En cuanto a la resolución de quejas y reclamaciones, también se dispone de la línea nacional antes mencionada 01 8000 52 25 26, la cual está habilitada las 24 horas del día para recibir cualquier inquietud o reclamo.

La información de los consumidores es algo que se maneja de manera confidencial y responsable, además de utilizarse para el beneficio de los consumidores, a que con los datos recopilados a medida que los consumidores visitan los almacenes, se tiene en cuenta sus gustos para así poder tener el suficiente abastecimiento. En otras palabras, lo explica en entrevista con nosotros la Jefe encargada del Departamento de Sostenibilidad, donde nos explica que la información que se recopila por todos los medios sobre los consumidores, es utilizada para mejorar el servicio y estar abastecidos sin que nada falte, para que el cliente vuelva.

Carlos Mario Díez Gómez, Vicepresidente de ventas y operaciones del Grupo Éxito, en una de sus entrevistas en el Informe de Sostenibilidad del Grupo Éxito 2011 comentó lo siguiente: “Un negocio tan intensivo y de tanto detalle en su operación como el del comercio tiene muchas oportunidades para volverse más sostenible. Así lo estamos viviendo en el Grupo Éxito y por eso, aprovechando el contacto con los clientes, queremos ser multiplicadores de buenas prácticas sostenibles en las cuales ellos puedan practicar como el uso de bolsas reutilizables”

Esto muestra que tanto la comunicación como el trabajo ambiental va traído de la mano para crear conciencia y cultura en los clientes de la organización, no solo promoviendo un sentido de propiedad por parte de los mismos clientes, sino



también ayudando con otro punto fundamental como es el medio ambiente por medio de estas actuaciones.

Otro programa que tiene en marcha esta empresa es la implementación de “Exploradores Éxito”. Son un grupo de más de 100.000 niños entre seis y nueve años los cuales son formados con valores y habilidades importantes para la vida. Además de esto, se les enseñan algunos parámetros que se deben tener para disfrutar de una adecuada alimentación y al mismo tiempo tener un cuidado especial con el medio ambiente (“Informe de Sostenibilidad Grupo Éxito”, 2012)

Uno de los programas más importantes que vinculan a los consumidores con la labor ambiental y de recuperación de materiales para el reciclaje es el anteriormente mencionado “Devuélvele algo a la naturaleza”, en donde se le otorgan puntos Éxito a los clientes que contribuyen con la devolución de bolsas plásticas para ser reutilizadas. Esta es una iniciativa que busca principalmente la actuación del grupo empresarial y sus clientes para generar prácticas amigables con el medio ambiente.

5.6 Participación activa y desarrollo de la comunidad

Esta última materia es conformada por varios puntos mencionados anteriormente, como es la participación activa de la comunidad en el ámbito ambiental, cultural, educativo y de conservación y sostenibilidad de la empresa, la creación de empleo y de habilidades en todas las escalas de la organización, además de la oportunidad que se le dan a todos los que constituyen un eslabón de la empresa para tomar su lugar de importancia.

Esta materia se describe totalmente en el quinto pilar de gestión del Grupo Éxito en cual habla sobre **Actuar por el desarrollo local y ser solidarios**, en donde se explica la ayuda y el trabajo en el que se resumen los esfuerzos más importantes y de mayor conciencia y profundidad en la sociedad colombiana, no solo por el impacto positivo que genera sino también al grupo social al que le benefician estos esfuerzos. Este grupo se trata de la primera infancia, el eslabón más importante del



futuro en la economía, ya que la ayuda a los niños de la primera infancia se traduce en personas capacitadas y bien encaminadas en los siguientes años.

Por otro lado, en entrevista con Norberto Rodríguez, encargado del Área Inmobiliaria, se hizo énfasis acerca del impacto de la creación de nuevos almacenes alrededor del país, los cuales aportan a la economía y disminuyen la pobreza, dando oportunidad a muchas personas que no tenían un sustento fijo para sus familias. También se habla sobre la capacitación que se les da a todos los empleados para que desempeñen su puesto de manera eficiente y puedan crecer en la organización.

El desarrollo y acceso a la tecnología es uno de los aspectos fundamentales que entran a hacer parte de los esfuerzos para la capacitación de los empleados y los beneficiados con los programas de RSE creados por el Grupo Éxito.

La generación de riquezas a partir del trabajo conjunto y los esfuerzos de una empresa responsable en todos los puntos propuestos por las normas ISO 26000 hace también que esta participación activa de la comunidad se vea como un componente vital en los objetivos de responsabilidad social empresarial.

Por último se tiene la salud y la inversión social como los pilares que no puede faltar para el desarrollo de la sociedad, y como el Grupo Éxito lo resalta, el enfoque de estas dos últimas iniciativas hacen que el aporte a la sociedad y a la salud se vea reflejado en el mejoramiento del país, en la reducción de la pobreza y en el mejoramiento en la calidad de vida de gran parte de las sociedades menos favorecidas.

Las condiciones de salud y seguridad en el trabajo de todos los que integran el Grupo Éxito están aseguradas por medio del esfuerzo por asegurar este derecho fundamental, en el ámbito físico, mental y emocional (Informe de Sostenibilidad Grupo Éxito, 2011).

Por medio de una cultura de prevención, se logra reintegrar trabajadores que sufren algún percance o accidente en la compañía, todo gracias a la ayuda de las EPS Y ARP con las que se hace la vinculación de los empleados. También se hace una inspección detallada de los factores de riesgo de los trabajadores en materia de



accidentes, de manera que se alcanza una cobertura del 97% sobre los factores de riesgo.

El Grupo éxito cuenta con todos los estándares de seguridad industrial y se tienen presentes manuales para el manejo de seguridad ocupacional en la organización.



6. ANÁLISIS GLOBAL

El Grupo Éxito, como una de las empresas más importantes de Colombia, está constituida por 5 tipos de almacenes, los cuales tienen el reconocimiento de llegar a todos los rincones del país y cada vez están más a la vanguardia de la competencia de supermercados y altas superficies. Los almacenes que conforman este grupo son Almacenes Éxito, Éxito Express, Carulla, Pomona y Surtimax, y cada uno de ellos se encuentra enfocado en los diferentes estratos sociales y ha tenido una gran participación en los objetivos de responsabilidad social del Grupo Éxito.

6.1. Empresa responsable

Al pasar de estos 30 años el Grupo Éxito ha desarrollado prácticas en tres dimensiones social, ambiental y económica, que expresan en 5 pilares, los cuales dan la importancia al mejoramiento del medio ambiente, a las condiciones laborales de sus trabajadores, al aporte social para la ayuda a las mujeres en estado de gestación y niños de primera infancia, la preocupación por el consumidor para tener un mejoramiento sostenible y comercio responsable, y al mejoramiento de las relaciones con proveedores y enriquecimiento de las mismas.

Uno de los aspectos más importantes de la responsabilidad social del Grupo Éxito se centran en la construcción de una relación cercana con todo su alrededor. Sus clientes, sus proveedores, sus empleados, el medio ambiente y por último la unión de estos puntos para formar una ayuda a la sostenibilidad de la organización y al crecimiento de los beneficios para la población vulnerable, aportando a sus objetivos una misión humana, la cual es necesaria para encontrar una transcendencia vital en el sentimiento de ayuda a la economía, a la sostenibilidad, a las practicas justas y a los derechos humanos.

Esta empresa no solo cuenta con los almacenes nombrados anteriormente, sino también con un portafolio de servicios que abarcan lo siguiente:

- Pagar cuentas de servicios públicos y privados
- Servicio de estaciones de gasolina
- Envíos de dinero con Giros Éxito



- Producción y distribución de productos alimenticios
- Servicio de seguros de vida, automóvil y estudio con Seguros Éxito
- Industria textil Didetexco
- Venta de paquetes de viajes con Viajes Éxito en alianza con Avianca
- Tarjeta de Crédito marca Éxito
- Negocio Inmobiliario con locales comerciales en sus puntos de Grupo Éxito.

El nivel de responsabilidad social del Grupo Éxito se enfoca principalmente en el área social de ayuda a grupos vulnerables como son los niños de la primera infancia y madres gestantes, en el área de derechos humanos por medio de las prácticas laborales justas y en el crecimiento responsable por medio del aumento en el empleo del país, las practicas responsables con el medio ambiente, y el uso de fuentes de comunicación que reflejan su ética.

6.2 Experiencia en su infraestructura

Al visitar el Grupo Éxito nos encontramos con una empresa responsable y con un ambiente laboral cooperativo, de igualdad y buenas relaciones entre personas cercanas a cada cargo. Esta característica sorprende al poder apreciar la facilidad que tienen los jefes y subalternos para tener una conexión sin protocolos estrictos y haciendo la comunicación más informal y rápida. Esta empresa trae consigo un reconocimiento a cada uno de sus empleados por su trabajo, su dedicación y al mismo tiempo se le da un trato de igualdad con sentimiento de permanencia y de familia.

Al llegar a esta empresa, se nota desde el principio la facilidad que tienen todos los que componen de la organización para comunicarse unos entre otros. Al preguntar por uno de los directivos que iban a atender a mi solicitud en recepción, me di cuenta que al no encontrarlo por medio de su número fijo, la recepcionista precedió a comunicarse con el mismo a su celular sin ningún problema. Por otro lado tuve la facilidad de comunicarme con muchas personas como el señor Norberto Rodríguez, persona clave del Área Inmobiliaria del Grupo Éxito, que fue muy atento y amplio al momento de querer ayudar con mis dudas. También tuve el placer de hablar con



Sara Méndez, analista de Fundación Éxito, y con Carolina Arango Villa, Jefe encargada del Departamento de Sostenibilidad del Éxito, quienes en su amable y eficiente respuesta, estuvieron atentas a cada una de las inquietudes y de igual manera estuvieron en un 100% con disposición a ayudar con todo lo que pudieran. Este gesto demuestra la informalidad y la confianza que hay en la empresa para facilitar los procesos y agilizar los tiempos de respuesta, incluso cuando se trata de un visitante a la empresa en busca de información relevante y algunos de sus integrantes.

Al pasar la primera recepción me dirijo a la entrada de los empleados administrativos, en donde, con cordialidad me recibe la persona que necesitaba, lo cual es admirable debido a la amabilidad con la que se relacionan los integrantes de la organización con su entorno y sus invitados.

Cada uno de los componentes vistos durante la visita da constancia de la Responsabilidad Social Empresarial presente en el Grupo Éxito, y de la transparencia de sus procesos. No existe una hermeticidad en sus áreas, hay una política de colaboración entre trabajadores admirable, y de paso hay una comunicación directa de todos sus colaboradores en caso de necesitarse, sin regirse por un orden jerárquico estricto y conociendo cuales son las funciones de cada uno.

Así se muestra la importante gestión que posee el Grupo Éxito y el manejo abierto de sus políticas y en la responsabilidad de mantener la transparencia frente al público.

6.3 Empresa Humana

Una de las cosas que más producen admiración al ver el funcionamiento de los administrativos en las instalaciones es la eliminación de cubículos, en donde se puede observar que en un escritorio largo con varios computadores se ha eliminado la barrera de una pared para la comunicación entre trabajadores. Lo más informal y admirable es que cualquier reunión o conversación que se tenga con alguno de los directivos de esta empresa se logra de manera directa y en una habitación hecha en paredes de vidrio a plena vista del gran salón, en el cual se encuentran



todos los administrativos sin cubículo, y se atienden a las personas interesadas en cualquier información de manera atenta y al mejor disposición.

La atención de manera personal por parte del señor Norberto Rodríguez, uno de los altos directivos de esta empresa en materia Inmobiliaria, me mostró la amabilidad y la calidez con la que el Grupo Éxito atiende a sus clientes y a quienes quieran conocer más a profundidad la empresa.

La atención personalizada en estos casos, y la creación de una mentalidad abierta y sin prejuicios con respecto a cómo se atienden a los visitantes hace que esta empresa sea un claro ejemplo de mejoramiento operacional, de claridad en sus procesos, de responsabilidad social empresarial, sin miedo a mostrar la empresa que se ha construido y el arduo trabajo que se lleva a cabo en cada uno de los rincones de sus oficinas con una característica muy importante, el buen ambiente operacional enmarcado en un servicio admirable.

Con la ayuda de la Fundación Éxito, se ayuda al progreso de los niños de la primera infancia, teniendo acceso a la educación, alimentación y una vida digna.

El ambiente laboral es un índice que mide el placer de los empleados por el trabajo en la organización. Por medio de este índice se determinó que el Grupo Éxito es la segunda mejor empresa para trabajar en Colombia, este estudio lo desarrolló el Instituto **Great Place to Work**, en el que el índice de ambiente laboral llegó a 85 puntos (Informe de Sostenibilidad Grupo Éxito, 2012), un número alto en el ambiente laboral comparándolo con otras empresas Colombianas.

Por otro lado, se resalta la parte humana del Éxito en la Fundación Éxito, la cual se creó reconociendo las falencias en la economía con respecto a la primera infancia y a las mujeres en estado de gestación. Esta población es especialmente vulnerable ya que no están en capacidad de tener un sustento fijo para su alimentación y supervivencia, por lo contrario son grupos que tienen muchas dificultades, y que debido a estas no es posible sobresalir en la sociedad.

A los niños de esta fundación también se les da la oportunidad de tener un acceso a la tecnología, siendo este un problema que se ve disminuido por las acciones de la organización en busca de los derechos de los más jóvenes.



6.4 Clientes construyendo futuro

De la mano de los almacenes que conforman este grupo empresarial se encuentra una experiencia de atención la cual es difícil de encontrar en otras empresas. Cada cajero que recibe el registro y pago de los productos para los clientes nunca olvida preguntar por los “puntos éxito” de cada persona atendida, buscando el beneficio para la acumulación de estos, fidelización del cliente y sin nunca olvidar si se desea donar alguna pequeña cantidad de dinero para el aporte a niños de la primera infancia con el plan gotitas. Este es un cierto protocolo de atención que se tiene en cuenta para lograr que cada cliente que visita sus almacenes quiera volver.

Otra política vista en una de la experiencia de visitar los almacenes Éxito es la transparencia en las cajas, debido a que se le prohíben a los clientes regalar productos a los cajeros y colaboradores, ya que esto se puede prestar para un intercambio de intereses como no hacer la fila o ser atendidos mejor que otras personas. También es posible ver este tipo de políticas en las cajas al prohibir el pago de productos de clientes con familiares en la caja donde se desea cancelar, es decir, en el caso mío, si mi hermana fuera la cajera de donde voy a cancelar mis productos, tendría que cambiar de caja para evitar tener algún beneficio por parte de mi familiar.

Cada cliente que entra a un almacén de Grupo Éxito está aportando para el crecimiento de la economía, mejoramiento de las condiciones precarias de miles de niños de primera infancia y mujeres en estado de gestación, mejoramiento del medio ambiente, preservación de los hábitats naturales y demostrando con su asistencia el buen trabajo de esta empresa. Estos aportes incluyen al cliente en la construcción de unas mejores condiciones para el futuro de país, además de proporcionar una idea de consumo responsable a la hora de comprar en almacenes del Grupo Éxito, ya que la compra allí se traduce en un porcentaje de ayuda a todos temas antes mencionados.



6.5 Éxito ambiental

¿Porque pensar que Éxito es una empresa con importantes aportes en responsabilidad social empresarial? Esta es una pregunta que se responde con la dimensión ambiental y social que ha alcanzado al paso del tiempo. Son 18.000 millones los aportes a los diferentes municipios del país para la atención a más de 1.800 madres gestantes y a más de 35.000 niños de la primera infancia los que se tienen presupuestados para este año 2013 (Informa de Sostenibilidad Grupo Éxito, 2012), esto reafirma el compromiso social con este sector social el cual continua mejorando sus condiciones gracias a la labor, tanto del Éxito como de muchas empresas más que se acogen a la iniciativa de liderar programas de sostenibilidad y RSE (Responsabilidad Social Empresarial).

Dentro de estos programas se encuentra toda una iniciativa ambiental que se genera por la obligación de mantener el medio ambiente y la conservación del mismo. La reducción del impacto ambiental en la operación del Éxito es un pilar de gran importancia el funcionamiento de toda su infraestructura, ya que la inversión y los gastos para la gestión ambiental son altos y así mismo importantes. La gestión de los residuos se encuentra acompañado por un seguimiento exhaustivo de la compañía, dirigiendo los esfuerzos a potenciar el aprovechamiento de todos los residuos bajo parámetros responsables (Informe de Sostenibilidad Grupo Éxito, 2012). Esta iniciativa corre por cuenta de la Fundación Éxito y el área de gestión ambiental. En estos programas se muestra la reducción del impacto ambiental de la operación de la compañía por medio de la Gestión Ambiental de manera responsable. Esto incluye el tratamiento y disposición de residuos, servicios externos de gestión ambiental, control de vertimientos, dotación de insumos ambientales, tratamiento de emisiones atmosféricas, estudio de ruido y vibración, conceptos técnicos y permisos de autoridades ambientales y bolsas usadas para el empaque de los productos (Informe de Sostenibilidad Grupo Éxito, 2012).

Sandra Márquez, coordinadora nacional de Gestión Ambiental fue una de las personas que nos mostró los grandes logros de la responsabilidad social en cuestiones ambientales por medio de Informe de Sostenibilidad del año 2011 y



2012. Nos cuenta sobre los importantes programas que se encuentran en marcha para la sostenibilidad de la reducción del impacto ambiental y la inversión que se ha dirigido hacia el interés en la gestión de residuos. Uno de ellos es la recolección de bolsas plásticas por medio del incentivo de suma de puntos Éxito. Otro programa se basa en el reciclaje y la reducción de materiales e insumos operacionales, donde se recicla más del 57% de estos residuos y se disminuye el impacto ambiental en gran proporción. Todos los esfuerzos se vienen encaminando hacia el manejo de todos los residuos y en la reducción de estos para así también reducir el impacto ambiental en todos sus conceptos.

6.6 Empleador responsable

Una de las experiencias que muestran la verdadera preocupación por sus trabajadores, es la motivación que implica el simple hecho de pertenecer a esta empresa. Lo anterior lo pudimos ver en un día especial, de visita a las instalaciones de Bogotá en la Calle 80. Este fue el día de la madre, en el cual se tuvieron varias actividades para los trabajadores administrativos y operativos de la empresa, llevando muchos productos para el hogar, la belleza y la buena alimentos a los pasillos de las oficinas del Éxito, siendo esto de carácter exclusivo para las madres de esta empresa, con regalos y promociones, un acto digno de la importancia que tienen estas personas en la organización. Así como esta experiencia de trato especial en un día de conmemorar como es el de la madre, en esta organización se conmemoran varios de estos días en el transcurso del año y no se aparta nunca la importancia que tienen los trabajadores dentro de la empresa, a tal punto de convertir a sus empleados en una familia que comparte junta alrededor de estas fechas importantes.

Uno de los factores más importantes a la hora de emplearse es la remuneración adecuada y motivadora, la cual está presente y actúa como un aspecto imperativo a la hora de contratar a una persona. Sin desconocer el esfuerzo que hace el Grupo Éxito para el mejoramiento de las condiciones de trabajo ambiente laboral, la remuneración salarial, la prestación de todos los servicios de salud con pólizas



médicas (Medical Group), con el objetivo de brindar **salud de alta calidad** unida con los servicios de EPS y subsidiando hasta el 50% de la salud con los beneficios adicionales dependiendo de la remuneración salarial.

Otro programa llamado **Tiempo para ti** se le brinda a todos los empleados de este grupo empresarial el espacio para generar un equilibrio entre la carga laboral y el tiempo necesario para compartir con su familia, logrando un balance entre su vida personal y laboral.

Algunos empleados del Grupo Éxito como Carolina Arango, Jefe encargada del Departamento de Sostenibilidad, y Norberto Rodríguez del Área Inmobiliaria, de muestran el crecimiento que se puede tener en esta organización.

Carolina con aproximadamente 6 años dentro de la organización entró como practicante logrando un buen desempeño durante 6 meses de práctica, para luego entrar a trabajar como Auxiliar de Comunicaciones de la Fundación Éxito, luego pasar a los 7 meses a trabajar como Analista en Comunicaciones del Éxito y desempeñar este cargo durante los últimos 5 años. Este es un caso de muchos en la organización, en los cuales nos comenta de manera personal la satisfacción de trabajar en el Grupo Éxito y de las buenas expectativas para su crecimiento laboral. Por otro lado, el Sr. Norberto Rodríguez se encuentra en la empresa desde hace aproximadamente 7 años y medio. Se ha desempeñado en los cargos de Analista de Cartera (2005-2008), Área Jurídica (2008-2010) y actualmente en el Área Inmobiliaria en la cual lleva 3 años. La experiencia de esta persona es un ejemplo a la dedicación y a la honestidad en su trabajo, y nos muestra que en Éxito se puede llegar lejos y crecer profesionalmente.

6.7 Construcción de un futuro mejor.

El Grupo Éxito tiene varias metas para el 2013 y los años de más que vienen en el crecimiento de esta empresa, no solo en lo económico sino en estos pilares de la responsabilidad social de la empresa, que a partir de la creación de los programas se ha convertido en un área que contiene mucha importancia, debido a la imagen positiva que puede proyectar una empresa por medio de estos.



Algunos planes que se nombran son el diseño de programas para la nutrición de más de 3000 niños, lanzamiento de programas para el fortalecimiento de conceptos de sostenibilidad para los empleados, la ampliación de la cobertura en educación con el programa Universidad del Hogar Surtimax, para el beneficio de más de 15.000 colombianos (Informe de Sostenibilidad Grupo Éxito, 2012). También a través de la fundación Éxito se pronostica la atención de las de 1.800 madres gestantes y más de 35.000 niños para así consolidarse como líderes en el tema de primera infancia y lograr intervenir para la gestión de políticas y planes de acción del gobierno nacional. Esta aspiración para la intervención en decisiones gubernamentales es una tarea muy grande que solo con una gran ayuda humanitaria por parte de esta empresa es posible, y todo esto se logra con la perseverancia con la que se han construido todos los aportes a la sociedad a lo largo de 30 años.

Otro ejemplo a la construcción de un futuro mejor se encuentra en los programas de reciclaje, mitigación del daño ambiental, concientización de los consumidores en el uso de materiales reciclables, la reutilización de productos y el reconocimiento del calentamiento global como un problema de todos.



7. CONCLUSIONES

El Grupo Éxito es una empresa que a partir de un programa de sostenibilidad creado hace aproximadamente 4 años, se ha convertido en una organización con una Responsabilidad Social Empresarial completa, perdurable y que da un ejemplo a otras empresas para crear un plan de sostenibilidad como el de esta empresa.

También se admira la forma de trabajo de esta organización, la cual no se ha detenido en su crecimiento desde su inicio y que gracias a sus buenas políticas de trabajo en equipo, aún le falta mucho por crecer.

La sostenibilidad es la palabra que guía los esfuerzos y el horizonte del Grupo Éxito, demostrándolo por medio de la comparación y convergencia de esta investigación, la cual dedujo y encontró una gran similitud entre los programas de responsabilidad social conformados en los 5 pilares que guían la gestión del Grupo Éxito y las 7 Materias Fundamentales de la guía ISO 26000.

La comprensión de algunos factores como son el cambio climático, el progreso de la economía, de los principales problemas de la sociedad y de la construcción de empresas laboralmente responsables, es el camino para construir lo que viene construyendo el Grupo Éxito llamado Sostenibilidad y Responsabilidad Social Empresarial.

Al concluir con esta investigación nos encontramos con la necesidad de las empresas de emprender el camino hacia la perdurabilidad y el reconocimiento social de sus marcas. Este reconocimiento solo puede ser posible si aquellas empresas crean su propia responsabilidad social.



8. RECOMENDACIONES

El grupo Éxito es una empresa con un programa de sostenibilidad muy completo, en el cual se demuestra su interés por todos los ámbitos que abarca la guía ISO 26000, por esta razón es una empresa donde cualquier recomendación sugerida se encuentra dentro de sus planes, y no veo ninguna recomendación que pueda sugerir al completo programa de sostenibilidad y responsabilidad social empresarial que tiene esta compañía.



9. REFERENCIA BIBLIOGRAFICA

- Dinero.com
<http://www.dinero.com/edicion-impresa/caratula/articulo/guerra-supermercados/151513> 15 de Junio de 2013
- Grupo Éxito – Fundación Éxito
<http://www.grupoexito.com.co/index.php/es/fundacion-exito> 20 de febrero de 2013
- Grupo Éxito - Informe de Sostenibilidad 2011
- Grupo Éxito - Informe de Sostenibilidad 2012
- ISO 26000, Responsabilidad Social
- Red pacto mundial España *¿Qué es la responsabilidad Social Empresarial?*
http://www.pactomundial.org/iniciativarsepyme/cap1_2.htm 20 de febrero de 2013