

Estrategias para la Implementación de Políticas que Aporten el Mejoramiento del Clima  
Laboral

Yesenia Angélica Vélez Restrepo

Hernán Castañeda Henao

Diana Karina Beltrán Ramírez

Angie Natalia Guerra

Juan Carlos Castañeda

Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD

Escuela de Ciencias Administrativas, Contables, Económicas y de Negocios ECACEN

Administración de Empresas

Diplomado de Profundización en Gerencia Estratégica y Responsabilidad Social Empresarial

Mayo 2021

Estrategias para la Implementación de Políticas que Aporten el Mejoramiento del Clima  
Laboral

Yesenia Angélica Vélez Restrepo  
Hernán Castañeda Henao  
Diana Karina Beltrán Ramírez  
Angie Natalia Guerra  
Juan Carlos Castañeda

Tutor

Henry Hurtado

Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD

Escuela de Ciencias Administrativas, Contables, Económicas y de Negocios ECACEN

Administración de Empresas

Diplomado de Profundización en Gerencia Estratégica y Responsabilidad Social Empresarial

Mayo 2021

## Tabla de Contenido

Lista de Tablas .....	4
Lista de Figuras .....	4
Lista de Anexos.....	4
<b>Resumen Analítico Especializado (RAE) .....</b>	<b>5</b>
<b>Palabras claves:</b> .....	<b>5</b>
Clima organizacional, plan de mejora, estrategias, motivación. Sostenibilidad y desarrollo.....	5
<b>Resumen.....</b>	<b>7</b>
<b>Palabras claves .....</b>	<b>8</b>
Clima organizacional, plan de mejora, estrategias, motivación. ....	8
<b>Abstract.....</b>	<b>8</b>
<b>Keywords .....</b>	<b>8</b>
<b>Capítulo 1. Antecedentes .....</b>	<b>8</b>
<b>Introducción .....</b>	<b>8</b>
<b>Problema.....</b>	<b>9</b>
<b>Objetivo General.....</b>	<b>9</b>
<b>Objetivos Específicos .....</b>	<b>9</b>
<b>Capítulo 2. Marcos Referenciales .....</b>	<b>10</b>
<b>Marco Teórico .....</b>	<b>14</b>
<b>Innovación Y Responsabilidad Social; Un Desafío Para Las Organizaciones .....</b>	<b>14</b>
<b>Capítulo 3. Resultados .....</b>	<b>19</b>
Empresa Seleccionada.....	19
<b>Fuente: La Autoría Propia a partir de la norma ISO 2600.....</b>	<b>21</b>
<b>Análisis Según Resultados Obtenidos.....</b>	<b>26</b>
<b>Capítulo 4. Plan de Mejoramiento.....</b>	<b>31</b>
<b>Conclusiones .....</b>	<b>32</b>
<b>Referencias.....</b>	<b>33</b>
<i>Anexo 1. Enlace Línea del Tiempo .....</i>	<i>35</i>
<i>Anexo 2 .....</i>	<i>35</i>
Anexo A. Código de Ética Enlace.....	35
Anexo B. Formato de Recolección de Información .....	35

## Lista de Tablas

Tabla 1. Marco Conceptual .....	11
Tabla 2. Diagnóstico .....	19
Tabla 3. Selección de la Empresa .....	20
Tabla 4. Instrumento de Diagnostico .....	21
Tabla 5. Tabla de Frecuencia .....	22
Tabla 6. Matriz de involucrados.....	31
Tabla 7. Plan de Trabajo y de seguimiento .....	31

## Lista de Figuras

Figura 1. Marco conceptual.....	10
Figura 2. Resultados Logrados.....	23
Figura 3. Árbol de Problemas .....	28
Figura 4. Árbol de Objetivos.....	29
Figura 5. Mapa Estratégico .....	30

## Lista de Anexos

Anexo 1. Enlace Línea del tiempo.....	35
<i>Anexo 2</i> .....	35
Anexo A. Código de Ética Enlace <a href="https://docs.google.com/document/d/12HTirkivxQ1Xnmv0s3XUjJ6Ng_AGgiH9kq65hcKTvho/edit?usp=sharing">https://docs.google.com/document/d/12HTirkivxQ1Xnmv0s3XUjJ6Ng_AGgiH9kq65hcKTvho/edit?usp=sharing</a> .....	35
Anexo B. Formato de Recolección de Información.....	35

## **Resumen Analítico Especializado (RAE)**

### **Título de la Investigación:**

“Estrategias para la implementación de políticas que aporten el mejoramiento del clima laboral”

### **Autores:**

Yesenia Angélica Vélez Restrepo, Hernán Castañeda Henao, Diana Karina Beltrán Ramírez, Angie Natalia Guerra Álvarez, Juan Carlos Castañeda.

### **Palabras claves:**

Clima organizacional, plan de mejora, estrategias, motivación. Sostenibilidad y desarrollo.

### **Descripción:**

El objetivo del siguiente trabajo investigativo es realizar el diagnóstico del entorno laboral en la compañía La red de abastecimiento comercial con el fin de indagar el clima interno de los colaboradores y a partir de este elaborar una política que aporte al mejoramiento del clima laboral obteniendo como resultado la motivación, eficiencia y el logro de los objetivos empresarial afianzando los resultados personales.

### **Fuentes:**

- E informa, directorio de empresas de Colombia, Cali Colombia
- Brunet L. (1997). “El clima de trabajo en las organizaciones”, Editorial: Trillas, México, pp.45 y 46.
- Chiavenato I. (2004). “Comportamiento organizacional. La dinámica del éxito en las organizaciones”. Editorial International Thomson Editores, México.

**Contenido:**

El clima laboral, es una de las características principales en el momento de desarrollar cualquier actividad empresarial, pues en ella intervienen múltiples factores, y con ellas actitudes y aptitudes que responden a las diferentes personalidades de los miembros de estas, en relación a un lineamiento cultural de la organización, enfocado en su misión, visión y valores, “ la estructura organizativa es una dimensión relevante y estratégica para el proceso de mejora red de abastecimiento comercial desarrollo de una empresa” (Aldo 2013), es decir, esta se convierte en una percepción que tiene el colaborador en su ambiente laboral y que corresponda con el ADN en la organización; de ahí la importancia de que este tenga un seguimiento permanente en aras de garantizar una cultura estable enfocada en cumplir objetivos comunes.

**Metodología**

Para el logro satisfactorio de esta actividad investigativa, se realizó una investigación de carácter cuantitativo desde la estructura organizacional empleando herramientas como lo es la encuesta en donde se estudió a los líderes de cada área de la red de abastecimiento comercial, en donde dentro del diagnóstico se puede evidenciar la perspectiva que se tiene sobre el clima laboral interno; Según los resultados arrojados en la encuesta, el cual busca realizar un diagnóstico de la experiencia en el ambiente laboral del cliente interno equipo logístico de la Red De Abastecimiento Comercial, identificándose los entornos que están presentado mayor insatisfacción y en los cuales se puede presentar una oportunidad de mejora.

## **Conclusiones**

El clima laboral dentro de las compañías constituye un factor de suma importancia ya que de este parte el desarrollo de las organización integrando como factor indispensable el capital humano, las relaciones interpersonales, sus valores, principios, motivaciones, sentido de pertenencia entre otros y dicha percepción desarrolla en una mal ámbito una clima negativo que afecta de forma directa el desempeño de todos los involucrados, su eficiencia en la ejecución de las labor, la comunicación asertiva, su identidad con la labor ejecutada etc.

### **“DEFICIENCIA EN LA IMPLEMENTACIÓN POLITICAS QUE APORTEN EL MEJORAMIENTO DEL CLIMA LABORAL”**

#### **Resumen**

Implementar acciones efectivas que permitan mejorar el ambiente laboral en la compañía la Red abastecimiento comercial tiene como objetivo desarrollar, fortalecer y mejorar el ambiente interno y externo de todos los grupos de interés que permiten la consecución de las metas propuestas; de esta manera se realiza e indaga sobre el clima laboral y las oportunidades de mejora dentro de las instalaciones de La red con el fin de obtener el material adecuado como insumo a la investigación y a partir de este poder generar ideas para la intervención del mismo con el objetivo de motivar, apoyar, e implementar las políticas adecuadas que junto con el apoyo de todos los involucrados se compenetre y fortalezca el capital humano conociendo a fondo sus necesidades, proyecciones, capacitaciones y demás, para que en conjunto se logre el desarrollo de un grupo compenetrado, funcional, motivado, eficiente pero más importante con un clima laboral adecuado para la ejecución de la labor.

**Palabras claves**

Clima organizacional, plan de mejora, estrategias, motivación.

**Abstract**

Implement an action plan that allows the improvement of the working environment in the company. The commercial supply network aims to develop, strengthen and improve the internal and external environment of all those involved in order to achieve the proposed objectives and goals; In this way, it is carried out and investigates about the work environment and the opportunities for improvement within the facilities of the network in order to obtain the appropriate material as input to the research and from this power to generate ideas for the intervention of the same with the objective of motivating, supporting, and implementing the appropriate policies that together with the support of all those involved, the human capital is penetrated and strengthened, knowing in depth their needs, projections, training and others, so that together the development of a group is achieved well-versed, functional, motivated, efficient but more importantly with a suitable work environment for the execution of the work.

**Keywords**

Organizational climate, improvement plan, strategies, motivation.

**Capítulo 1. Antecedentes****Introducción**

Para el desarrollo económico empresaria teniendo en cuenta un mercado más competido, la globalización económica y problemas ambientales por las diferentes actividades, es indispensable trabajar y lograr procesos de RS en las organizaciones, logrando la eficiencia en la utilización de los diferentes recursos.



Los factores que llevaron al desarrollo de este proceso de implementación de políticas para la mejora del clima laboral; Diagnóstico de la experiencia en el ambiente laboral del cliente interno equipo logístico de la red de abastecimiento Comercial, radica en la importancia que tiene para la organización sus colaboradores, en el progreso económico, social y personal desde el ser, con el objetivo de formar un equipo de excelentes personas dispuestas a brindar un buen servicio, transformado todos los días la realidad de la empresa para la que trabaja, generando ideas que los beneficie positivamente y en conjunto, y que hagan de su cliente externo un aliado estratégico.

**Problema:**

**“DEFICIENCIA EN LA IMPLEMENTACIÓN POLITICAS QUE APORTEN EL MEJORAMIENTO DEL CLIMA LABORAL”**

**Objetivo General**

Implementación de políticas para el rediseño de la experiencia en el ambiente laboral dentro de la compañía la red de abastecimiento comercial

**Objetivos Específicos**

- Realizar un diagnóstico y una recolección de datos sobre la empresa la red de abastecimiento comercial con el fin de evaluar su problemática raíz.
- Elaborar el instrumento de diagnóstico a aplicar dentro de la organización elegida para el análisis de los resultados obtenidos.
- Crear un árbol de problemas con el fin de determinar sus causas y efectos.
- Elaborar los objetivos a partir del árbol de problemas que dé como solución las oportunidades de mejora.

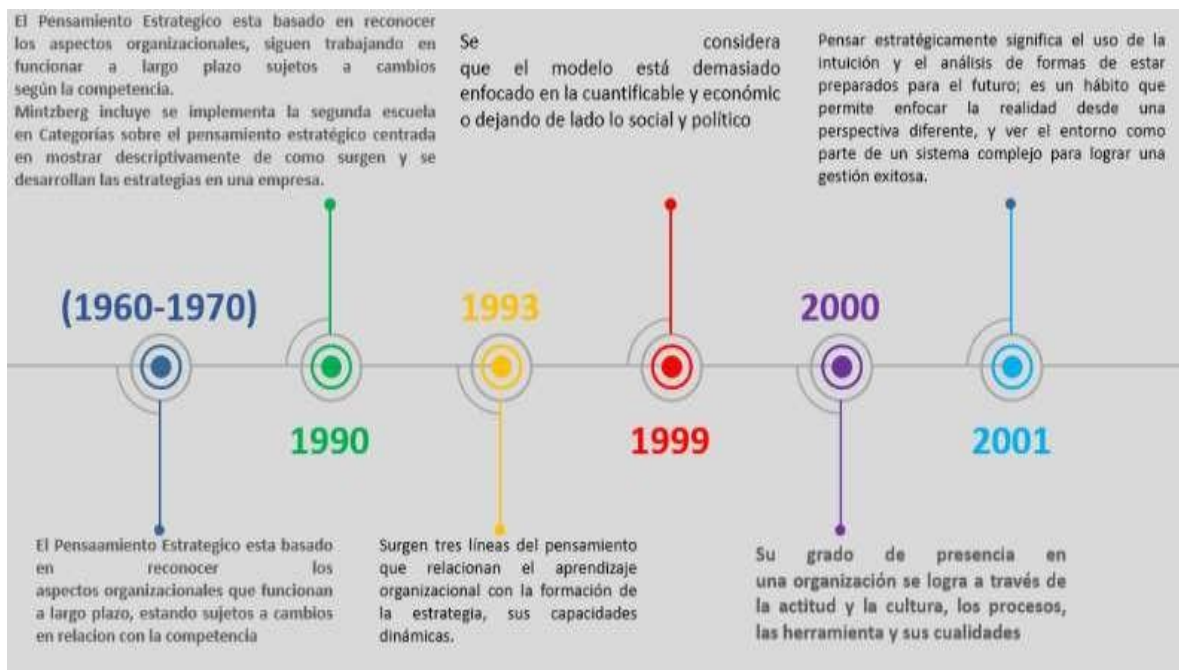
- Crear una matriz estratégica y de involucrados que permita determinar los focos de trabajo dentro del problema identificado.
- Implementar un plan de acción que permita trabajar sobre las brechas identificadas en la compañía la red de abastecimiento comercial

## Capítulo 2. Marcos Referenciales

Figura 1. Marco conceptual

### Línea de Tiempo





LineaTiempo.pdf

Tabla 1. Marco Conceptual

Tabla 1.		
Matriz de comparación		
Conceptos	Óptica de autores con la respectiva citación.	Pensamiento personal a partir de La explicación de los diferentes autores.
<b>Ética</b>	De acuerdo a De la Cruz, C & Fernández, J. (2016) “La ética como un conjunto de conceptos y principios que nos guían en la determinación de qué comportamientos ayudan o perjudican al ser humano, ofreciendo una sistematización, defensa y recomendación de determinadas conductas estimadas como buenas y el rechazo de otras consideradas como malas” (p.86)	La ética nos hace reflexionar sobre el comportamiento moral de las personas e influye sobre nuestras acciones y decisiones. La ética hace parte fundamente del comportamiento del ser humano, permitiendo tomar decisiones buenas o malas según nuestros principios.
<b>Ética empresarial</b>	De acuerdo a (Zapata, 2015) citado en Marulanda, N., & Rojas, M. (2019) “la ética empresarial se refiere al	La ética empresarial son las bases en las que se rigen las decisiones para enfrentarse a

	<p>comportamiento responsable de las organizaciones en todos los entornos en los cuales se desenvuelve; es decir, que todos los colaboradores de la organización deben compartir compromisos mutuos, afectos, valores, lealtad, transparencia, sentido de pertenencia, cuidado y responsabilidad hacia los demás, ocupándose de los aspectos de naturaleza moral existentes en los negocios” (p. 274)</p>	<p>los dilemas éticos a los que se enfrentan las organizaciones.</p>
<b>Pensamiento estratégico</b>	<p>De acuerdo (Morrisey, 1993) citado en Bruzco H. (2015) “El pensamiento estratégico de la empresa es la coordinación de mentes creativas dentro de una perspectiva común que le permita a un negocio avanzar hacia el futuro de una manera satisfactoria para todos” (p.86)</p>	<p>El pensamiento estratégico tiene como objetivo buscar la capacidad de anticipación de los acontecimientos, visualizar un destino y construirlo, y alcanzar el futuro que se considera más conveniente para una persona o empresa</p>
<b>Desarrollo Social</b>	<p>(Rebeil-Corella; Arévalo-Martínez, 2017, p. 30) señalan que “el desarrollo de personas, de mejores oportunidades para sus grupos de interés y la creación de espacios que generen beneficios o aportaciones para todos” (Arevalo &amp; Martinez, 2019)</p>	<p>Desarrollo social permite el mejoramiento de las condiciones de vida en todos los ámbitos para una población específica.</p>
<b>Desarrollo Sostenible</b>	<p>Para Foster (citado en Vare &amp; Scott, 2007 p. 45), es un proceso de hacer que el futuro emergente sea ecológicamente sano y humanamente habitable tal como surja, a través del aprendizaje continuo donde la especie humana es la más dotada.  “El desarrollo sustentable es el desarrollo que satisface las necesidades del presente sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras para satisfacer sus propias necesidades”. (CMMAD, 1987:24).</p>	<p>El desarrollo sostenible es el proceso que es capaz de satisfacer las necesidades actuales garantizando el buen uso de los recursos y a su vez posibilitar la sostenibilidad de las generaciones futuras</p>

<p><b>Excelencia empresarial</b></p>	<p>según Kanji (1998) la excelencia empresarial es un medio para lograr medir la satisfacción de los clientes, el empresario y los accionistas con el objetivo de lograr una evaluación integral del desempeño de la organización.</p> <p>Según Enric-Francesc Olivera "La excelencia empresarial es la suma de unas actuaciones sobresalientes en la administración de una empresa para conseguir los resultados esperados".</p>	<p>La excelencia empresarial es el conjunto de buenas prácticas en la gestión de la organización y el logro de resultados orientados en la obtención de excelentes resultados, con respecto a aspectos como: los clientes, liderazgo, gestión y estandarización de procesos, el recurso humano, mejora continua e innovación, alianzas y la responsabilidad social.</p>
<p><b>Grupos de interés (Stakeholders)</b></p>	<p>(Freeman, 1984; Freeman, 2010) señala que "Los grupos de interés son aquellos individuos o grupos que pueden afectar o son afectados por los objetivos de la organización; por ende, deben considerarse en el proceso de planeación estratégica" (Marulanda, 2019, p. 271)</p>	<p>Son grupos que tiene un interés en las actividades de una organización, es decir, todas las personas u organizaciones que se relacionan con las actividades y decisiones de la organización como: empleados, proveedores, clientes, gobierno, entre otros.</p>
<p><b>Sostenibilidad</b></p>	<p>La sostenibilidad se define como "el desarrollo que satisface las necesidades de las presentes generaciones sin comprometer la capacidad de las futuras generaciones de satisfacer sus necesidades" (WCED, 1987, P.16).</p>	<p>Es poder satisfacer las necesidades de la sociedad actual sin comprometer la capacidad de las futuras generaciones.</p>
<p><b>Estrategia</b></p>	<p>El concepto de estrategia comprende el propósito global de una organización, una definición debe resolver el paradigma "estructura de la industria / posicionamiento competitivo" (Hax &amp; Mailuf, 2010) de esta forma el punto de vista de los recursos a través de la definición de la misión que conecta el alcance del negocio y las competencias únicas que establecen las claves de la organización (forma de competir).</p>	<p>Es el plan en el que se integran las metas y acciones de la organización, es decir, se trata del qué hacer y cómo hacerlo, cuando hacerlo y con qué recursos para lograr las metas planteadas.</p>

<p><b>Gerencia estratégica</b></p>	<p>(Fred, 2018; Meyer y Xin, 2018) señala “La gerencia estratégica, es el arte y ciencia de proponer, desarrollar y evaluar decisiones multidisciplinarias, alcanzando el objetivo empresarial, integrando la administración, marketing, finanzas, contabilidad, producción, investigación y desarrollo, y sistemas de información, logrando el éxito organizacional. Describe y desarrolla las tácticas, analizando el entorno empresarial, ventajas competitivas y aprovechamiento de las oportunidades para defenderse de las amenazas” Ramírez, 2021, p. 135)</p>	<p>La gerencia estratégica es el proceso en el que se formulan y trazan las acciones que permiten a la organización alcanzar sus objetivos.</p>
------------------------------------	---	---

## Marco Teórico

### Innovación Y Responsabilidad Social; Un Desafío Para Las Organizaciones

En el proceso de globalización que vivimos, surge RSE de una necesidad de innovación y a su vez para que las empresas demuestren su competitividad sumada a un componente sostenible que esté por encima de la tecnología situándose en un constante cambio en las relaciones de la compañía con la sociedad enfocándose en lo ambiental. Las empresas han sido cuestionadas por la forma de administrar los recursos ya que algunas han direccionado hacia algunas pocas comunidades que han sido favorecidas para el desarrollo de programas de RSE e impacto en el medio ambiente.

Acorde con el World Business Council for Sustainable Development - WBCSD (2000), la RSE es “el compromiso continuo de las empresas para comportarse éticamente y

contribuir al desarrollo económico, mejorando la calidad de vida de los empleados y sus familias, de la comunidad local y de la sociedad en general”

De tal manera la RSE debe ir más allá de una regulación y cumplimientos normativas de cada país, lo importante es tener claro dos aspectos clave que se deben tener en cuenta, la estrategia y la ejecución al momento de la implementación de la RSE, teniendo claro que la inversión en innovación debe estar dirigida al mejoramiento de los procesos, en tecnología y en el networking que conlleven a garantizar la rentabilidad de empresa y su permanencia en un mercado cada día más globalizado y competido; por tal motivo se debe comunicar un mensaje claro de lo que se quiere, como ejecutarlo y del valor que genera la RSE para todos los Stakeholders desde una gestión sostenible.

Cuando se logra la articulación entre innovación y RSE se logra una productividad efectiva y eficiente, que a su vez se traduce en utilidades para la empresa permitiendo invertir en capacitación laboral, generar empleo digno y bien remunerado y generando satisfacción en clientes, proveedores y la comunidad de su entorno, lo que permite demostrar que la RSE más allá de ser una conducta ética y legal es una estrategia empresarial enfocada a garantizar los resultados en las organizaciones que permita lograr al sostenibilidad a lo largo del tiempo.

Las buenas prácticas por parte de las empresas en el manejo de la RSE pueden generar un impacto en los diversos grupos de interés como es el cliente interno y externo (Heydari et al (2011) y perrini (2011) las empresas se ven beneficiadas si tienen sus empleados satisfechos generando bienestar y evitando niveles de estrés, lo que traerá como retribución, compromiso, calidad de la mano de obra, bajos índices de rotación, igualmente con el cliente externo al lograr una relación positiva este a través del buen servicio, productos de calidad

Este concepto de creadess julio de 2010 lo podemos relacionar con claros ejemplos como es las empresas multinacionales o grandes compañía han tenido esta visión empresarial

y han adoptado estos programas de RSE con sus empleados, generando grandes beneficios para las dos partes, igual hacia la población de diversas regiones del país apoyándose con sus fundaciones.

Contrario pasa con la mayoría de las PYMES posiblemente desconociendo esta clase de programas, falta de visión empresarial o recursos financiero no se dan a conocer al público, así como internamente se ve reflejada la falta de compromiso de sus colaboradores, alto nivel de rotación resultados que al pasar el tiempo se notara en sus estados financieros por la reducción en las ventas llevándolo a un cierre definitivo de su actividad comercial.

Los diversos interrogantes que nos plantemos ante si las empresas ejecutan todas las acciones necesarias para gestionar estratégicamente la RSE, planteamos el siguiente interrogante:

**¿Consideras que los estándares y normativas vigentes son lo suficientemente efectivas para que las empresas gestionen correctamente su RSE?**

En el mundo empresarial se considera que una de las mejores estrategias de mercado es ser competitivo, y que posicionarse como eficiente y efectiva a la vez es un reto que las empresas tienen que afrontar apostando por la calidad en sus servicios, pero sabemos que aplicar este tipo de estrategias a las organizaciones suele implicar unos altos costes; por esta razón las empresas trabajan constantemente en realizar las investigaciones necesarias para que las estructura operativas de las mismas generen productos de buena calidad mejorando así su rentabilidad. Las normas que existen permiten a las empresas determinar niveles de calidad en sus procesos, el cumplimiento de los sistemas de gestión ambiente, seguridad o la responsabilidad social son acreditados mediante certificaciones de gestión de calidad que las



empresas adquieren una vez se visualiza que cada uno los estándares en la normativa son aplicados correctamente

Gracias a la implantación y teniendo en cuenta las normas el Sistemas de Gestión de Calidad permite que las organizaciones demuestren que son capaces de proporcionarles a los clientes de forma coherente sus productos y servicios garantizando que se satisfagan las necesidades y requisitos de los clientes respetando el reglamento requerido en el momento.

Este SGC ayuda a las organizaciones a implantar procesos en sus mejoras o estrategias de mercado, por ejemplo uno de los procesos que sirven como base para que las organizaciones ejecuten bien el SGC es el de desarrollar el ciclo de mejora continua PDCA ( Planificar, Hacer, Comprobar, Actuar), permitiéndole a las empresas a que evolucionen continuamente favoreciendo su desarrollo con una única finalidad de obtener un posicionamiento en el mercado y si hablamos de beneficio para los clientes las organizaciones adaptan sus productos a las necesidades de los clientes aumentando su satisfacción generando así un beneficio positivo en su desarrollo.

Por todo lo anterior consideramos que los estándares aplicados según la normativa vigente cada día están resultando ser efectivo, ya que por medio de este sistema de Gestión las empresas conocen como y de qué forma ser más estratégicos y competitivos para aplicar o gestionar satisfactoriamente la RSE.

Para finalizar mencionamos que la RSE no es una acción oportunista de las organizaciones como aceptación de la sociedad por medio de acciones beneficiosas sino que es una gestión estratégica con capacidades de crecimiento que incluye a toda la sociedad y que con acciones voluntarias crean confianza y fortalecen su valor agregado generando no solo ventaja competitiva, sino que a su vez es el resultado comprometido de todos los miembros que hacen parte de programas brindando seguridad, sustentabilidad,

transformación cultural, principios éticos, bienestar y calidad de vida de todos sus stakeholders.

De igual forma La RSE son el conjunto de valores éticos que involucra empresarios, colaboradores y grupos de interés; el propósito y visión de tienen las empresas socialmente responsables es el trabajo en equipo que en conjunto con la RSE se pueda implementar en su modelo negocio generando un impacto económico positivo con beneficios para la comunidad y su entorno.

En conclusión, la RSE permite la oportunidad en las compañías de generar impacto, seguridad, sostenibilidad a través de acciones filantrópicas y beneficiosas que incluya a sus clientes internos y externos por medio de prácticas comerciales discrecionales generando así, reconocimiento, aceptación credibilidad y participación en el mercado. La RSE en las organizaciones impacta de manera directa, indirecta e inmediatamente la vida de la sociedad que por medio de programas permite el desarrollo social y económico.

De igual manera y para finalizar, nos queda la inquietud y es si debemos creer que las empresas o personas sin importar su tamaño, actividad económica, privada o pública, claro está las que participan en los programas de responsabilidad social empresarial, si actúan bajo la moral, la ética, el querer ayudar, ¿el querer ver este país diferente o solo sobre sale el interés particular que es la rentabilidad, reducción de impuestos que les puede quedar después de su participación? ¿No creen que sería más rentable para todos si este programa de RSE se hiciera de forma obligatoria para todas las empresas?

## Marco institucional

### Capítulo 3. Resultados

Tabla 2. *Diagnóstico*

Empresa Seleccionada

<b>Empresa</b>	La Red Abastecimiento Comercial
<b>Sector</b>	Comercial y de distribución
<b>Ubicación</b>	Cali - Colombia Barrio La flora
<b>Misión</b>	<p>LA RED DE ABASTECIMIENTO COMERCIAL, Cuenta con un equipo de trabajo enfocado en el servicio, distribución y ventas, transformándonos en los socios comerciales de los tenderos de la ciudad de Cali y población cercana.</p> <p>Entregamos un servicio diferenciado, confiable y leal, con marcas de alta calidad y productos innovadores.</p> <p>Reconocemos la labor del tendero, por ende, le ofrecemos seguridad alimentaria a través del canal tradicional, con fácil acceso, disponibilidad, exhibición y el inventario activo.</p> <p>Trabajamos cuidando el medio ambiente, las políticas comerciales y cumpliendo las leyes vigentes, también ofrecemos asesoramiento a nuestros clientes con planes integrales de visibilidad, planes de desarrollo y acompañamiento semanal.</p>
<b>Visión</b>	En el 2022 seremos el mejor socio comercial de nuestros proveedores tenderos reconocidos por nuestro alto nivel de servicio y distribución.
<b>Valores</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•<b>Responsabilidad Laboral:</b> Pasamos de lo transaccional a lo racional.</li> <li>•<b>Trabajo en equipo:</b> Actuamos en conjunto para cooperar en los diferentes procesos de la organización, con motivación y responsabilidad en cumplimiento de los objetivos comunes.</li> <li>•<b>Confiable:</b> Cumplimos nuestras promesas de distribución, ventas y servicios, de la mano de un equipo de colaboradores motivados y empoderados, con capacidad de comunicación asertiva que lleva a un asesoramiento óptimo, quienes garantizan la seguridad y fiabilidad que exige y merece el cliente.</li> <li>•<b>Lealtad:</b> Respetamos la confianza depositada por nuestro cliente interno y externo, por ello nos preocupamos por mejorar todos los días su experiencia desde el servicio.</li> <li>•<b>Orientación al cliente y al servicio:</b> Actuamos siempre con empatía, para conocer las exigencias e intereses del cliente interno y externo para ofrecer un servicio diferenciador que se adapte a su necesidad.</li> </ul>

	<p>•<b>Trato respetuoso:</b> Reconocemos la labor diaria de nuestros clientes y colaboradores, fortaleciendo sus capacidades, confianza y visión, además de motivarlos a desarrollar su labor con motivación y compromiso.</p>
<b>Estructura Organizacional</b>	Cuenta en la actualidad con 53 colaboradores, convirtiéndola entonces en una mediana empresa de la ciudad de Santiago De Cali; A su vez cuenta:
	1 Gerente
	1 Subgerente
	3 Coordinadores: - Coordinador de ventas, Coordinador administrativo, Coordinador de logística
	24 Asesores comerciales
	14 Entregadores
	10 Conductores

Tabla 3. Selección de la Empresa

Organización	Oportunidad de adaptar instrumentos (Calificación 1 - 5)	En el marco institucional tiene una estrategia definida que pueda ser incluida (Calificación 1 - 5)	Oportunidad de examinar las principales materias de la ISO 26000 (Calificación 1 - 5)	Calificación global
Burguer McQueen's	4	2	4	10
Tiendas de pinturas Punto Color	5	2	4	11
La red de abastecimiento comercial	5	4	4	13
Pintactica S.A.S	4	3	4	11
Gases de Occidente	5	3	4	12

Tabla 4. *Instrumento de Diagnostico*

<i>Variables</i>	<b>Variabes</b>											
	<b>Gobernanza</b>		<b>Derechos humanos</b>			<b>Prácticas Laborales</b>		<b>Medio Ambiente</b>		<b>Prácticas justas de Operación</b>	<b>Asuntos de consumidores</b>	<b>Participación y desarrollo de la comunidad</b>
<i>Indicadores</i>	<i>Transparencia Organizacional</i>	<i>Cumplimiento de las Normativas nacionales e internacionales</i>	<i>Formación de Empleados</i>			<i>Seguimiento</i>		<i>Preservación y Conservación del Medio ambiente</i>		<i>Cientes, Proveedores, Socios</i>	<i>Consumo Sostenible</i>	<i>Inserción Laboral</i>
<i>Interrogantes</i>	<i>¿Ha definido formalmente una visión y misión empresarial?</i>	<i>¿Consideran que se cumplen todos los principios legales y morales marcados en la ISO 26000?</i>	<i>¿Se Realizan Cursos de formación para mejorar la vocación social de los empleados?</i>	<i>¿Los empleados obtienen la suficiente capacitación sobre el respeto de los derechos humanos y el medio ambiente en el ámbito empresarial?</i>	<i>¿Se proporciona igualdad de oportunidad de trabajo para hombres, mujeres y personas con discapacidad</i>	<i>¿Cuenta con reglamento interno de trabajo?</i>	<i>¿La empresa les proporciona a los empleados salario justo de acuerdo con su desempeño laboral?</i>	<i>¿Se emplean adecuadamente los principios morales y legales medio ambientales?</i>	<i>¿La empresa les proporciona a los empleados salario justo de acuerdo con su desempeño laboral?</i>	<i>¿Considera que se cumplen adecuadamente las relaciones entre, proveedores y clientes?</i>	<i>¿Se le proporcionan al consumidor un producto y servicio adecuado?</i>	<i>¿se favorece a la comunidad en temas de emprendimiento y generación de oferta laboral?</i>
<i>Instrumentos</i>	Gerencia y Departamentos Administrativos	Auditorias	Capacitadores Norma ISO 26000 de RS			Talento Humano		Departamento Medio ambiente (Auditoria)		Encuesta	Gestión de calidad	Talento Humano

Fuente: La Autoría Propia a partir de la norma ISO 2600

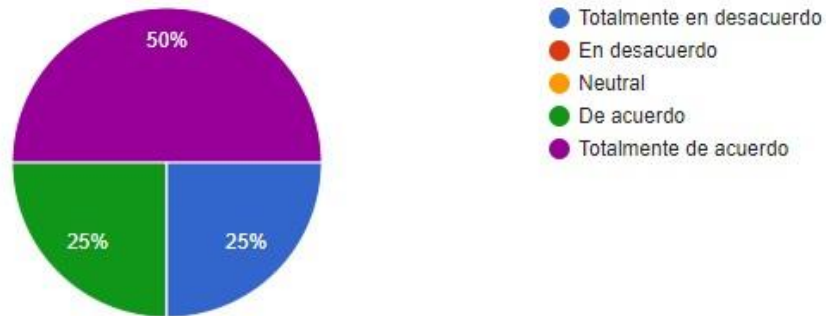
Tabla 5. *Tabla de Frecuencia*

Indicadores	Interrogantes	Respuestas											
		a) <i>Totalmente en desacuerdo</i>	%	b) <i>En desacuerdo</i>	%	c) <i>Neutral</i>	%	d) <i>De acuerdo</i>	%	e) <i>Totalmente de acuerdo</i>	%	Total, Casos	%Acumulado
Transparencia Organizacional	¿Ha definido formalmente una visión y misión empresarial?	1	25%	0	0%	0	0%	1	25%	2	50%	4	100%
Cumplimiento de las Normativas nacionales e internacionales,	¿Consideran que se cumplen todos los principios legales y morales marcados en la ISO 26000?	0	0%	1	25%	0	0%	2	50%	1	25%	4	100%
Formación de Empleados,	¿Se Realizan Cursos de formación para mejorar la vocación social de los empleados?	0	0%	0	0%	0	0%	4	100%	0	0%	4	100%
	¿Los empleados obtienen la suficiente capacitación en derechos humanos y el medio ambiente en el ámbito empresarial?	0	0%	0	0%	1	25%	2	50%	1	25%	4	100%
Seguimiento	¿Cuenta con reglamento interno de trabajo?	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	4	100%	4	100%
	¿La empresa les proporciona a los empleados salario justo de acuerdo con su desempeño laboral?	0	0%	0	0%	0	0%	2	50%	2	50%	4	100%
Preservación y Conservación del Medio Ambiente	¿Se emplean adecuadamente los principios morales y legales medio ambientales?	0	0%	0	0%	0	0%	3	75%	1	25%	4	100%
Clientes, Proveedores, Socios	¿Considera que se cumplen adecuadamente las relaciones entre, proveedores y clientes?	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	4	100%	4	100%
Consumo Sostenible	¿Se le proporcionan al consumidor un producto y servicio adecuado?	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	4	100%	4	100%
Inserción Laboral	¿se favorece a la comunidad en temas de emprendimiento y generación de oferta laboral?	0	0%	0	0%	1	25%	1	25%	2	50%	4	100%

**Figura 2. Resultados Logrados**

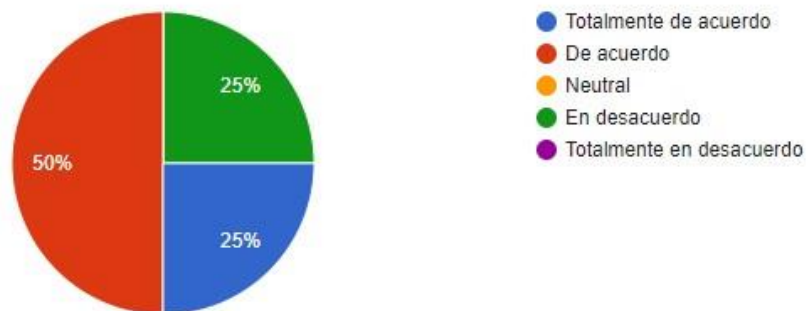
¿Ha definido formalmente una visión y misión empresarial?

4 respuestas



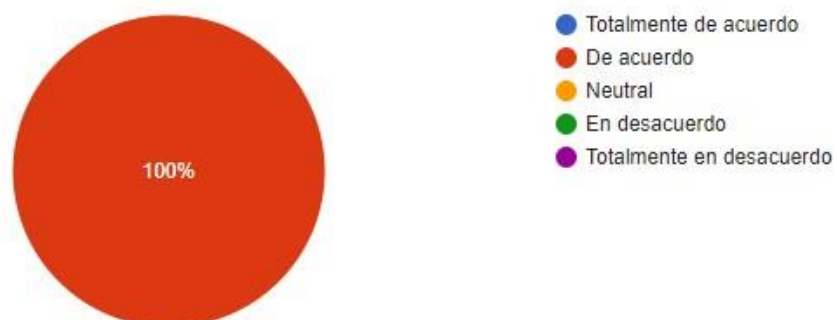
¿Consideran que se cumplen todos los principios legales y morales marcados en la ISO 26000?

4 respuestas



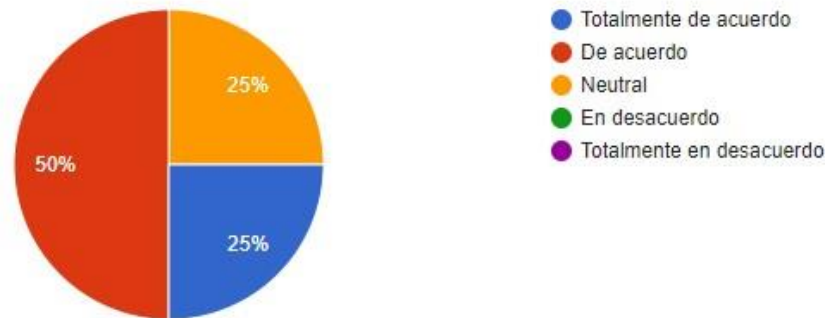
¿Se Realizan Cursos de formación para mejorar la vocación social de los empleados?

4 respuestas



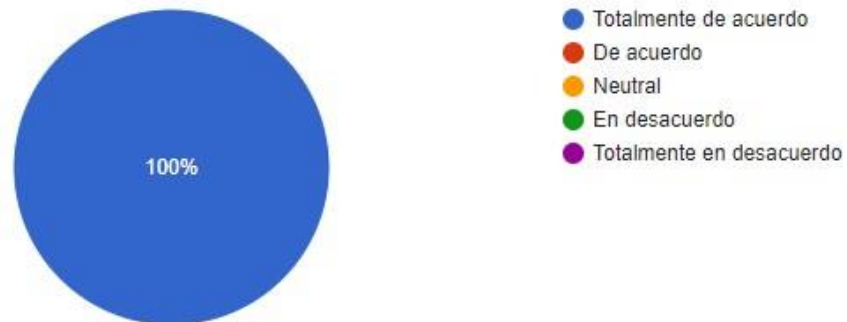
¿Los empleados obtienen la suficiente capacitación sobre el respeto de los derechos humanos y el medio ambiente en el ámbito empresarial?

4 respuestas



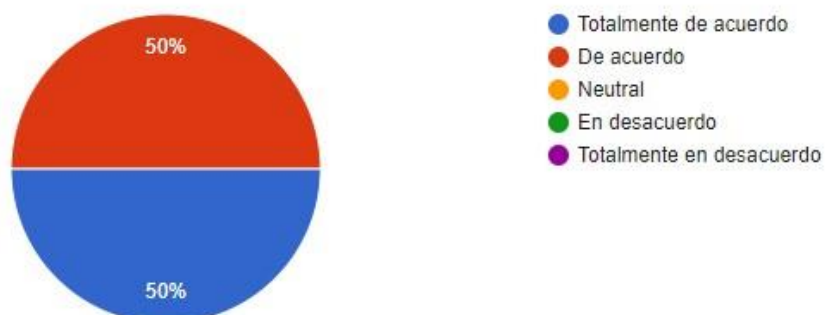
¿Cuenta con reglamento interno de trabajo?

4 respuestas



¿La empresa les proporciona a los empleados salario justo de acuerdo con su desempeño laboral?

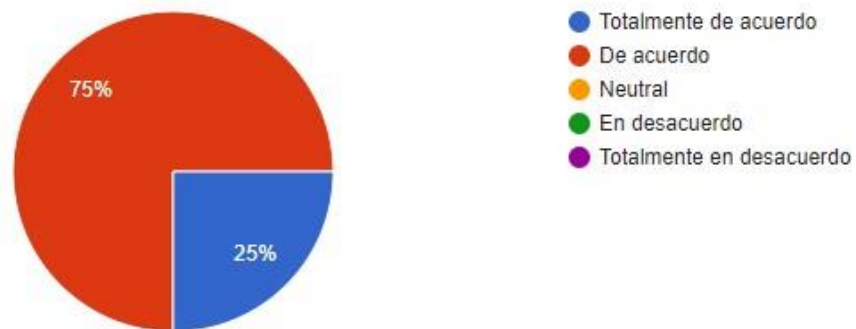
4 respuestas





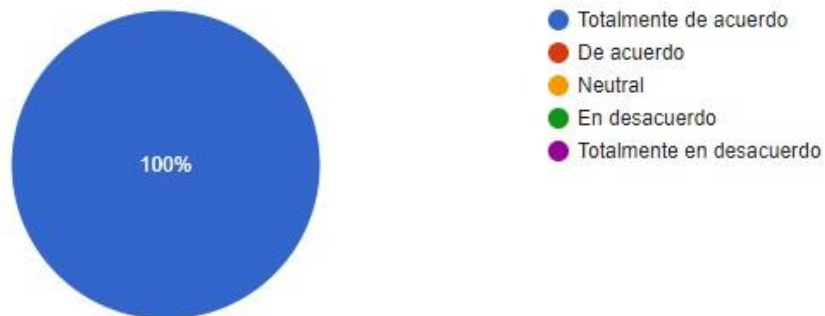
¿Se emplean adecuadamente los principios morales y legales medio ambientales?

4 respuestas



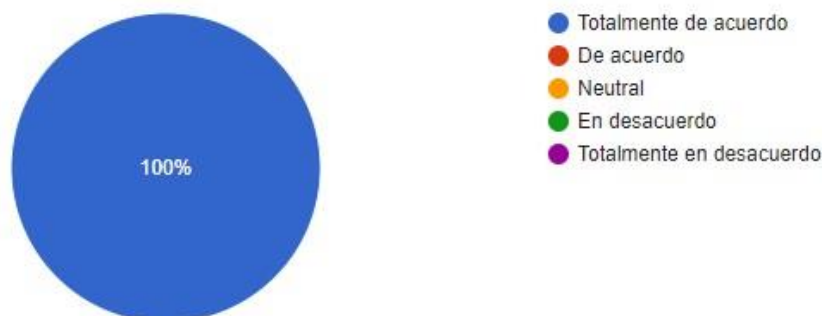
¿Considera que se cumplen adecuadamente las relaciones entre, proveedores y clientes?

4 respuestas



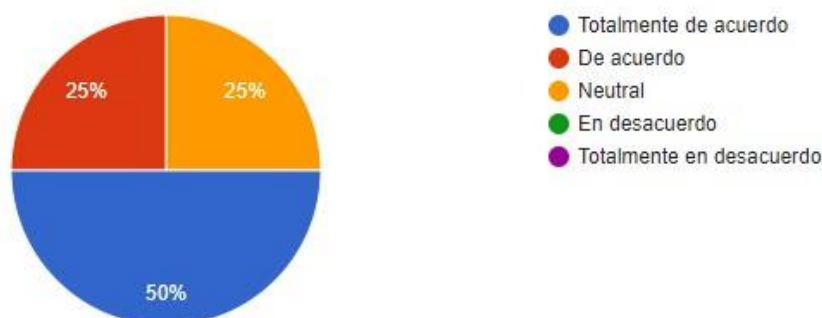
¿Se le proporcionan al consumidor un producto y servicio adecuado?

4 respuestas



¿Se favorece a la comunidad en temas de emprendimiento y generación de oferta laboral?

4 respuestas



### Análisis Según Resultados Obtenidos

La encuesta fue realizada a el Gerente, Subgerente, y 2 Coordinadores en los cuales encontramos los siguientes resultados:

Se observa que la empresa ha definido adecuadamente una visión y Misión empresarial teniendo en cuenta los objetivos marcados a largo plazo, teniendo en cuenta el cumplimiento de los principios legales y morales marcados de la ISO 26000 las personas encuestadas han contestado que el 50% están de acuerdo y el 25% totalmente de acuerdo con que se cumple adecuadamente los principios legales y morales marcados más sin embargo 25% están en desacuerdo considerando que no se cumple al 100%. Se evidencia que se realizan cursos de formación continuamente para mejorar la vocación social de los empleados, los empleados obtienen la suficiente capacitación sobre el respeto de los derechos humanos con un porcentaje del 50%, un 25% neutral y un 25% Totalmente de acuerdo. La empresa cuenta con cumplimiento interno de trabajo, sin embargo, los encuestados consideran que la empresa les proporciona a los empleados un salario justo de acuerdo con su desempeño laboral en un 50% y otro 50% solo de acuerdo manifestando en sus respuestas una leve inconformidad en su remuneración. Los encuestados consideran que se emplean adecuadamente los principio morales y legales medio ambientes en un 75% de acuerdo y un 25% totalmente de acuerdo. Los empleados consideran que la empresa cumple

adecuadamente las relaciones entre, proveedores y clientes, esto es positivo para la empresa porque de esta forma le proporciona al consumidor un producto y servicio adecuado. En temas de emprendimiento y generación de oferta laboral, los empleados consideran que la empresa lo cumple en un 50% totalmente de acuerdo, 25% de acuerdo, sin embargo 25% neutral dejan la evidencia de que la empresa debe ejecutar un plan de mejoramiento adecuado para que los empleados tengan más oportunidades laborales.

Para finalizar consideramos en el análisis de los resultados obtenidos que la problemática que presenta la empresa es la “DEFICIENCIA EN LA IMPLEMENTACIÓN DE POLÍTICAS QUE APORTEN EL MEJORAMIENTO DEL CLIMA LABORAL”, por lo cual se debe presentar un plan de mejoramiento que permita que esta problemática sea mejorada de tal forma que beneficie el bienestar de los empleados y a su vez su bienestar a nivel de responsabilidad social empresarial

Figura 3. *Árbol de Problemas*



Figura 4. *Árbol de Objetivos*

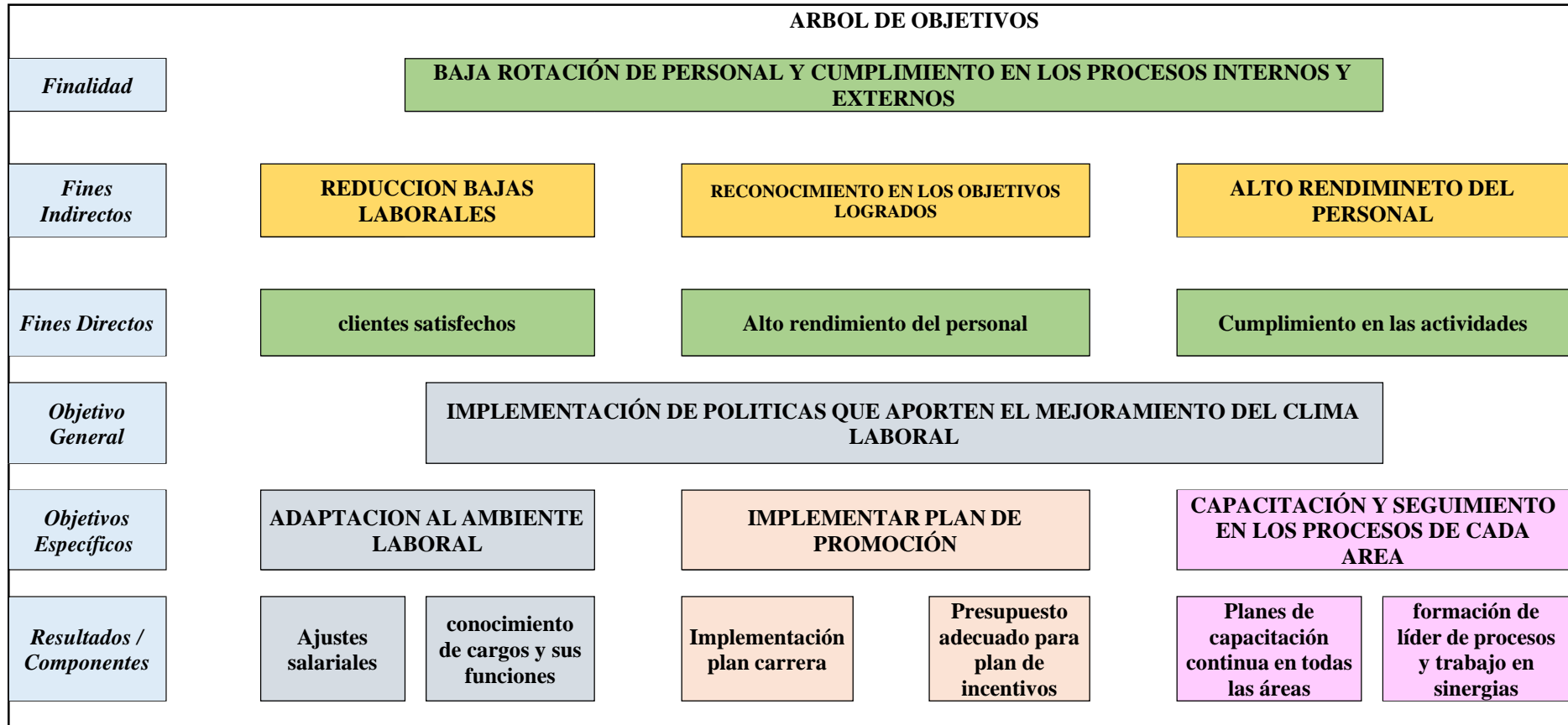
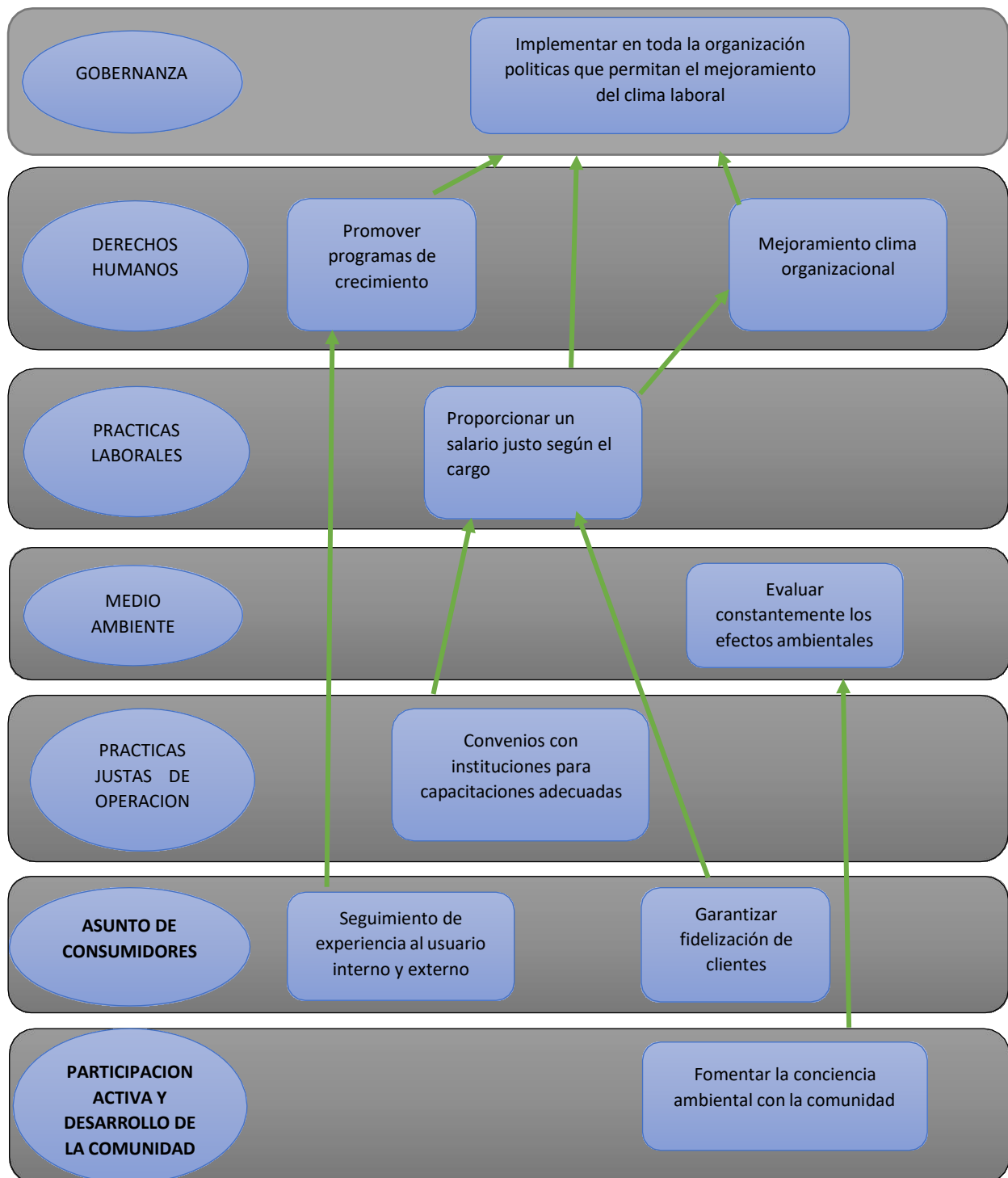


Figura 5. Mapa Estratégico



**Tabla 6. Matriz de involucrados**

Grupos	Intereses	Problemas percibidos	Recursos y mandatos
G. General	Otorgar los recursos necesarios para implementación de planes capacitación, incentivos y mejoras	Bajo rendimiento y afectación del cliente externo	Recursos humanos/ Financieros
Coordinador Administrativo	Proyectar una visión y misión empresarial que permita que se cumplan satisfactoriamente la RSE	Sin definición exacta de la Misión y Visión de empresarial	Recursos humanos/ Financieros
Coordinador Administrativo y Financiero	Mejorar la situación Laboral de los empleados Implementar propuesta de valor	1. Remuneración inadecuada de los empleados 2. Falta de plan de incentivos y plan de bienestar	Recursos humanos/ Financieros
Departamento de Recursos Humanos	Capacitar adecuadamente a los empleados Disminuir rotación de personal	1. Falta de implementación de los procesos internos y capacitación 2. Falta de comunicación asertiva	Recursos humanos/ Financieros

#### Capítulo 4. Plan de Mejoramiento

**Tabla 7. Plan de Trabajo y de seguimiento**

Dimensión	Objetivo estratégico	Estrategia	Plazo	Costo	Indicador
Económica	Incluir nuestro portafolio en mercado libre	Implementar el negocio a digital, logrando que clientes de poblaciones o municipios puedan realizar sus pedidos por el market place	12 meses	15 % de cada pedido realizado y facturado por la plataforma.	# número de pedidos facturados por market place / Sobre total pedidos en market place x 100
Social	Programa de capacitación continua	Plantear capacitación mensual.	6 meses	\$ 8.000.000	# de capacitaciones realizadas / Capacitaciones programadas x 100
Ambiental	Incluir todas las áreas en la implementación de RSE	Socialización y capacitación de cada colaborador durante todo el proceso de la RSE	6 meses	\$ 4.000.000	# programas ejecutados en RSE / Total de programas asignados x 100

## Conclusiones

Podemos concluir que la norma ISO 26000 suministra información y orientación a todas las compañías, permitiendo que estas contribuyan a un desarrollo sostenible en todos los escenarios posibles, por medio del estudio y entendimiento de la norma y las diferentes herramientas se logra la implementación de la RSE con unos estándares superiores que permiten sostenibilidad social, financiera y un alto grado de compromiso por el cuidado del medio ambiente por todos los grupos de interés.

La RSE permite a las organizaciones desarrollarse económicamente y contribuye al crecimiento y desarrollo del país ya que, orienta a la organización hacia el bienestar social y a la mejora de sus indicadores económicos y sociales. La RSE implementada con la gerencia estratégica brinda a la organización planes firmes que se orientan hacia el crecimiento, la armonía de valores empresariales y el desarrollo del recurso humano.

La globalización ha exigido que las empresas aumenten los requerimientos sociales de un comportamiento corporativo más responsable, por ende, algunos empresarios han adoptado las buenas prácticas de la RSE en sus compañías logrando una ventaja competitiva lo que representa un beneficio para la empresa, dentro de las políticas de la RSE existen varias opciones que pueden ser socialmente responsable esto dependiendo del enfoque que la organización le pretenda dar.

Al ser una empresa socialmente responsable son varios los beneficios que se pueden obtener, logrando fidelizar sus clientes tanto interno como externo, mejorar la calidad de vida de sus colaboradores y de la comunidad.



## Referencias

Cancino, C., & Morales, M. (2008). RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL. 58.

[http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/122747/Cancino\\_Morales\\_2008.pdf](http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/122747/Cancino_Morales_2008.pdf)

Díaz, N. (2014). Responsabilidad Social Empresarial y Creación de Valor Compartido, Sostenibilidad Gerencial. (Spanish). Revista Daena (International Journal of Good Conscience), 9(3), 127–144.

Recuperado de

<https://bibliotecavirtual.unad.edu.co/login?url=http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=hus&AN=116281275&lang=es&site=eds-live&scope=site>

James Midgley, Social Development: The Developmental Perspective in Social Welfare, Londres, Sage, 1995, 8. Recuperado

de: [http://archivos.diputados.gob.mx/Centros\\_Estudio/Cesop/Comisiones/d\\_dsocial.htm#\[Citar%20como\]](http://archivos.diputados.gob.mx/Centros_Estudio/Cesop/Comisiones/d_dsocial.htm#[Citar%20como])

Labarca, Nelson. 2008. «Evolución del pensamiento estratégico en la formación de la estrategia empresarial». Opción 24(55):47-68. Recuperado

de: [http://ve.scielo.org/scielo.php?pid=S101215872008000100004&script=sci\\_arttext](http://ve.scielo.org/scielo.php?pid=S101215872008000100004&script=sci_arttext)

Méndez, A., Rodríguez, M & Cortez, K. (2019). Factores Determinantes de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE). Caso aplicado a México y Brasil.

Análisis Económico, 34(86), 197–217. Recuperado de

<https://bibliotecavirtual.unad.edu.co/login?url=http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=zbh&AN=136796612&lang=es&site=eds-live&scope=site>

Ruiz C, Jocelyne K., Neif G. Silva V, y María G. Vanga A. 2008. «Ética empresarial y el desempeño laboral en Organizaciones de Alta Tecnología (OAT)». Revista Venezolana de Gerencia 13(43):417-41. Recuperado de:

[http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1315-99842008000300006#:~:text=En%20este%20sentido%20es%20oportuno,valor%20que%20debe%20presidir%20las](http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-99842008000300006#:~:text=En%20este%20sentido%20es%20oportuno,valor%20que%20debe%20presidir%20las)

Soler, Juan Antonio Plasencia, Fernando Marrero Delgado, Anna María Bajo Sanjuán, y Miriam Nicado García. 2018. «Modelos para evaluar la sostenibilidad de las organizaciones». *Estudios Gerenciales* 63-73. doi:

[10.18046/j.estger.2018.146.2662](https://doi.org/10.18046/j.estger.2018.146.2662).

Tapia Bonifaz, A. G., Gavilánez Vega, M. I., Jácome Tamayo, S. P. y Balseca Castro, J. E. (2018). La responsabilidad social empresarial: un desafío para la sostenibilidad de las empresas del Ecuador. *3C Empresa. Investigación y pensamiento crítico*, 7(4), pp. 73. doi:

<http://dx.doi.org/10.17993/3cemp.2018.070436.68-89/>

Tejedor, Ana Clara Pastor, Jesús Pastor Tejedor, José Miguel Calcedo Ascoz, M<sup>a</sup> Asunción Royo Pérez, y Luis Navarro Elola. 2012. «COMPARACIÓN DE LOS MODELOS DE EVALUACIÓN DE LA EXCELENCIA EMPRESARIAL.» 4:16. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/3887/388743877002.pdf>

*Anexo 1. Enlace Línea del Tiempo*



LineaTiempo.pdf

*Anexo 2.*

Anexo A. Código de Ética Enlace

[https://docs.google.com/document/d/12HTirkivxQ1Xnmv0s3XUjJ6Ng\\_AGgiH9kq65hcKTho/edit?usp=sharing](https://docs.google.com/document/d/12HTirkivxQ1Xnmv0s3XUjJ6Ng_AGgiH9kq65hcKTho/edit?usp=sharing)

Anexo B. Formato de Recolección de Información