

Estrategias para la gestión de conflictos de interés en Konec Colombia: Equilibrio entre stakeholders, ética y sostenibilidad.

María José Padilla Páez

Oscar Luis Jaraba López

Corporación Universitaria Uniremington

Trabajo de grado

Dayana Gallego

31 de marzo del 2025

"Este trabajo de grado se autoriza solo para ser presentado a la docente en mención y verificación de Uniremington de ser necesario. Se prohíbe su reproducción, distribución o utilización para cualquier otro fin sin la autorización expresa de los autores. Confidencial y reservado."

Tabla de contenido

<i>Estrategias para la gestión de conflictos de interés en Konecta Colombia: Equilibrio entre stakeholders, ética y sostenibilidad.....</i>	<i>1</i>
<i>Objetivo General</i>	<i>3</i>
<i>Objetivos específicos:</i>	<i>3</i>
<i>Resumen</i>	<i>4</i>
<i>Palabras claves:.....</i>	<i>4</i>
<i>Pregunta orientadora a la búsqueda.....</i>	<i>5</i>
<i>Metodología de la búsqueda de la información.....</i>	<i>6</i>
<i>Sustentación teórica de la pregunta.....</i>	<i>7</i>
1. Teoría de los Stakeholders	8
2. Teoría de la agencia:	8
3. Teoría del Gobierno Corporativo:	9
4. Responsabilidad social empresarial:.....	9
<i>Conclusiones.....</i>	<i>13</i>
<i>Figura 1</i>	<i>14</i>
<i>Referencias.....</i>	<i>15</i>
<i>Anexos</i>	<i>17</i>

"Este trabajo de grado se autoriza solo para ser presentado a la docente en mención y verificación de Uniremington de ser necesario. Se prohíbe su reproducción, distribución o utilización para cualquier otro fin sin la autorización expresa de los autores. Confidencial y reservado."

Objetivo General

Analizar cómo Konecta Colombia puede gestionar los conflictos de interés entre sus partes interesadas (stakeholders) de manera ética y sostenible, garantizando la transparencia en sus decisiones y el equilibrio entre la responsabilidad social y los intereses corporativos.

Objetivos específicos:

Identificar los principales conflictos de interés que pueden surgir en Konecta Colombia y su impacto en la relación con los stakeholders.

Evaluar las estrategias y mecanismos actuales que utiliza Konecta Colombia para prevenir y gestionar los conflictos de interés dentro de su estructura organizacional.

Proponer mejoras o nuevas estrategias que permitan fortalecer la transparencia, la ética y la sostenibilidad en la gestión de conflictos de interés dentro de la empresa.

"Este trabajo de grado se autoriza solo para ser presentado a la docente en mención y verificación de Uniremington de ser necesario. Se prohíbe su reproducción, distribución o utilización para cualquier otro fin sin la autorización expresa de los autores. Confidencial y reservado."

Resumen

El presente trabajo de grado analiza cómo Konecta Colombia puede gestionar los conflictos de interés entre sus partes interesadas de manera ética y sostenible, equilibrando la responsabilidad social y la transparencia en sus decisiones. Para ello, se aborda el concepto de conflicto de interés dentro del contexto organizacional y su impacto en la toma de decisiones empresariales. Se emplea una metodología de revisión documental y análisis de casos para identificar estrategias efectivas en la gestión de estos conflictos, considerando normativas de gobierno corporativo y principios de ética empresarial. Como resultado, se propone un enfoque basado en la implementación de políticas de transparencia, mecanismos de control interno y promoción de una cultura organizacional fundamentada en la responsabilidad social. Finalmente, este trabajo concluye que la gestión efectiva de los conflictos de interés en Konecta Colombia no solo contribuye a fortalecer la confianza de sus stakeholders, sino que también mejora su sostenibilidad empresarial a largo plazo.

Palabras claves:

Conflicto de interés, Stakeholders, ética empresarial, transparencia, responsabilidad social, sostenibilidad.

"Este trabajo de grado se autoriza solo para ser presentado a la docente en mención y verificación de Uniremington de ser necesario. Se prohíbe su reproducción, distribución o utilización para cualquier otro fin sin la autorización expresa de los autores. Confidencial y reservado."

Pregunta orientadora a la búsqueda

La pregunta que oriento nuestra búsqueda es ¿Cómo pueden las organizaciones actuales gestionar los conflictos de interés entre sus partes interesadas (stakeholders) de manera ética y sostenible, equilibrando la responsabilidad social y la transparencia en sus decisiones?, una vez tuvimos claro lo primero es entender que es un conflicto de interés y como afectan a las organizaciones y llevar esta pregunta a nuestra empresa Konecta Colombia. Para esto podemos mencionar que un conflicto de interés ocurre cuando una persona o entidad enfrenta una situación en la que sus intereses personales, profesionales o financieros pueden influir en la toma de decisiones de manera que comprometan la objetividad, la transparencia y la ética empresarial. En el contexto organizacional, estos conflictos pueden afectar la confianza de los stakeholders y el cumplimiento de principios de buen gobierno corporativo.

En empresas del sector de tercerización de servicios (BPO), como Konecta Colombia, la gestión de conflictos de interés es fundamental debido a la interacción constante con clientes, proveedores y empleados. Ejemplos comunes incluyen decisiones equivocadas en la selección de sus proveedores, uso inadecuado de información confidencial.

Para mitigar estos riesgos, es fundamental implementar estrategias como códigos de ética, canales de denuncia anónimos, capacitaciones periódicas con los empleados y auditorías periódicas.

"Este trabajo de grado se autoriza solo para ser presentado a la docente en mención y verificación de Uniremington de ser necesario. Se prohíbe su reproducción, distribución o utilización para cualquier otro fin sin la autorización expresa de los autores. Confidencial y reservado."

Metodología de la búsqueda de la información

Para abordar y poder dar un contexto claro de este proceso la metodología de la búsqueda de la información nos basamos en revisión de varios artículos publicados que ya han abordado este tema y el análisis de fuentes secundarias.

La búsqueda de información se realizó en documentos institucionales, normas empresariales, reportes de sostenibilidad y en la página oficial de Konecta Colombia, así mismo en bases de datos académicas como Google Scholar, Scielo, Google académico.

A la hora de escoger la información nos basamos principalmente en estudios de casos de otras organizaciones que han implementado estrategias adecuadas para el manejo de conflictos de interés, normativas y códigos de ética empresarial que se aplican al sector del BPO en Colombia e informes corporativos de Konecta Colombia sobre la transparencia, sostenibilidad y gobierno corporativo.

"Este trabajo de grado se autoriza solo para ser presentado a la docente en mención y verificación de Uniremington de ser necesario. Se prohíbe su reproducción, distribución o utilización para cualquier otro fin sin la autorización expresa de los autores. Confidencial y reservado."

Sustentación teórica de la pregunta

La gestión de los conflictos en el ámbito organizacional se centra en diversas teorías de la ética empresarial y el gobierno corporativo, a continuación relacionamos algunos enfoques claves que sustentan nuestra pregunta de investigación.

Desde una perspectiva ética, la transparencia y la responsabilidad social son importantes para gestionar los conflictos de interés de manera sostenible. Konecta Colombia al estar en el sector del BPO, debe asegurar que sus prácticas de gobernanza respondan a principios de equidad y comunicación ética, en la cual debe promover una cultura organizacional que se base en el respeto a los derechos de los colaboradores y al cumplimiento de las normas. (Carrol, 1991).

La teoría indica que las empresas deben gestionar sus relaciones con las diferentes partes interesadas como lo son (clientes, empleados, proveedores, accionistas y comunidad en general). Llevando esto al contexto de Konecta Colombia es fundamental la adecuada gestión de conflicto de interés por parte de la compañía para mantener la confianza y el compromiso de los diferentes grupos de interés (stakeholders) con el fin de garantizar que las decisiones que se tomen sean transparentes y socialmente responsables. (Freerman, 1984).

La siguiente teoría explica como los conflictos de interés pueden surgir entre los directivos y los propietarios de una empresa debido a la separación entre propiedad y control. Por lo anterior es importante que existan mecanismos de control interno, códigos de ética y auditorias, estas con el objetivo de alinear los intereses de los diferentes grupos de interés y de esta manera reducir el favoritismo o que hayan riesgos de corrupción. (Jenses y Meching, 1976).

"Este trabajo de grado se autoriza solo para ser presentado a la docente en mención y verificación de Uniremington de ser necesario. Se prohíbe su reproducción, distribución o utilización para cualquier otro fin sin la autorización expresa de los autores. Confidencial y reservado."

En cuanto al gobierno corporativo hace referencia al conjunto de normas, principios y procesos que regulan la dirección y control de las empresas. Un gobierno corporativo que este solido es capaz de gestionar los conflictos de interés, esto ya que se tienen mecanismos de control y redención de cuentas. En Konecta Colombia, surge la necesidad de que se adopten políticas de transparencia, fortalecer la independencia de cada área y de esta manera tener una cultura organizacional que esté basada en la ética y la responsabilidad social. (Cadbury, 1992).

Teniendo en cuenta algunas de estas definiciones traemos algunas iniciativas que Konecta Colombia ha implementado, que reflejan la aplicación concreta y practica en relación con los Stakeholders, la Agencia, el Gobierno Corporativo y la Responsabilidad Social Empresarial (RSE).

1. Teoría de los Stakeholders

En esta teoría se resalta la importancia de atender y equilibrar los intereses de todas las partes involucradas en la empresa:

- **Código ético de Konecta:** La empresa tiene desarrollado un código ético que establece pautas claras para la conducta de sus empleados, promoviendo la integridad y la transparencia en las relaciones con los clientes, los proveedores y otros stakeholders. En este código se plasma y se busca que cada uno de los colaboradores comprendan y apliquen principios éticos en su labor diaria.

2. Teoría de la agencia:

En esta teoría se abordan los conflictos que pueden surgir entre los intereses de la parte administrativa y los propietarios de la organización.

"Este trabajo de grado se autoriza solo para ser presentado a la docente en mención y verificación de Uniremington de ser necesario. Se prohíbe su reproducción, distribución o utilización para cualquier otro fin sin la autorización expresa de los autores. Confidencial y reservado."

- **Programa de transparencia y ética empresarial:** Konecta Colombia implementa un programa en el cual orienta a formular a sus colaboradores y comunicar políticas de cumplimiento que promueven la ética y la transparencia en todas las operaciones en las cuales se presta servicio. En este programa existen mecanismos que permiten identificar, prevenir y mitigar riesgos relacionados con la fuga de información y corrupción, alineando los intereses de los colaboradores con la organización.

3. Teoría del Gobierno Corporativo:

En esta teoría se abarcan las estructuras y procesos para dirigir y controlar una empresa, asegurando la rendición de cuentas y la equidad entre las partes:

- **Canales de denuncia y prevención de delitos:** En Konecta Colombia existen diversos canales para que los colaboradores y terceros reporten de manera confidencial cualquier acto que vaya en contravía de la transparencia y ética empresarial, como fuga de información, corrupción y soborno. Esto ayuda a la organización a reportar a sus clientes corporativos cualquier novedad que se llegue a presentar y así mismo promueva una cultura de cumplimiento dentro de la organización. Los canales son: Comunícate, Línea Ética, Zentir y presencialmente en las oficinas de gestión humana.

4. Responsabilidad social empresarial:

La responsabilidad social empresarial implica que las organizaciones adquieran un enfoque ético y contribuyan a un desarrollo sostenible, considerando el bienestar social y empresarial.

"Este trabajo de grado se autoriza solo para ser presentado a la docente en mención y verificación de Uniremington de ser necesario. Se prohíbe su reproducción, distribución o utilización para cualquier otro fin sin la autorización expresa de los autores. Confidencial y reservado."

- **Compromiso social y acciones transformadoras:** Konecta Colombia se ha comprometido por un modelo de crecimiento empresarial sostenible, implementando prácticas de gestión basadas en la rentabilidad, calidad, ética, transparencia, diversidad e igualdad de oportunidades. Así mismo, la empresa trabaja en minimizar su impacto ambiental y colabora con las comunidades en las diferentes ciudades donde hace presencia.

De acuerdo a estas teóricas, en relación con las acciones que Konecta Colombia demuestra su compromiso con la gestión ética y sostenible de los conflictos de interés, teniendo un equilibrio entre la responsabilidad social y la transparencia en las decisiones empresariales.

Ahora veamos algunos ejemplos sobre como Konecta Colombia ha implementado algunas iniciativas donde se evidencia su compromiso con la responsabilidad social y la transparencia con el fin de tener un equilibrio entre los diferentes stakeholders:

En la **Política de sostenibilidad y responsabilidad social empresarial** se evidencias varias acciones y mejores prácticas dentro de la organización tales como:

- **Corporativo:** Promueve un negocio sostenible, comportamiento ético, y transparencia.
- **Capital humano:** Fomenta la creación de empleo de calidad, igualdad de oportunidades y desarrollo profesional.
- **Acción social:** impulsa programas de integración social y laboral para personas en riesgo de exclusión.
- **Compromiso con medio ambiente:** Busca minimizar el impacto ambiental en las operaciones de cada ciudad.

"Este trabajo de grado se autoriza solo para ser presentado a la docente en mención y verificación de Uniremington de ser necesario. Se prohíbe su reproducción, distribución o utilización para cualquier otro fin sin la autorización expresa de los autores. Confidencial y reservado."

Fundación Konecta: Konecta Colombia, en el año 2015 creó la fundación Konecta con el fin de hacer conocer su acción social y de esta manera aportar recursos de la compañía para las causas sociales, a lo largo de su trayectoria, la fundación ha invertido más de 16,7 millones de euros, beneficiando a cerca de 216,000 personas y facilitando la integración laboral de más de 15,000 individuos en riesgo de exclusión, incluyendo mujeres víctimas de violencia de género y personas con discapacidad. Estas acciones demuestran el compromiso de Konecta con la responsabilidad social y la transparencia en la gestión de sus iniciativas. En el año 2015 Konecta Colombia hizo presencia en la ciudad de Montería, en el primer grupo de colaboradores que incorporo todos eran desplazados por la violencia del departamento de Córdoba, lo cual es un firme convicción de su compromiso con la acción social, al día de hoy la organización le da prioridad a estas personas y ahora a los bachilleres sin experiencia teniendo en cuenta el contexto actual de la ciudad a nivel de tasa de desempleo.

En cuanto a la **responsabilidad social empresarial y sostenibilidad**, para el año 2018 Konecta Colombia destaco por sus acciones para la certificación del sistema de gestión de seguridad de la información de acuerdo a los lineamientos de la norma ISO27000.

Finalmente para fortalecer la transparencia, la ética y la sostenibilidad en la gestión de conflictos se pueden proponer algunas estrategias básicas:

- Garantizar la confidencialidad de la información, pero con acceso a un comité de ética interno.
- Actualizar el Código de Ética con ejemplos reales y casos específicos aplicables a la empresa.

"Este trabajo de grado se autoriza solo para ser presentado a la docente en mención y verificación de Uniremington de ser necesario. Se prohíbe su reproducción, distribución o utilización para cualquier otro fin sin la autorización expresa de los autores. Confidencial y reservado."

- Establecer cursos obligatorios en ética corporativa para empleados y directivos.
- Hacer auditorías regulares para evaluar el cumplimiento de las políticas éticas.
- Publicar informes periódicamente sobre la cantidad y tipo de denuncias recibidas y las acciones tomadas.
- Capacitar a los líderes para que sean ejemplo de conducta ética dentro de la empresa.
- Establecer incentivos y reconocimientos a empleados que promuevan la transparencia y la ética.

Con estas estrategias, **Konecta Colombia** puede fortalecer su compromiso con la transparencia, la ética y la sostenibilidad, asegurando una gestión más eficiente y confiable de los conflictos de interés.

"Este trabajo de grado se autoriza solo para ser presentado a la docente en mención y verificación de Uniremington de ser necesario. Se prohíbe su reproducción, distribución o utilización para cualquier otro fin sin la autorización expresa de los autores. Confidencial y reservado."

Conclusiones.

La gestión de conflictos de interés en Konecta Colombia es fundamental para garantizar la transparencia, la ética, y la sostenibilidad en sus operaciones. A lo largo de este estudio, se ha identificado que la aplicación de diversas teorías empresariales, como la Teoría de los Stakeholders, la Teoría de la Agencia, el Gobierno Corporativo y la Responsabilidad Social Empresarial (RSE), permite a la compañía equilibrar los intereses de sus diferentes partes involucradas y fortalecer su reputación en el sector BPO.

Las iniciativas que ha implementado Konecta Colombia, tales como su Código Ético, el Programa de Transparencia y Ética Empresarial, los canales de denuncia y su compromiso con la sostenibilidad, demuestran un esfuerzo significativo por mitigar riesgos asociados a conflictos de interés. Estas estrategias han permitido a la empresa fomentar una cultura organizacional basada en la integridad, mejorar la confianza de sus stakeholders y reducir la posibilidad de prácticas corruptas o desleales.

Sin embargo, la empresa ha logrado algunos avances, es fundamental que la empresa continúe fortaleciendo sus mecanismos de control interno, promoviendo una mayor formación en ética corporativa y adaptando sus políticas a los constantes cambios del entorno empresarial. Asimismo, la participación activa de todos los stakeholders en los procesos de toma de decisiones es clave para consolidar un modelo de gestión transparente y sostenible.

"Este trabajo de grado se autoriza solo para ser presentado a la docente en mención y verificación de Uniremington de ser necesario. Se prohíbe su reproducción, distribución o utilización para cualquier otro fin sin la autorización expresa de los autores. Confidencial y reservado."

En conclusión, una adecuada gestión de los conflictos de interés no solo permite a Konecta Colombia cumplir con los estándares normativos y éticos, sino que también se convierte en un factor estratégico para su crecimiento y competitividad en el mercado.

Figura 1

Inserción laboral de personas con especial riesgo de exclusión.



La figura muestra la realidad y el compromiso de Konecta con la responsabilidad social empresarial. Fuente: Fundación Konecta (2025)

"Este trabajo de grado se autoriza solo para ser presentado a la docente en mención y verificación de Uniremington de ser necesario. Se prohíbe su reproducción, distribución o utilización para cualquier otro fin sin la autorización expresa de los autores. Confidencial y reservado."

Referencias

Carril, A.B. (1991) the pyramid of corporate social responsibility: Toward the moral management of organizational stakeholders. *Business Horizons*, 34(4), 39–48.
[https://doi.org/10.1016/0007-6813\(91\)90005-G](https://doi.org/10.1016/0007-6813(91)90005-G)

Elkington, J. (1997). *Cannibals with forks: The triple bottom line of 21st century business*. Capstone Publishing.

Freeman, R. E. (1984). *Strategic management: A stakeholder approach*. Pitman.

Habermas, J. (1981). The theory of communicative action. Beacon Press.

Jensen, M. C., & Meckling, W. H. (1976). Theory of the firm: Managerial behavior, agency costs and ownership structure. *Journal of Financial Economics*, 3(4), 305–360.
[https://doi.org/10.1016/0304-405X\(76\)90026-X](https://doi.org/10.1016/0304-405X(76)90026-X)

Konecta Colombia. (2022). Programa de Transparencia y Ética Empresarial. https://uploads-ssl.webflow.com/62163e8c328ad285342080f0/62a9b35e2099a7b40a44e705_Program

"Este trabajo de grado se autoriza solo para ser presentado a la docente en mención y verificación de Uniremington de ser necesario. Se prohíbe su reproducción, distribución o utilización para cualquier otro fin sin la autorización expresa de los autores. Confidencial y reservado."

[a%20de%20Transparencia%20y%20%C3%89tica%20Empresarial%20Grupo%20Konecta%202022.pdf](#)

Konecta Colombia. (s.f.). Código Ético. [\[ssl.webflow.com/62163e8c328ad285342080f0/6242df3f162e551e167ff5df_codigo-etico-konecta.pdf\]\(https://ssl.webflow.com/62163e8c328ad285342080f0/6242df3f162e551e167ff5df_codigo-etico-konecta.pdf\)](https://uploads-</p></div><div data-bbox=)

OECD. (1999). Principles of Corporate Governance. Organization for Economic Co-operation and Development. <https://www.oecd.org/corporate/ca/corporategovernanceprinciples/>

Rawls, J. (1971). A theory of justice. Harvard University Press.

Konecta. (2023). Compromiso social y acciones transformadoras.

<https://konecta.com/es/noticias-insights/compromiso-social-y-acciones-transformadoras>

"Este trabajo de grado se autoriza solo para ser presentado a la docente en mención y verificación de Uniremington de ser necesario. Se prohíbe su reproducción, distribución o utilización para cualquier otro fin sin la autorización expresa de los autores. Confidencial y reservado."

Anexos

Anexo 1: Código de Ética de Konecta Colombia:

Establece los principios y valores fundamentales que rigen el comportamiento de sus colaboradores, clientes, proveedores. Este documento guía la toma de decisiones dentro de la organización y busca garantizar prácticas empresariales transparentes y responsables.

Para consultar el documento completo, se puede acceder en el siguiente enlace:

[Código de Ética de Konecta Colombia](#)

Anexo 2: Programa de transparencia y Ética Empresarial de Konecta Colombia:

Este programa define las directrices y mecanismos implementados por Konecta Colombia para prevenir, identificar, y gestionar conflictos de interés dentro de la empresa. Incluye estrategias de cumplimiento normativo, canales de denuncia y medidas para fomentar una cultura organizacional basada en la ética y la integridad.

Para acceder al documento completo, se puede acceder en el siguiente enlace:

[Programa de transparencia y Ética Empresarial de Konecta Colombia.](#)

"Este trabajo de grado se autoriza solo para ser presentado a la docente en mención y verificación de Uniremington de ser necesario. Se prohíbe su reproducción, distribución o utilización para cualquier otro fin sin la autorización expresa de los autores. Confidencial y reservado."