

**Plan de responsabilidad social y empresarial para la empresa meltec de
oriente**

Edwin Humberto Alfonso Galindo

Erika Fernanda Barreto Tocarruncho

Daniel Orlando León Téllez

Ana Elizabeth Obregón Camargo

Yuliana Zamora Parra

Universidad Nacional Abierta y a Distancia - UNAD

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

Diplomado de Profundización en Gerencia Estratégica y Responsabilidad Social Empresarial

Administración de Empresas

Noviembre de 2021

**Plan de responsabilidad social y empresarial para la empresa meltec de
oriente**

Edwin Humberto Alfonso Galindo

Erika Fernanda Barreto Tocarruncho

Daniel Orlando León Téllez

Ana Elizabeth Obregón Camargo

Yuliana Zamora Parra

Grupo 101008_10

Henry Hurtado

Tutor

Universidad Nacional Abierta y a Distancia - UNAD

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

Diplomado de Profundización en Gerencia Estratégica y Responsabilidad Social Empresarial

Administración de Empresas

Noviembre de 2021

Tabla de Contenido

Resumen.....	6
Abstract.....	7
Capítulo 1. Antecedentes.....	8
Introducción.....	8
Problema.....	9
Objetivos.....	10
Capítulo 2. Marcos Referenciales.....	11
Marco conceptual.....	11
Marco Teórico.....	15
Marco institucional.....	20
Marco Legal.....	21
Capítulo 3. Resultados.....	22
Diagnóstico.....	22
Matriz de Marco Lógico.....	23
Capítulo 4. Plan de Mejoramiento.....	28
Plan de Acción y de Seguimiento.....	28
Referencias.....	33
Anexos.....	36

Lista de Tablas

Tabla 1. Plan de Acción y de Seguimiento para la Dimensión Económica	12
Tabla 2. Plan de Acción y de Seguimiento para la Dimensión Social	12
Tabla 3. Plan de Acción y de Seguimiento para la Dimensión Ambiental	13

Lista de Figuras

Figura 1. Árbol de problemas para la empresa Meltec	24
Figura 2. Árbol de Objetivos para la empresa Meltec	26
Figura 3. Mapa Estratégico para la empresa Meltec	27

Lista de Anexos

Anexo A. Enlace al Código de Ética	36
Anexo B. Formato de Recolección de Información	37

Resumen Analítico Especializado

Título	Plan de responsabilidad social y empresarial para la empresa Meltec de oriente
Autores	Edwin Humberto Alfonso Galindo Erika Fernanda Barreto Tocarruncho Daniel Orlando León Téllez Ana Elizabeth Obregón Camargo Yuliana Zamora Parra
Tipo de documento	Trabajo de grado de Diplomado
Asesor	
Año	2021
Palabras clave	Ética empresarial, desarrollo sostenible, código ético.
Resumen	
Problema de investigación	
Metodología	
Principales resultados	
Conclusiones	
Referencias	

Resumen

La responsabilidad social empresarial, conocida como RSE, nos lleva a un compromiso de generar acciones que conlleven al mejoramiento continuo, acciones que ayudan con el cumplimiento de las obligaciones legales, y ejecutando actividades que buscan el bienestar social, la estabilidad económica y el ser una compañía que respeta y quiere el medio ambiente; es por esto que a través del trabajo a continuación hemos diseñado este documento para plasmar la creación del código de ética para la empresa Meltec de Oriente, donde pudimos aplicar un plan de responsabilidad social empresarial de acuerdo a las necesidades que identificamos de la misma. Dentro de estas necesidades pudimos implementar medidas para que los trabajadores se sintieran en un sitio de trabajo más a gusto, no dudamos en tener acciones que aportaran con la conservación del medio ambiente, y no dejamos a un lado la satisfacción de tener un cliente satisfecho con el servicio prestado.

Palabras Clave

Código ético, confidencialidad empresarial, conflicto de intereses, contravenciones, cultura.

Abstract

Corporate social responsibility, known as RSE, leads us to a commitment to generate actions that lead to continuous improvement, actions that help with the fulfillment of legal obligations, and executing activities that seek social welfare, economic stability and being a company that respects and wants the environment; that is why through the work below we have designed this document to reflect the creation of the code of ethics for the company Meltec de Oriente, where we could apply a corporate social responsibility plan according to the needs that we identified of it. Within these needs we were able to implement measures for workers to feel more comfortable in a workplace, we did not hesitate to have actions that contribute to the conservation of the environment, and we do not leave aside the satisfaction of having a satisfied customer with the service provided.

Translated with www.DeepL.com/Translator (free version) **Keywords**

Code of ethics, business confidentiality, conflict of interest, contraventions, culture.

Capítulo 1. Antecedentes

Introducción

Algunas empresas hoy en día toman la RSE o responsabilidad social empresarial como una simple reglamentación que se queda en los escritos nada más, pero no la ejecutan, o solo la ejecutan parcialmente; y debemos tener en cuenta que la RSE es como la mano derecha de las compañías, ya que con ella se puede llegar a tener un alto desempeño y servir de ejemplo y reconocimiento frente a las demás compañías. Y es que la responsabilidad social empresarial va ligada a todos los conceptos o variables que conlleva una compañía a formarse, ya que, lo primordial es tener claridad acerca de la misión, visión, principios y valores de la misma, y cómo, de la mano de la RSE se puede lograr el cumplimiento de los mismos; se encamina también a que los trabajadores de la compañía cuenten con derechos humanos, que se les respeten sus horarios y funciones establecidas, que no tengan medidas de trabajo abusivas o condiciones inhumanas, que no haya discriminación y que exista respeto entre todos los colaboradores. Se deben manejar prácticas laborales dignas, que tengan salarios justos, que cuenten con formaciones en sus funciones, que haya oportunidad de crecimiento, y que los valoren y respeten como integrantes importantes de la compañía; se maneja también un respeto hacia el medio ambiente, tratando en lo posible de no desechar productos tecnológicos que puedan contaminar el medio ambiente y generando prácticas como la desmaterialización de papelería; adicional todos los actos que se ejecutan en la compañía son correctos, todo acatando las leyes y reglamentación exigida y dándole siempre prioridad a los consumidores, brindándoles tarifas justas para un servicio de calidad; y aportando a la región con apoyos a la comunidad y a los emprendedores que quieren iniciar su vida independiente.

Adicional de manejar todos estos aspectos en conjunto, debemos trabajar de la mano de proveedores, organizaciones sociales, los mandatarios de la región, los trabajadores, los

consumidores, y todos aquellos que tengan que ver con el funcionamiento de la empresa, ya que se va a generar un lazo de confianza y se proyectara una imagen con credibilidad hacia todos los Stakeholders, esto hará que la compañía tenga éxito, y que dependiendo cada punto de vista, todos vean que Meltec de Oriente es una organización que trabaja con responsabilidad social empresarial, pues, los proveedores van a generar mejores tarifas, las organizaciones sociales nos buscaran por apoyo, los mandatarios de la región nos tendrán en cuenta para campañas tecnológicas, los trabajadores se sentirán orgullosos de estar en una compañía como la nuestra donde se les trata, no como un empleado más, sino como parte de una familia; los consumidores, ya que sin ellos la compañía no se estaría marchando funcionalmente, y en general cada persona que aporta o a la cual podemos aportar para que la RSE sea un hecho, y que así como en un rompecabezas cada pieza es fundamental para tenerlo armado, así es aquí, todos son fichas que aportan al crecimiento y el buen funcionamiento de la empresa.

Problema

Uno de los problemas principales que se ha identificado en la empresa Meltec de Oriente es el aumento de las quejas por el servicio contratado, ya que hemos tenido la percepción de que la mayoría de usuarios que tienen esta queja es porque los equipos prestados para el funcionamiento del servicio no funcionan, o en otros casos por la baja calidad del servicio recibido; adicional hemos tenido quejas por la atención al usuario brindada, ya que no se ha priorizado el tema dentro de los altos mandos.

Objetivos

Objetivo General

Identificar los diferentes elementos de la ética empresarial y la gerencia organizacional para incluir la responsabilidad social empresarial en la empresa Meltec de Oriente y generar valor incrementando la importancia social y ambiental.

Objetivos Específicos

Realizar el código de ética para la empresa Meltec de Oriente donde realicemos un diagnóstico de la empresa para poder identificar su estado actual y así proyectarnos hacia un mejoramiento.

Generar estrategias que nos ayuden a mejorar la percepción que tienen los usuarios hacia el servicio que están contratando y que se les está prestando actualmente en sus hogares y el trato que les están dando los colaboradores de la empresa.

Identificar las falencias que se están presentando y buscar las posibles opciones de mejora para que el plan de responsabilidad social se llegue a ejecutar de una manera correcta y eficiente.

Plantear las acciones que se deben realizar para generar y promover las acciones de mejoramiento encaminadas a ejecutar el plan de responsabilidad social

Estructurar formalmente el plan de responsabilidad social RSE para la empresa Meltec de Oriente

Capítulo 2. Marcos Referenciales

Marco conceptual

En este elemento se realiza una revisión bibliográfica de los conceptos generales de diversos autores entre los cuales podemos encontrar: ética, ética empresarial, pensamiento estratégico, desarrollo social, desarrollo sostenible, excelencia empresarial, grupos de interés sostenibilidad, estrategia y gerencia estratégica.

Ética

Es un pilar fundamental de comportamiento humano, que incluye nociones para poder distinguir acciones o decisiones malas o buenas según el entorno en el cual nos encontremos, además de esto su aplicabilidad es indispensable en cualquier campo de relación humana o comercial. “*De la Cruz, C & Fernández, J. (2016). Marco conceptual de la ética y la responsabilidad social empresarial: un enfoque antropológico y estratégico. Empresa y Humanismo*”

Ética Empresarial

Hace referencia al comportamiento que representa cada organización, y su deseo que los impactos en la sociedad siempre sean positivos, basados en valores que deben ser pilares fundamentales como son la equidad, la responsabilidad, la honestidad, generando así confianza en sus usuarios o clientes y grupos de interés. “**Vargas-Chaves, I & Marrugo-Salas, L. (2015). La responsabilidad social empresarial como criterio orientador para la sostenibilidad y la ética de las actividades del sector bancario. Jurídicas**”

Pensamiento Estratégico

Es la unión de diversas mentes o pensamiento que desean ir hacia un solo horizonte, permitiendo su desarrollo y cumplimiento de su misión básica, atendiendo y superando las situaciones diarias y así poder cumplir los objetivos de la compañía. **“Gioffreda, C. (2019). Los Pilares Del Pensamiento Estratégico: La Negociación, La Compulsión Y La Destrucción Aplicado Al Caso Argentino”**

Desarrollo Social.

Encontramos su origen en esa necesidad de que los seres humanos se unan para alcanzar fines determinados que de forma individualmente difícilmente se podrían obtener, aunado a esto toda actividad que realice cada uno de los individuos se verá potenciada y más productiva para la corporación a la cual se pertenezca. **“Arévalo-Martínez, R.-I., & Ortiz-Rodríguez, H. (2019). Comunicación organizacional web de la ética en las organizaciones del tercer sector”**

Es la capacidad de poder generar un grado de desarrollo al interior de un determinado grupo poblacional, pero de forma responsable y que sus decisiones sean coherentes con las reglamentaciones vigentes, y que sean de cumplimiento en el corto y mediano plazo.

Excelencia Empresarial

La excelencia empresarial debe ser analizada desde diversos indicadores que reflejen el comportamiento de la misma en su conjunto, y que puedan mostrar de forma objetiva la excelencia o no de la compañía, ya que la excelencia para un sector puede no serlo para otro, dentro de los varios que la conforman.

Grupos de Interés

Estos grupos se han convertido con el tiempo en algo de suma importancia para el buen nombre o reputación de las compañías, ya que dejaron de ser voces sin eco a ser grupos poderosos que pueden generar inestabilidad en las empresas por sus malas decisiones o políticas frente a los consumidores, consiguiendo así que generen una mayor responsabilidad social.

“Marulanda, N., & Rojas, M. (2019). Ética en Instituciones de Educación Superior para la Construcción de Relaciones de Confianza con Grupos de Interés (Stakeholders)”

Sostenibilidad

Es un factor que viene tomando mucha importancia que si bien es cierto el factor económico o financiero es muy importante para la compañía también lo debe tener para temas como el impacto ambiental sobre todo en las comunidades o grupos sociales donde ejerza su labor económica.

“Vargas-Chaves, I & Marrugo-Salas, L. (2015). La responsabilidad social empresarial como criterio orientador para la sostenibilidad y la ética de las actividades del sector bancario.

Jurídicas”

Estrategia

Esta se basa en gran parte en lo que la empresa ha definido como misión y visión y valores, de cómo se debe conducir la compañía según los recursos con los cuales se cuente, también tiene una gran importancia en cómo se aplican estas estrategias para mitigar posibles efectos negativos, al igual que potenciar las que inciden de forma positiva en todo el engranaje de la administración de la actividad comercial de la compañía. **“Hax, A & Majluf, N. (2014). *Lecciones en estrategia: hacia una gestión de excelencia*”**

Gerencia Estratégica

Son todo ese grupo de acciones o decisiones que le permitan a una compañía lograr o cumplir sus objetivos, esta gerencia estratégica variará dependiendo de las características propias de cada compañía, ya que dependerá de factores como su tamaño, condiciones y garantías de los trabajadores, marco institucional entre otros, que permitirán una implementación más alta o más baja. **“Ramirez, Reynier I., Nelson D. Lay, and Harold B. Sukier. 2020. “Gerencia Estratégica Para La Gestión de Personas Del Sector Minero de Venezuela, Colombia y Chile.”**

Marco Teórico

Introducción

Se presentarán las principales características y formas de impulsar de forma estratégica las RSE, y su implementación dentro de las compañías teniendo en cuenta factores tan importantes como su tamaño, poder económico, entre otros para poder aplicarlas efectivamente y así generar beneficios en el entorno donde desarrolla su labor económica.

Tesis:

La RSE es una estrategia que se aplica en las empresas como apoyo para el buen desempeño, donde el objetivo principal es que a futuro se vea una mejora continua en la empresa que se refleje equitativamente y que sea sostenible, donde las partes interesadas estén satisfechas con los resultados, los empleados estén trabajando a gusto en sus compañías y así ellos lo retribuyan generando un servicio de calidad, actuando en todo momento con ética e integridad, y donde también siempre se tiene como prioridad el desarrollo y la conservación del medio ambiente (Méndez, 2005; Porto y Castromán, 2006). . Para Milton Friedman (1962),

La Responsabilidad Social Empresarial (RSE) surgió por primera vez por el economista Howard R. Bowen en su obra "Social Responsibilities of the Businessmen" donde cuestiona a las empresas la responsabilidad de devolver a la sociedad lo que esta les facilito. (Méndez 2019) señala que uno de los factores determinantes de la RSE es el tamaño de la empresa influyendo favorablemente en el desempeño por que cuenta con mayores recursos para poderlos aplicar a estrategias de carácter social

Sin duda alguna la responsabilidad social empresarial tiene como principal y tal vez más importante objetivo, es que cualquier empresa de cualquier segmento este en la capacidad de tomar

decisiones que sean estratégicas y en pro de generar impactos positivos en sus comunidades como generar empleo y desarrollo, también que sea muy amigable con el medio ambiente.

El termino RSE antiguamente no era tenido en cuenta, es más, no tenía ninguna legitimidad para ninguna empresa, sin embargo, con el pasar del tiempo y la evolución que han tenido los diferentes mercados, todas las pequeñas, medianas y grandes empresas han tenido que ir mejorando en todos los aspectos físicos y morales que la conforman, desde su misión y visión hasta su método de operar según corresponda.

“Compromiso voluntario y explícito que las organizaciones asumen frente a las expectativas y acciones concretadas que se generan con las partes interesadas en materia de desarrollo humano integral; esta permite a las organizaciones asegurar el crecimiento económico, el desarrollo social y el equilibrio ambiental, partiendo del cumplimiento de las disposiciones legales.” (Quintero Beltrán, L. 2018.)

Actualmente el mundo y todos sus factores ha sido testigo de cómo poco a poco todas las empresas se han ido amoldando a lo que la sociedad y el medio ambiente piden a gritos, esto ha generado impactos positivos en la economía de las diferentes poblaciones permitiéndole así un desarrollo sostenible y resulta beneficioso tanto para las familias de todos aquellos trabajadores como para las ciudades que acogen a cada una de las empresas. Es claro que no la responsabilidad social empresarial no solo trae aspectos positivos a estos factores ya mencionados, sino que también se brinda la oportunidad a sí mismas de un crecimiento y aumento de productividad y estarán ligadas a la mejora de la calidad de vida dentro de la empresa.

El motivo por el cual las empresas se han visto casi que obligadas a generar un cambio es porque los consumidores también han evolucionado y actualmente ya no buscan tan solo un “producto o servicio” de su marca o empresa favorita” sino que también observan factores como

beneficio, calidad, impacto ambiental, economía, entre otros. Así mismo la comunidad observa e intenta identificar cual puede ser su mejor opción para emplearse teniendo en cuenta que en su estructura prime un buen sistema de valores. Todo esto le genera a la empresa una mejor reputación generando así excelentes resultados económicos atrayendo muchos más inversionistas y posibilidades de crecer en el mercado en el cual se encuentren.

“Es el compromiso de las empresas de contribuir al desarrollo económico y sostenible, trabajando con los empleados, sus familias, la comunidad local y la sociedad en general para mejorar su calidad de vida” (Instituto ETHOS, Brasil, 2018).

Gracias a la evolución que se ha visto en las organizaciones es de resaltar varios aspectos relacionados con la innovación y la creatividad que han tenido que desarrollar, aplicando nuevos conceptos y estrategias de procesos, productos y servicio, abordando todas las áreas que la conforman, convirtiéndose así en empresas socialmente responsables.

“Algunas de las ventajas de la responsabilidad social empresarial es que al cumplir con las necesidades de sus stakeholders (clientes, proveedores, público general, empleados, comunidades y accionistas) la empresa asegura su éxito” (Cheers, 2011, p.8).

Cuando una empresa prioriza adoptar valores con el fin de ser socialmente responsables puede enfocar toda su operación a la consecución de cuatro objetivos principales, tales como: credibilidad, mayor productividad, lealtad del cliente y acceso a mercados. Siendo honestos, al medir la magnitud que estos objetivos pueden generar un impacto a cualquier empresa se vuelve más que interesante, puesto que dentro de la misión de cualquier compañía se encuentra el interés de ser el número uno y quizás más grande de todo su entorno.

Se concluye que la buena práctica de una responsabilidad social empresarial puede traer consigo las respuestas a los inconvenientes que se presentan en el mundo empresarial, deseando

así un desarrollo económico, sostenible y ambiental, teniendo en cuenta y dándole la suficiente importancia a otros principios y valores éticos, manteniendo un buen ambiente laboral, un marketing responsable, logrando así progresivamente una operación atractiva y exitosa ante cualquier mercado.

Una empresa que este aplicando la responsabilidad social se identifica por manejar un modelo de gestión que siempre está pensando en sus grupos de interés, como lo son, sus empleados, los clientes, los socios, los proveedores y el medio ambiente, aplicando sus valores y principios para llegar a cumplir con sus objetivos, teniendo en cuenta la economía de la compañía, el sector ambiental y el tema social, todo esto para llegar a incrementar sus beneficios, tanto para los miembros de una compañía y para la sostenibilidad económica de la organización. Y, para poder llegar a cumplir con estas expectativas se tienen que validar los comportamientos socialmente responsables, los compromisos que se adquieren y el cumplimiento de su ejecución con los ámbitos social, económico y ambiental, y por ultimo un análisis de los resultados que nos arrojaron.

Es primordial que sigan aplicando cada vez más la RSE a las empresas por que hasta el momento solo han tenido en cuenta a las grandes empresas o sociedades multinacionales, y esta es importante en todos los tipos y sectores de actividad, desde las PYME hasta las empresas multinacionales. El aumento de su puesta en práctica en las pequeñas y medianas empresas, incluidas las microempresas, es fundamental, porque son las que más contribuyen a la economía y a la creación de puestos de trabajo, es necesario una mayor sensibilización y un apoyo constante que puedan contribuir a fomentar la responsabilidad social entre este tipo de empresas logrando ser también líderes, creando valor económico social y ambiental mediante estrategias organizacionales optimizando procesos y reduciendo sus costos para generar un crecimiento a

nivel competitivo, mejorando su imagen y logrando así los estándares de calidad que consumidores finales, clientes, y la comunidad exigirán cada vez más.

Existen una gran variabilidad en la aplicación de la RSE dentro de las empresas según su objeto social, el lugar donde desarrollen sus funciones y la voluntad de sus directivos para implementar políticas al respecto, pero algo que resulta evidente es que las empresas grandes y con un buen desempeño financiero, tienen una mayor posibilidad de dar aplicación a RSE.

Inevitablemente el tamaño de las empresas en un punto a favor de la buena y efectiva aplicación de las RSE como lo propone la holgura de recursos generando riqueza a su comunidad, mejorando su entorno y superando continuamente las expectativas de sus stakeholders. Por esto se puede pensar que las empresas pequeñas con un músculo financiero más débil o limitado tendrán reducida la posibilidad de dar implementación a buenas RSE. En cuanto al nivel de endeudamiento Charlo et al. (2013) “observaron que las empresas que presentan un mayor endeudamiento son más socialmente responsables, lo que podría indicar que estas empresas podrían tener un mejor acceso a las condiciones de deuda debido a las buenas relaciones que han generado con sus grupos de interés”. Esto se puede ver reflejado en que si bien es cierto no cuentan con un capital muy grande que los respalde si tienen un muy buen nombre y aceptación dentro de la sociedad lo que les permite un reconocimiento extra y confianza de la parte financiera.

Marco institucional

Descripción de la Empresa:

Es una empresa de base tecnológica orientada al análisis, capacitación, difusión, seguridad y transporte de la información.

Sector:

Comercio al por mayor de equipos, partes y piezas electrónicos y de telecomunicaciones.

Ubicación:

Calle 16 N° 15-21 Duitama Boyacá

Misión:

Somos una empresa que crea y desarrolla soluciones tecnológicas innovadoras de seguridad y TIC a la vanguardia en el sector. Ofrecemos soluciones integrales a través de un amplio portafolio de productos y servicios enfocados en satisfacer los requerimientos de nuestros clientes, aumentando su productividad. En el desarrollo de nuestra misión protegemos los intereses de nuestras partes interesadas bajo los principios de estabilidad y rentabilidad.

Visión:

Para el 2025 Meltec mantendrá su posicionamiento y reputación como la empresa líder y referente en la industria de soluciones tecnológicas innovadoras de seguridad y TIC basada en altos estándares en sus servicios, productos y talento humano; logrando la implementación de soluciones innovadoras y avanzadas que aporten al desarrollo del país.

Valores:

Responsabilidad, compromiso, Trabajo en equipo, Transformación, Cambio, Excelencia, Estructura Organizacional.

Marco Legal

La norma ISO 26000 fue creada como una guía práctica enfocada en la implementación de responsabilidad social en todo tipo de organizaciones, sin distinción de su ubicación geográfica o de su carácter privado o público. Quizá su mayor importancia es la unificación de criterios dentro del marco teórico de la responsabilidad social corporativa, en esta norma encontramos 7 materias fundamentales que se convierten a su vez en 7 ejes de acción. **<https://responsabilidad-social-corporativa.com/norma-iso-26000/>**

Gobernanza de la Organización, Derechos Humanos. Prácticas laborales. Medio Ambiente. Prácticas justas de operación. Asuntos de consumidores. Participación y desarrollo de la comunidad.

Capítulo 3. Resultados

Diagnóstico

El diagnóstico arrojó los datos por medio de una encuesta que se le realizó a la totalidad de los empleados de la empresa Meltec de Oriente SAS, sin distinción de sus cargos donde respondieron una serie de preguntas sobre el conocimiento de la norma ISO 26000 y la cual nos arrojó como resultados principales:

El 100% de los empleados mencionan que conocen el objetivo principal de la organización. La mayoría de los empleados consideran que su aporte a la empresa es por medio de las actividades que realizan según su contrato laboral.

El 100% de los empleados conocen los valores que representan a la empresa Meltec. Todos los empleados conocen la estructura organizacional de la empresa

Todo el personal conoce sus derechos humanos los cuales son las libertades que tienen como trabajadores

La empresa cuenta con personal que está encargado de la supervisión del comportamiento de los empleados

El 100% de la población hace constar que la entidad cuenta con condiciones de protección social.

Matriz de Marco Lógico

RESUMEN DE LOS OBJETIVOS	INDICADORES	VERIFICACION	SUPUESTOS
ESTATEGIAS ADMINISTRATIVAS	Replanteamiento de los KPI que permitan obtener resultados acertados acerca de cada área de la empresa	Revisión quincenal de los porcentajes de resultados, y crear planes de choque.	Mejoría en la calidad y condiciones laborales de todos los empleados.
CALIDAD PARA LOS TRABAJADORES	Medición de los objetivos y funciones que desarrolla cada empleado en su área.	Medir la efectividad en el desarrollo y ejecución de las labores de los empleados.	Garantiza un desarrollo óptimo con evolución progresiva para el mejoramiento constante de la compañía.
CLIENTES	Calcular la satisfacción de los usuarios con los aspectos referentes al servicio, atención y calidad de los productos adquiridos	Calcular la evolución de los costos y presupuestos, definiendo la efectividad de las estrategias	Incremento en los ingresos de la compañía y evolución en la calidad del servicio generado por todas las estrategias

		adoptadas por la compañía.	tomadas por la administración.
METAS	Identificar los factores claves que permiten el crecimiento de la compañía tanto en el ámbito económico, social y ambiental.	Auditar periódicamente la ejecución de las estrategias adoptadas lo que le permita a la compañía evaluar la efectividad de las mismas	Garantizar que todos los procesos y estrategias adoptadas por la administración se estén desarrollando correctamente y así obtener un crecimiento continuo

Stakeholders

Internos:

Trabajadores y directivos

Externos:

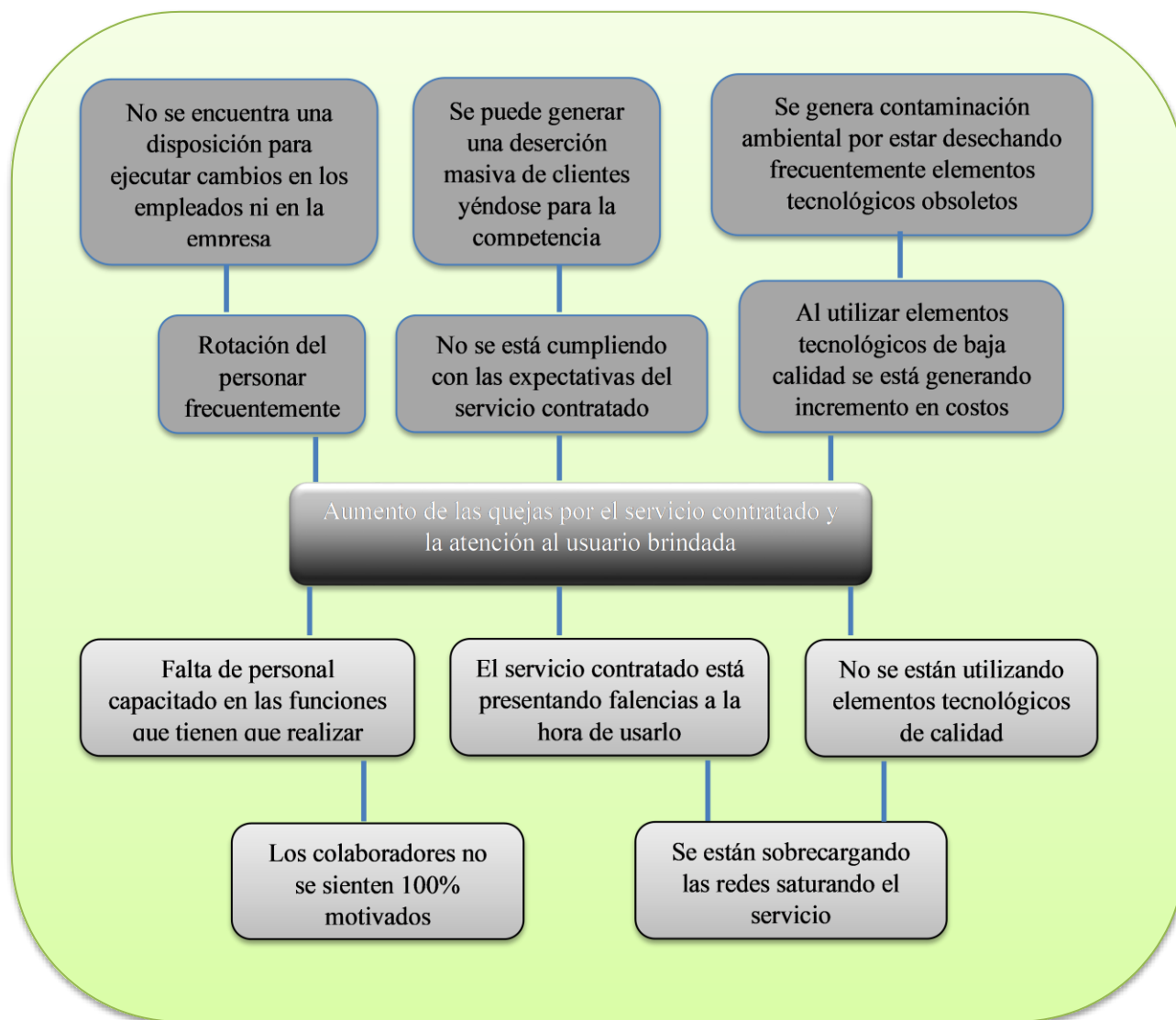
Proveedores, clientes, competidores.

Árbol del Problema

Es una técnica que es usualmente utilizada para identificar un problema central, y el cual se pretende solucionar utilizando aspectos tales como causa-efecto.

Ver figura 1

Árbol de problemas para la empresa Meltec de Oriente SAS



Nota. La anterior figura representa el problema central, al igual que sus posibles causas y efectos que se presentan al interior de la compañía.

Fuente. Elaboración propia

Árbol de Objetivos

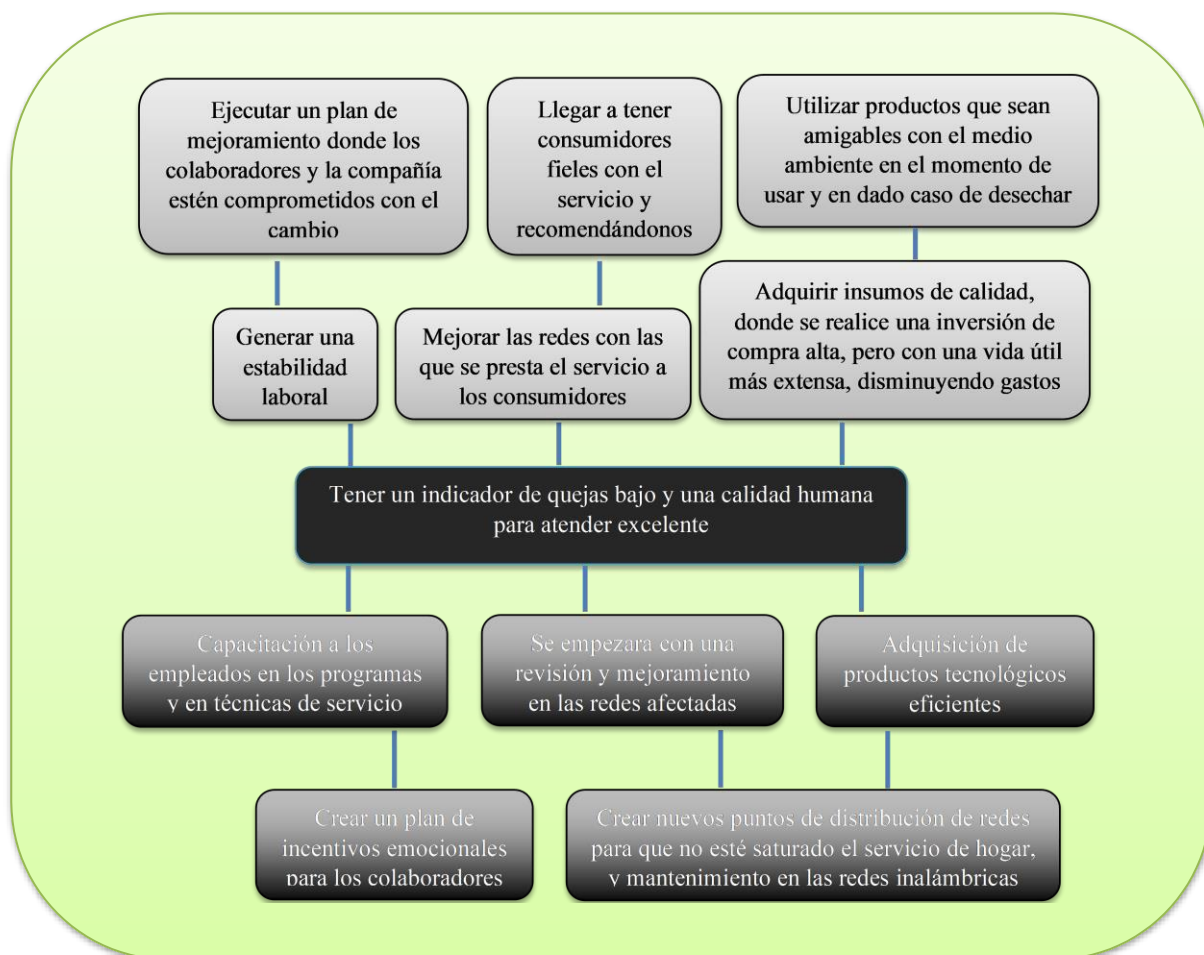
Económicos: Que le permitan a la compañía tener un excelente posicionamiento en el mercado obteniendo dividendos óptimos por el objeto económico desarrollado.

Sociales: Contribuir al desarrollo y estabilidad de los grupos sociales sobre todo en las áreas de influencia de la compañía, generando confianza y estabilidad permitiendo una mejor calidad de vida.

Ambientales: Compromisos claros con políticas amigables con el medio ambiente a corto y mediano plazo generando conciencia al interior de la compañía y su área de influencia.

Ver Figura 2

Árbol de Objetivos para la empresa Meltec de Oriente SAS



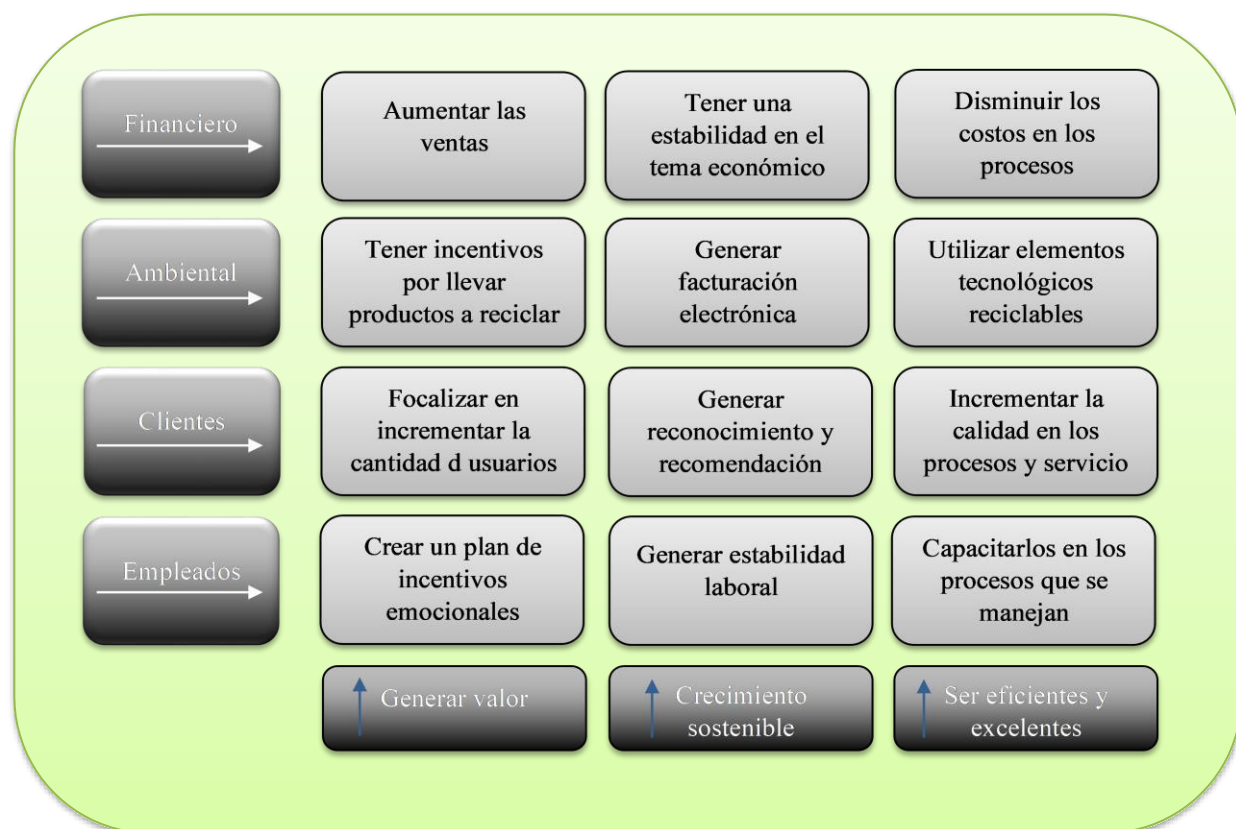
Nota. En la anterior figura se muestra como se transforma el árbol de problemas en un árbol de objetivos, fijando claramente cuáles serán los fines y los medios para mitigar los problemas.

Fuente. Elaboración propia

Mapa Estratégico

Ver Figura 3

Mapa Estratégico para la empresa Meltec de Oriente SAS



Nota. Se basa en las estrategias que vamos a utilizar para que se dé cumplimiento efectivo a cada uno de los objetivos propuestos para mejorar algún aspecto.

Fuente. Elaboración propia

Capítulo 4. Plan de Mejoramiento

El propósito del plan de mejoramiento empresarial es desarrollar una cultura organizacional que tenga como objetivo mejorar permanentemente sus funciones, y tomar las medidas correctivas en los diferentes procesos y procedimientos de políticas y gestión pública de manera oportuna para asegurar el buen uso de los recursos y de manera efectiva prestar los servicios que le sean asignados. El objetivo del plan es mejorar el desempeño de las entidades y asegurar el uso transparente de los recursos, generar comportamientos proactivos de cumplimiento y mejoras al sistema de los funcionarios públicos, progresando así la gestión efectiva y aumentando la satisfacción de los grupos de interés.

Plan de Acción y de Seguimiento

Con la realización de las actividades durante el proceso de investigación de la empresa Meltec de Oriente y con la información recolectada se pudo realizar un análisis de datos detallado en donde desde un inicio se quería mejorar sus procesos de trabajo en la entrega de productos y en la calidad de servicios mediante la implementación de recursos y la aplicación de herramientas con diversas tecnologías ambientales que les ayuden a mejorar el flujo de información, entre empleados, directivos, proveedores, clientes y demás actores comunicacionales que interactúan con esta compañía, de igual manera mejorar su página web para destacar la interacción con los clientes y volver a ser activos y constantes en las publicaciones ofreciendo productos de calidad en las diferentes redes sociales como lo son Facebook, Instagram etc. El propósito de todo esto es expandir el nicho de mercado y concienciar a los funcionarios de la empresa sobre el correcto uso de estas redes sociales, si se manejan y utilizan adecuadamente, traerá resultados muy positivos para toda la organización.

En esta dimensión encontramos todo un conjunto de actividades y estratégicas de carácter económico dirigidas a que la compañía sea más competitiva y eficaz al momento de prestar sus servicios, para así generar más ingresos y consolidación en el mercado. Ver tabla 1.

Tabla 1

Plan de Acción y de Seguimiento para la Dimensión Económica

Dimensión	Objetivo estratégico	Estrategia	Plazo	Costo	Indicador
Económica	Mejorar las redes con las que se presta el servicio a los consumidores	Aumentar las ventas	6 meses	100.000.000	Un incremento del 30% en nuevos usuarios que adquieren los mejorados servicios.

Nota. Se realiza una inversión alta en el tema de mejorar las redes para prestar un servicio más rápido y eficiente.

Fuente: Elaboración propia

En esta dimensión podemos generar políticas que ayuden a que las relaciones laborales y por cuanto la estabilidad laboral sea duradera para el bienestar de la sociedad y la población trabajadora. Ver tabla 2.

Tabla 2

Plan de Acción y de Seguimiento para la Dimensión Social

Dimensión	Objetivo estratégico	Estrategia	Plazo	Costo	Indicador
Social	Generar políticas a largo y mediano plazo para garantizar la mayor permanencia posible al interior de la empresa generando estabilidad y bienestar social.	Garantizar estabilidad laboral.	1 año	5.000.000	Generar confianza al interior de la población y de los trabajadores, además de esto se ahorra tiempo y dinero en la búsqueda y capacitación de nuevos empleados.

Nota. Se puede evidenciar que la garantía de la estabilidad laboral es de suma importancia para la estabilidad social.

Fuente: Elaboración propia

En esta dimensión encontramos campañas publicitarias y de concientización a la totalidad de los clientes para generar conciencia en todas las actividades que realiza la empresa junto con sus clientes para reducir la huella de carbono generada cotidianamente en el desarrollo de sus actividades. Ver tabla 3.

Tabla 3

Plan de Acción y de Seguimiento para la Dimensión Ambiental

Dimensión	Objetivo estratégico	Estrategia	Plazo	Costo	Indicador
Ambiental	Generar la totalidad de facturación de forma electrónica lo cual reducirá drásticamente el uso de cualquier tipo de papel.	Generar el menor impacto posible con la ejecución de nuestros servicios.	2 meses	1.000.000 de pesos	Generación de conciencia dentro de nuestros clientes que a su vez se verán incrementados en un 15% por concepto de buenas políticas ambientales.

Nota. Se presente de manera concreta la estrategia que se va a desarrollar para generar menos impactos en el medio ambiente que para este caso es la reducción de utilización de papel.

Fuente: Elaboración propia

Conclusiones

La implementación de la RSE en la organización genera muchos beneficios como la moderación en los impactos a nivel social, ecológico y económico, en donde realizan sus actividades contribuyendo al logro de los objetivos y también a una mejor posición competitiva en el mercado.

Tener presente el manual de atención al cliente para generar una excelente calidad en los productos ofrecidos y en la atención brindándole al cliente amabilidad, información clara, oportuna y veraz para incrementar sus ventas y su fidelización con la empresa.

Mantener una estabilidad laboral mediante la motivación para que los empleados adquieran el compromiso y la responsabilidad de cumplir con su trabajo generando una mayor productividad.

Se debe actuar con principios éticos teniendo en cuenta la economía de la organización, sector ambiental y el ámbito social para aumentar los beneficios de todos los miembros contribuyendo al desarrollo sostenible.

Se identificó los posibles problemas de la empresa Meltec de Oriente utilizando diferentes herramientas para generar soluciones que se puedan llevar a cabo por medio de una buena organización.

Referencias

- Arévalo-Martínez, R.-I., y Ortiz-Rodríguez, H. (2019). *Comunicación organizacional web de la ética en las organizaciones del tercer sector*. El Profesional de La Información, 28(5), 1–11.
- Bernal, E. (2010). *Ética profunda en la empresa como base de la sostenibilidad sistémica*. Revista Empresa y Humanismo, 13(2), 77-120
- Bruzco, M. (2015). *Pensamiento estratégico emergente en la construcción de la realidad sustentable, Sector Cacao*; Estado Sucre, Venezuela. Nóesis: Revista de Ciencias Sociales y Humanidades, 24(48), 74–99.
- De la Cruz, C y Fernández, J. (2016). *Marco conceptual de la ética y la responsabilidad social empresarial: un enfoque antropológico y estratégico*. Empresa y Humanismo, 19(2), 69–118.
- Duque, Y., Cardona, M y Rendón, J. (2013). Responsabilidad Social Empresarial: Teorías, índices, estándares y certificaciones. Cuadernos de Administración. 29(52), 196-206.
- Fonseca, R. (2019). El desarrollo sostenible humano local: La evolución de la inclusión del territorio en las teorías del desarrollo. Economía y Desarrollo, 162(2), 1–18.
- Gioffreda, C. (2019). *Los pilares del pensamiento estratégico: la negociación, la compulsión y la destrucción aplicado al caso argentino*. POSTData: Revista de Reflexión y Análisis Político, 24(2), 331–352.
- González, A (2007). Diseño de un mapa estratégico para el mejoramiento de la gestión gerencial en las pymes del sector metalmeccánico del municipio de Guacara del Estado de Carabobo. <http://www.riuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/123456789/4342/1/agonzalez.pdf>

- González Castro, Y., Manzano Durán, O., y Torres Zamudio, M. (2019). *Capítulo 1: Evolución de la responsabilidad social universitaria: Línea del tiempo y análisis bibliométrico*. Libros Universidad Nacional Abierta Y a Distancia, 31 - 52.
- González Castro, Y., Manzano Durán, O., y Torres Zamudio, M. (2019). *Capítulo 2: Descripción de las categorías relacionadas con la responsabilidad social universitaria*. Libros Universidad Nacional Abierta Y a Distancia, 53 - 76.
- González, Y., Manzano, O y Torres, M. (2019). *Capítulo 3: Integración sistémica de las categorías dentro de un plan de responsabilidad social Universitaria*. Libros Universidad Nacional Abierta Y a Distancia, 77 - 119. Recuperado a partir de <https://hemeroteca.unad.edu.co/index.php/book/article/view/3139>
- Llanes, M y Salvador, Y. (2018). *Convergencia de la ética pública y los objetivos de desarrollo sostenible: resorte subjetivo valioso*. Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores, 6(1), 1–28.
- Marulanda, N., y Rojas, M. (2019). *Ética en Instituciones de Educación Superior para la Construcción de Relaciones de Confianza con Grupos de Interés (Stakeholders)*. Información Tecnológica, 30(3), 269–276.
- Medina, M y Moreno, C (2009). *Diseño de un modelo de gestión de RSE a la empresa MicroPneumatic S.A.* Recuperado de <https://repository.unad.edu.co/bitstream/handle/10596/1140/2009-49P-08.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Muñoz, E. (2009). *Cuadro de Mando Integral (Balanced Scorecard) para la gestión bibliotecaria: pautas para una aplicación*. Investigación bibliotecológica, 23(48), 105-126.

Norma ISO (2010). ISO 26000. Guía de responsabilidad social. Recuperado de <https://www.iso.org/obp/ui#iso:std:iso:26000:ed-1:v1:es>

Norma ISO (2010). ISO 26000. Responsabilidad Social Visión general del proyecto. Recuperado de https://www.iso.org/files/live/sites/isoorg/files/archive/pdf/en/iso_26000_project_overview-es.pdf

Ocampo, O., García, J., Ciro, L y Forero; Y. (2015). Responsabilidad social en pequeñas empresas del sector de Alimentos y Bebidas de Caldas. *Entramado*, 11(2). 72-90.

Ortegón, G., Castrillón, O y Ruíz, S. (2019). Los grupos de interés en la programación de producción de un sistema de manufactura “Job Shop.” *Revista EIA*, 16(32), 65–84.,

Ramírez, I, Nelson, L, y Harold, S. (2020). *Gerencia Estratégica Para La Gestión de Personas Del Sector Minero de Venezuela, Colombia y Chile*. *Información Tecnológica* 31 (1): 133–40.

Sánchez, N. (2007). El marco lógico. Metodología para la planificación, seguimiento y evaluación de proyectos. *Visión Gerencial*, (2),328-343.

Vargas-Chaves, I y Marrugo-Salas, L. (2015). La responsabilidad social empresarial como criterio orientador para la sostenibilidad y la ética de las actividades del sector bancario. *Jurídicas*, 2, 42.<https://responsabilidad-social-corporativa.com/norma-iso-26000/>

Anexos

Anexo 1. Enlace al Código de Ética

Código de Ética para la Empresa Meltec de Oriente SAS

Introducción:

En un mundo tan modernizado como el actual genera un desarrollo vertiginoso de las relaciones sociales y comerciales por esto se hace necesario cuidar de manera celosa los datos de las personas y garantizar este derecho fundamental de todos nuestros clientes, por esto, nuestro código ético es una muy adecuada recopilación de valores, pautas y principios éticos, que marcaran eficientemente nuestro norte, para así poder tomar decisiones integra y con un alto nivel de compromiso y transparencia, generando así un alto nivel de confianza de parte de la compañía así los clientes que utilicen nuestros servicios tecnológicos y de telecomunicaciones, satisfaciendo plenamente sus necesidades y expectativas en la contratación de nuestros servicios.

Confidencialidad empresarial:

Para la Empresa Meltec de Oriente SAS, es totalmente responsable de la seguridad de la información que posea de todos sus clientes o usuarios, debe ser protegida contractualmente generando a si tranquilidad y confianza, además de esto los funcionarios que tengan acceso a esta solo puede utilizarla siguiendo unos lineamientos e instrucciones claras teniendo siempre presente los más altos estándares de seguridad de tipo técnicas y acatando el ordenamiento jurídico vigente para el manejo de este tipo de información y confidencialidad empresarial.

Conflicto de intereses:

En el caso eventual que algún directivo o empleado de la empresa Meltec de Oriente SAS estime que este en este tipo de situación y que entienda que puede no ser objetiva en la toma de

decisiones en las que pueda estar vinculada dentro del ejercicio de las funciones asignadas debe informarlo a la junta directiva o gerente general, para que estos tengan pleno conocimiento del conflicto y puedan resolver de fondo ante esta eventualidad presentada, minimizando así el posible impacto al interior de la compañía y su buen funcionamiento.

Anexo 2. Formato de Recolección de Información

Encuesta ISO 26000 – Meltec del Oriente S.A.S

Reciban un cordial saludo,

Nos dirigimos a ustedes con el fin de aplicar una encuesta para recolectar información sobre el uso y reconocimiento de la NORMA ISO 26000 en la empresa Meltec del Oriente S.A.S

Agradecemos su amabilidad

Feliz día

 efbarreto89@gmail.com (no se comparten) [Cambiar cuenta](#)



*Obligatorio

Nombre del Trabajador *

Tu respuesta

La encuesta se le aplico a 21 empleados que se dividen en:

Gerente general, gerente administrativo, Gerente financiero, Supervisor, inventarios, 5 comerciales, gestión humana, 3 cajeros, director administrativo, director de recursos humanos, director comercial, calidad, contabilidad, almacén.

Resultados

21 respuestas



Se aceptan respuestas

Resumen

Pregunta

Individual

Nombre del Trabajador

21 respuestas

Willinton moreno
Elmer Antonio Alfonso Martinez
Ernesto Malagon Riveros
Saydi mayerli serrano orduz
OSCAR WILLISON GONZALEZ TORRES

Resultados de la encuesta.

Pregunta 1:

¿Conoce el objetivo principal de la compañía?

21 respuestas



- Si
- No

¿Conoce los valores que representan a la organización ?

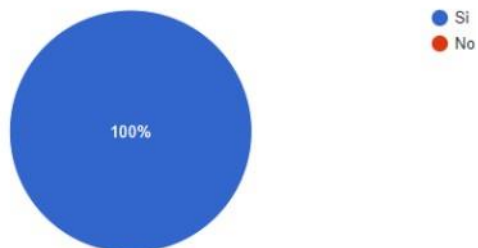
21 respuestas



- Si
- No

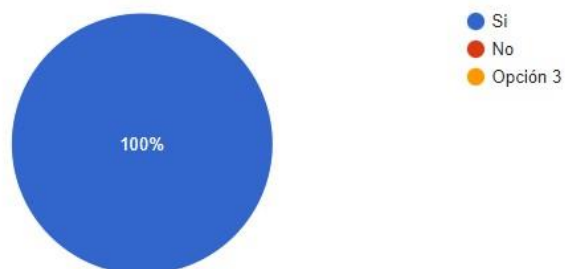
¿Tiene claridad de la misión, visión, principios de la organización?

21 respuestas



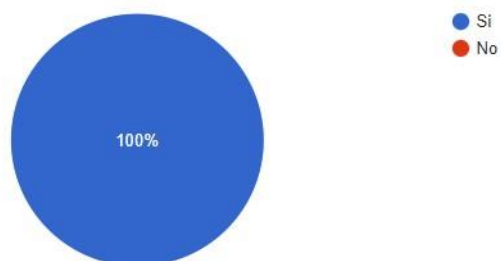
En cuanto a los derechos humanos ¿ la organización conoce la igualdad de oportunidades de empleo?

21 respuestas



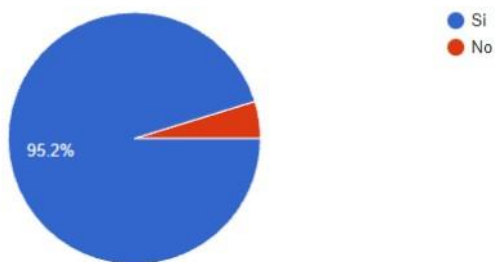
¿La organización establece mecanismos de supervisión y control para dar seguimiento reforzando el comportamiento ético?

21 respuestas



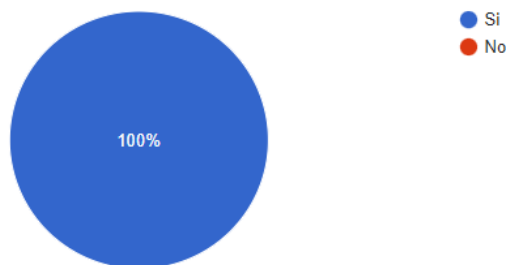
¿La empresa cuenta con comités capacitados en la resolución de inconvenientes?

21 respuestas



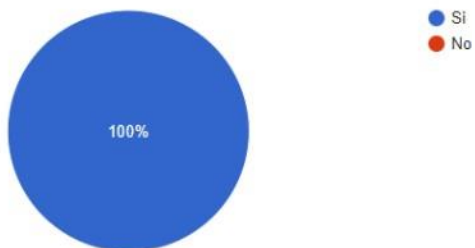
¿Conoce sus derechos como empleado?

21 respuestas



¿Cree usted que sus compañeros respetan sus creencias?

21 respuestas



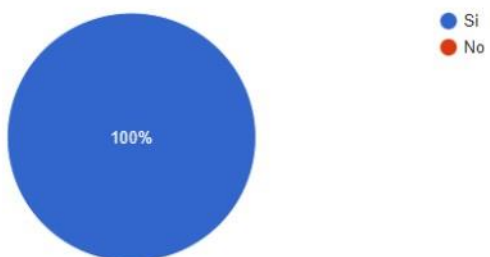
¿La entidad tiene condiciones laborales y de protección social ?

21 respuestas



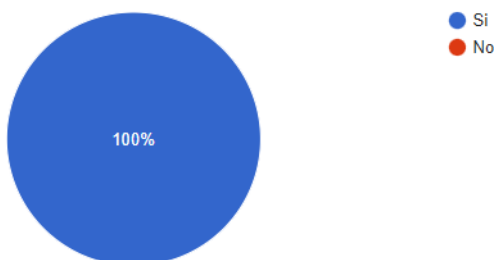
¿Conoce el procedimiento que se debe realizar en caso de cualquier situación anormal?

21 respuestas



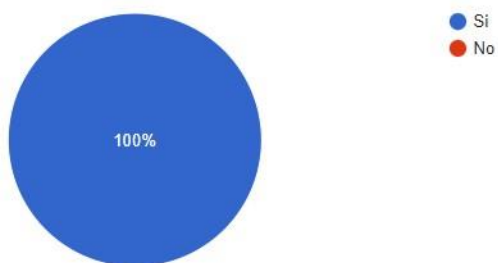
¿Conoce su contrato laboral y cada uno de sus items?

20 respuestas



¿Considera que la empresa posee estrategias amigables con el medio ambiente en cada uno de los procesos operativos?

21 respuestas



¿Considera usted que la compañía es transparente y comprometida con la comercialización de sus productos?

21 respuestas

