

**Estudio de estrategias del plan de Responsabilidad Social Empresarial en la
compañía JCD Ingeniería Térmica, ubicada en la ciudad de Bogotá.**

Paula Andrea Marroquín Neisa

Martha Isabel González Socha

Yohana Xiomara Pineda Martin

Alexander Gómez Rosado

Isabel Cristina Bolívar Morales

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

Diciembre 2021

**Estudio de estrategias del plan de Responsabilidad Social Empresarial en la
compañía JCD Ingeniería Térmica, ubicada en la ciudad de Bogotá.**

Paula Andrea Marroquín Neisa

Martha Isabel González Socha

Yohana Xiomara Pineda Martin

Alexander Gómez Rosado

Isabel Cristina Bolívar Morales

Sergio Nicolás Barrera Pardo

Asesor

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

Diciembre 2021

Tabla de Contenido

Abstract.....	9
Capítulo 1. Antecedentes	10
Problema.....	11
Capítulo 2. Marcos Referenciales.....	13
Marco conceptual	13
Marco Teórico.....	16
Marco institucional.....	26
Marco Legal	27
Capítulo 3. Resultados	29
Diagnóstico.....	29
3.1. Muestreo para la aplicación de las encuestas.....	39
3.1.1. Muestreo para la aplicación de las encuestas a los trabajadores.....	39
3.1.2. Muestreo para la aplicación de las encuestas a los clientes	41
Matriz de Marco Lógico.....	42
Capítulo 4. Plan de Mejoramiento	51
Plan de Acción y de Seguimiento.....	51
Conclusiones.....	55
Referencias.....	57

Anexos 59

Lista de Tablas

Tabla 1 <i>Resumen Analítico Especializado</i>	7
Tabla 2. <i>Diseño de instrumentos</i>	29
Tabla 3. <i>Escala de calificación</i>	38
Tabla 4. <i>Muestreo de trabajadores</i>	40
Tabla 5 <i>Matriz stakeholders</i>	44
Tabla 6. <i>Plan de Acción y de Seguimiento para la Dimensión Económica</i>	52
Tabla 7. <i>Plan de Acción y de Seguimiento para la Dimensión Social</i>	53
Tabla 8 <i>Plan de Acción y de Seguimiento para la Dimensión Ambiental</i>	54

Lista de Figuras

Figura 1. <i>Porcentaje de implementación</i>	36
Figura 2. <i>Muestreo a trabajadores</i>	39
Figura 3. <i>Muestreo para clientes</i>	41
Figura 4. <i>Árbol de problemas</i>	46
Figura 5. <i>Árbol de Objetivos</i>	46
Figura 6. <i>Mapa Estratégico</i>	48
Figura 7. <i>Pregunta 1 trabajadores</i>	61
Figura 8. <i>Pregunta 2 trabajadores</i>	63
Figura 9. <i>Pregunta 3 trabajadores</i>	64
Figura 10. <i>Pregunta 4 trabajadores</i>	65
Figura 11. <i>Pregunta 5 trabajadores</i>	67
Figura 12. <i>Pregunta 6 trabajadores</i>	68

Figura 13. <i>Pregunta 7 trabajadores</i>	69
Figura 14. <i>Pregunta 1 clientes</i>	70
Figura 15. <i>Pregunta 2 clientes</i>	71
Figura 16. <i>Pregunta 1 administrativa</i>	72
Figura 17. <i>Pregunta 2 Administrativa</i>	73
Figura 18. <i>Pregunta 3 Administrativa</i>	74
Figura 19. <i>Pregunta 4 Administrativa</i>	75
Figura 20. <i>Pregunta 5 administrativa</i>	76

Lista de Anexos

Anexo A. Enlace al Código de Ética	50
Anexo B. Formato de Recolección de Información	50

Tabla 1.*Resumen Analítico Especializado*

Título	Estudio de estrategias del plan de Responsabilidad Social Empresarial en la compañía JCD Ingeniería Térmica, ubicada en la ciudad de Bogotá.
Autores	Paula Andrea Marroquín Nesia, Martha Isabel González, Yohana Xiomara Pineda Martín, Alexander Gómez Rosado, Isabel Cristina Bolívar Morales
Tipo de documento	Trabajo de grado de Diplomado
Asesor	Sergio Nicolás Barrera Pardo
Año	2021
Palabras clave	Responsabilidad Social Empresarial, ISO 26000, aleatorio, muestra, derechos humanos, gobernanza, prácticas laborales, medio ambiente, participación activa y desarrollo de la comunidad, consumidores, prácticas justas de operación, indicador, herramienta administrativa, estrategias administrativas, planeación estratégica
Resumen	Por medio de un estudio del cual el propósito fue determinar el uso y la práctica de la RSE en la organización JCD Ingeniería Térmica, ubicada en el barrio Prado Pinzón localidad de Suba, en la ciudad de Bogotá. Se manejó un estudio aleatorio, cuantitativo y medible, en el cual participaron algunos de los trabajadores, clientes y la Coordinadora Administrativa de la compañía, quienes se dividieron en tres categorías con el fin de elaborar tres clases de encuestas una para cada grupo.
Problema de investigación	Se identifica que en la organización JCD Ingeniería térmica la Responsabilidad Social Empresarial no se encuentra estructurada para la participación activa y desarrollo de la comunidad, lo cual no permite la cohesión entre la población de localidad de Suba en el barrio Prado Pinzón para un mejor desarrollo sostenible y económico de los habitantes y la organización.
Metodología	De investigación
Principales resultados	Se evidencia que la empresa JCD Ingeniería Térmica no cuenta con Responsabilidad Social Empresarial
Conclusiones	
Referencias	(Dillon, Toolbox, 2020), (ISO, 2010), (Ètica, 2021)

Nota. Esta tabla 1, muestra el resumen del estudio de estrategias del plan de Responsabilidad Social Empresarial en la compañía JCD Ingeniería Térmica.

Resumen

Por medio de un estudio del cual el propósito fue determinar el uso y la práctica de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) en la empresa JCD Ingeniería Térmica, ubicada en el barrio Prado Pinzón, ubicado al norte de Bogotá. Se manejó un estudio aleatorio, cuantitativo y medible, en el cual participaron algunos de los trabajadores, clientes y la Coordinadora Administrativa de la compañía, quienes se dividieron en tres categorías con el fin de elaborar tres clases de encuestas una para cada grupo. De las cuales el tema central fue la investigación de las siete materias comprendidas en la RSE logrando evidenciar la presencia de ésta en la organización. La encuesta a los trabajadores fue dirigida a 9 colaboradores; por su parte la de los clientes se dio para 6 empresas, en la cual se trató la materia de consumidores. Mientras que se realizó una encuesta exclusiva para la Coordinadora Administrativa comprendiendo las materias como gobernanza, practicas justas de operación, participación activa y desarrollo de la comunidad.

Los resultados de la investigación mostraron que no hay presencia de la herramienta RSE en la organización, siendo las materias de mayor afectación la participación activa y desarrollo de la comunidad teniendo un resultado de 0.05%, derechos humanos con un 39% y gobernanza con un 7%. Se concluye que hay una oportunidad de mejora dentro de la compañía al poder implementar el instrumento de la RSE, lo cual permitiría una eficaz gestión sobre la responsabilidad empresarial dentro de la compañía.

Palabras Clave: Responsabilidad Social Empresarial, ISO 26000, aleatorio, muestra, derechos humanos, gobernanza, prácticas laborales, medio ambiente, participación activa y desarrollo de la comunidad, consumidores, prácticas justas de operación, indicador, herramienta administrativa, estrategias administrativas, planeación estratégica

Abstract

The purpose of this study was to determine the use and practice of Corporate Social Responsibility (CSR) in the company JCD Ingeniería Térmica, located in the Prado Pinzón neighborhood of Suba, in the city of Bogotá. A randomized, quantitative and measurable study was conducted with the participation of some of the company's employees, clients and the Administrative Coordinator, who were divided into three categories in order to prepare three types of surveys, one for each group. The central theme of these surveys was the investigation of the seven subjects included in CSR, and the presence of CSR in the organization was made clear. The survey of workers was directed at 12 collaborators, covering human rights, labor practices and the environment; the survey of clients was given to 6 companies, in which the subject of consumers was addressed. An exclusive survey was conducted for the Administrative Coordinator, covering subjects such as governance, fair operating practices, active participation and community development.

The results of the research showed that there is no presence of the CSR tool in the organization, with the most affected areas being active participation and community development, with a result of 0.05%, human rights with 39% and governance with 7%.

Keywords: Corporate Social Responsibility, ISO 26000, random, sample, human rights, governance, labor practices, environment, active participation and community development, consumers, fair operating practices, indicator, management tool, management strategies, strategic planning.

Capítulo 1. Antecedentes

En Colombia, “las prácticas de RSE son relativamente jóvenes y llevadas a cabo, en mayoría, por la industria extractiva criticada en asuntos ambientales y sociales”

Realizando un análisis sobre los antecedentes de la RSE nuestro país busco lograr un objetivo propuesto a través de buscar una relación entre empresa y Sociedad. La RSE ha tenido 10 momentos históricos desde 1919 con organización mundial del trabajo hasta 2005 con la implementación de protocolo de Kioto el cual se basó en el tema climático que buscaba las medidas contra la contaminación. La RSE en Colombia desde su funcionalidad y mentalidad de las personas que la dirigen ha cambiado y se ha encajado con el concepto Moderno.

También donde las organizaciones usarían los recursos únicos de cada uno de ellos para la colectividad, los emprendedores con el valor de la ética debían hallar la alternativa de retribuir a la comunidad

Introducción

El presente estudio se desarrolla con el fin de exponer los conocimientos de la norma internacional ISO 26000 enfocada en la responsabilidad social empresarial; se seleccionó la compañía JCD Ingeniería Térmica con el fin de recolectar información, analizar sus bases y las estrategias que practica sobre la RSE. Esta recolección de información se efectuará a través de una encuesta que fue anteriormente evaluado por todo el equipo de trabajo para así recoger los datos más relevantes e importantes, para finalmente exponer la situación problema de la compañía JCD Ingeniería térmica, después de realizar un análisis. Se presentará un árbol de problemas, árbol de soluciones, matriz de stakeholders y mapa estratégico; logrando así obtener una visión completa y ampliada de la información recopilada dentro de la organización; para así plantear un plan de acción a nivel compañía que permitan cumplir el objetivo propuesto, basándose en las tres dimensiones económica, social y ambiental.

Problema

Se identifica que en la organización JCD Ingeniería térmica la Responsabilidad Social Empresarial no se encuentra estructurada para la participación activa y desarrollo de la comunidad, lo cual no permite la cohesión entre la población de localidad de Suba en el barrio Prado Pinzón para un mejor desarrollo sostenible y económico de los habitantes y la organización.

Objetivos

Objetivo General

Evaluar la situación actual de la Responsabilidad Social Empresarial en la compañía JCD Ingeniería Térmica, ubicada en la ciudad de Bogotá, logrando evidenciar sus debilidades y aspectos a mejorar con la finalidad de proponer un plan de acción de la RSE para la compañía.

Objetivos Específicos

Abordar la compañía JCD con el fin de identificar si su funcionamiento, lineamientos, procedimientos, normas, conocimientos técnicos o códigos y reglas de administración están basadas de acuerdo a los principios de Responsabilidad Social Empresarial propuestos en la ISO 26000.

A partir de una investigación exhaustiva al interior de la compañía identificar el problema central que afecta la mayor cantidad de las áreas transversales (económicas, social y ambiental) de grupos de interés y de más; con el fin de consolidar un marco amplio de investigación en el cual se pueda evidenciar cuales son las razones que están generando esta problemática y así resaltar las consecuencias.

Desde los resultados obtenidos de la investigación realizada exponer planes de acción y de seguimiento para las áreas financieras, benéficas y ambientales en el que se detallen actividades que vayan en pro de la compañía, tiempo que se demoraran en ejecutarse y los valores que estas acciones.

Consolidar un código de ética con el que la compañía evidencie el deber por preservar y conservar conductas profesionales, saludables y humanas; promoviendo un lugar adecuado para trabajar y una contribución a la comunidad; para así establecer la conducta que se espera de empresarios, consejeros, directivos o empleados en general.

Capítulo 2. Marcos Referenciales

Son las teorías, estudios anteriores, regulaciones, conceptos claves que permiten llevar a cabo la investigación

Marco conceptual

Conceptos fundamentales de la investigación

Ética.

Permite determina que es bueno, malo, el buen vivir, la felicidad y la salud. Esta surge de la percepción del ser humano al elegir y reflexionar

Ética Empresarial.

Son elementos que usa una organización para formar los valores corporativos como la honestidad, confianza, respeto y justicia; se implementa en las políticas y en la toma de decisiones en todos los niveles de la organización. Con el fin de que se tenga un buen desempeño y clima organizacional para desarrollar las actividades encomendadas.

Pensamiento Estratégico.

El pensamiento es uno de los procesos más significativos e impresionantes del ser humano, ya que éste funciona como un servidor el cual conecta a neuronas por medio de cables minúsculos, los cuales permiten obtener diversas ideas y se da de forma intrínseca y lo cual hace que nos generemos preguntas como ¿por qué existimos?, ¿Hacia dónde vamos?, entre otras. Por lo tanto, el pensamiento estratégico es utilizado especialmente por gerencias quienes son las

personas que se formulan constantemente éstas preguntas con el fin de que la empresa no pierda su norte.

Desarrollo Social.

Es un proceso de mejoramiento de calidad de vida, la cual se logra cuando los seres humanos que la integran tienen equidad e igualdad en sus derechos y deberes. Permitiendo satisfacer sus necesidades.

Desarrollo Sostenible.

Permite compensar las necesidades del presente sin comprometer la capacidad de los recursos de las generaciones futuras.

Excelencia Empresarial.

Son el conjunto de prácticas mayormente utilizadas y de gran importancia basadas en un conjunto de manuales, valores y normas compartidos por toda una empresa con el fin de satisfacer a todos los participantes de la misma.

Grupos de Interés.

Los stakeholders o grupos de interés, se pueden definir como todas las personas que intervienen en el funcionamiento de la organización, siendo los de mayor importancia clientes, proveedores, inversores, sindicatos, trabajadores, administraciones públicas, público en general, entre otros.

Sostenibilidad.

La sostenibilidad procura por el bienestar de los recursos con los cuales cuenta cada generación, con el fin de evitar acabar con ellos dada la globalización e industrialización.

Estrategia.

La palabra estrategia abarca consigo muchos campos, puesto que es usada tanto en el tema del ejército (guerra), negocios, política, religión, cultura y vida diaria. Pero así mismo ésta se presta para identificar a la persona que crea una idea de forma tal que beneficia ya sea individualmente o a cierto grupo de personas.

Gerencia Estratégica.

Permite identificar las fortalezas y debilidades de una organización, fijando objetivos, desarrollando estrategias e impulsando decisiones para el bienestar de la empresa. Permitiendo que ésta sea proactiva en vez de reactiva.

Marco Teórico

¿En dónde se encuentra Colombia en materia de Responsabilidad Social Empresarial?

La Responsabilidad Social Empresarial, se define como la colaboración organizacional buscando los mejoramientos económicos, sociales y medio ambientales, con el fin de tener una participación y valor agregado en el mercado; principalmente teniendo como base los valores éticos. Permitiendo así que las empresas tengan inclusión importante en el mercado y economía a nivel global.

Para la Guía Técnica Colombiana en Responsabilidad social: GTC 180 del ICONTEC, se entiende como responsabilidad social empresarial: “Compromiso voluntario y explícito que las organizaciones asumen frente a las expectativas y acciones concertadas 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”. (Icontec, 2008)

Se evidencia que en Colombia no está regulada la aplicación de la Responsabilidad Social Empresarial. A lo largo del tiempo las empresas se han preocupado cada vez más por contar con políticas de conciencia social, económicas que afectan a los grupos de interés.

De acuerdo al Libro Verde, 2000 “La Responsabilidad Social Empresarial no es una condición, es un papel que deben cumplir las organizaciones con el fin de ser responsables respecto al bienestar social y al medio ambiente”. (Europea, 2001)

El enfoque actual de la RSE, está respaldada por una serie de cambios y ha establecido un campo de investigación para las empresas en Colombia que tratan de satisfacer los intereses de colaboradores, consumidores, socios, accionistas, provisosores y medio ambiente, permitiendo

buscar un desarrollo económico sostenido, mejora de la calidad para todos los grupos de interés. Permite minimizar los efectos negativos.

“Se mira una apariencia para en el margen global de la RSE en donde la organización Se encuentre socialmente con responsabilidad en la que resulta en buscar formas de expandir y desdoblamiento, gracias con la relación de diferentes áreas de la organización, lo que puede significar la posibilidad de crear un conjunto de predicciones buscando formas de inversión para las organizaciones y así poder lograr una afinidad positivamente entre la responsabilidad social y empresarial, con exploración y progreso”. (Siegel, 2000)

Con este motivo , las organizaciones hoy en día que desean tener logro positivo en su operación deben tener prioritario la alternativa de implementar la RSE dentro de labor , no solo como una norma que se exige por la ley de los países, pues podría tener como parte de una mente con transparencia al impacto que general las industrias con el impacto ambiental y a la sociedad en general. (al., 2016). Ahora bien, nunca esto daría un resultado con provecho sin la comunicación, pues ya que todas las iniciativas de RSE de la organización han de ser adecuadamente informadas, para externos como internos, creyendo que la popularidad no solo se debe creer, sino también debe permanecer vigente, interactuado con todas las partes.

A este respecto, las organizaciones hoy en día, buscan posicionarse con la sociedad y ser referentes a todos los retos de lo contemporáneo que necesitan planear, analizar y administrar con estrategia la comunicación.

Con este método de pautarse no puede darse por acciones que comuniquen de forma centradas en la planeación con estrategias para poder solucionar cuestiones, gestionar cualquier crisis para así poder distribuir el producto.

Se verifica que hay una falencia entre la conexión con los medios ambientales para tener la necesidad que nuestro cliente siempre piense de forma estratégicamente y frecuente (Kunsch, 2007)

Sobre esto último es preciso mencionar que, incluso, autores como Niño y Cortés (2018) han ido un poco más allá, al sugerir que la comunicación debe conllevar al reconocimiento de la cultura y a la existencia de nuevas modalidades organizativas, por fuera del margen de las instituciones tradicionales; bajo esta perspectiva, la organización debería dejar de comprenderse exclusivamente en términos de la empresa y presentarse como un espacio para la construcción de sentidos y la conexión directa con el entorno. (Kunsch, 2007)

“En Colombia, la responsabilidad social empresarial es el compromiso que, en este caso, tienen las empresas con la sociedad. Esto se ve reflejado no solo con el apoyo monetario que invierten en proyectos en pro de beneficiar a la comunidad, sino también aquellos que buscan ayudar al medio ambiente, entre otros.

Estas actividades están regidas por unas normas y leyes que permiten su correcta aplicación en el país las cuales son:

- El proyecto de Ley 153 de 2006
- El proyecto de ley 031 de 2007
- El proyecto de Ley 058 de 2016
- El proyecto de Ley 70 de 2010

La percepción de los consumidores es una partida crucial en la toma de decisiones a la hora de adquirir un producto o servicio, cada vez más los consumidores muestran un mayor interés por lo que las empresas hacen, ofrecen y deberían estar haciendo, en cuanto a temas como

el cuidado del medio ambiente, la producción limpia, el cómo las empresas contribuyen a la sociedad a partir de su enriquecimiento entre otros temas.” (Padilla, s.f.)

De acuerdo con Kotler y Armstrong (2001), “los principales valores culturales de unas sociedades han evolucionado con el paso de los años, aparecieron nuevas tendencias en donde los consumidores muestran una mayor preocupación por la percepción que ellos puedan transmitir hacia la sociedad y la que ellos puedan llegar a percibir sobre la sociedad, acorde a esto los consumidores desarrollaron nuevos intereses donde se pasó de la “sociedad del yo” a la “sociedad de nosotros””. Lo que quiere decir esto es que las personas adoptan nuevos hábitos como ayudar a los demás, preocuparse por el cuidado del medio ambiente, tener un mayor consumo responsable, comprar productos que tengan una causa social entre otros factores se convirtieron en criterios sobre los valores culturales de una sociedad, lo que lleva a las empresas a adaptarse a este nuevo consumidor más racional donde la contribución social hace parte de los parámetros en la toma de decisiones de las personas.

Según el planteamiento de (Schiffman y Wisenblit, 2015) “Los consumidores tienen nuevos enfoques en donde se hace necesario que las empresas se adapten y atiendan estas nuevas perspectivas, lo cual significa que las aplicaciones de nuevas estrategias son necesarias para ganarse la confianza de los consumidores”

Adicionalmente y según Vives y Peinado (2003), “repercute de manera directa en los beneficios que puedan llegar a tener las empresas gracias a la percepción de los consumidores, de tal manera que la RSE se toma como una opción para las compañías sin embargo las nuevas tendencias que se presentan en el comportamiento del consumidor están exigiendo que la RSE sea parte de la filosofía y de la ética de las compañías”. (Peinado, 2003)

Finalmente, para López & Peñalosa (2018),” el nivel de importancia dado a la responsabilidad social no difiere de acuerdo a las características geo-socio-demográficas, sino se encuentra más determinado por las características psicográficas. “ (Peñalosa, 2018)

“Normalmente, la responsabilidad social empresarial (RSE) se aprecia desde cuatro ámbitos bien definidos: el laboral, el económico, el ambiental y el social, contornos individualmente contemplados en la mayor parte de los regímenes jurídicos modernos; no obstante, una hipótesis eventual podría plantear que las leyes que proclaman y desarrollan las variadas generaciones de los derechos humanos y aquellas que regulan la actividad económica comprenden el abanico normativo de la RSE.

Este supuesto implicaría mezclar de buena fe la reglamentación de los siempre abundantes aspectos de la vida en sociedad con aquellos dentro de los cuales gira la RSE. En este orden, no sería extraño hallar mención de diversas codificaciones e instrumentos a nivel local e internacional como normas de RSE, cuando técnicamente no lo son en razón de no encontrar en dicha teoría su origen, esencia o condición de aplicación; siendo otro semblante el proclamar que tales regímenes permiten complementar y, si se quiere, dotar de exigibilidad el concepto en sus respectivos contornos” (ACEVEDO-GUERRERO, 2013)

En Colombia la RSE ha tenido un progreso lento. La mayoría de los contratantes tienen falta de conciencia para con su equipo, lo cual afecta en comprender su papel en la sociedad y la

labor esencial que realizan al crear puestos de trabajo, principalmente para las personas con situación de discapacidad o con inclusión social. Desde la Corte Constitucional, ha sido distinguido que el rol de la firma y de la libertad de competencia debe compararse con la función social, en el marco de un Estado social de derecho

Este artículo tiene por centro revisar el papel de los empleadores en un mundo que hoy en día se debate entre la globalización, el fortalecimiento de bloques regionales y el nuevo nacionalismo, lo que genera formas diversas de trabajo, de trabajadores y de modalidades de contratación y amplía los conceptos tradicionales en el ámbito laboral donde cambia el verdadero papel del empresario en la inclusión de personas en situación de discapacidad. (H., 2019)

De acuerdo a la encuesta Panorama de la gestión social de 500 empresas monitoreadas, elaborada por la ANDI (Asociación Nacional de Empresarios), el 51% de las organizaciones que desarrolla programas de RSE lo incluyen en su planeación estratégica, porque tienen preocupación por el desarrollo humano y la justicia. El 31% indican que al tener la RSE permite motivar, atraer, mantener y retener su recurso humano y el 22% restante hace énfasis que es una estrategia relacionada a los grupos de interés. De ésta forma Diana Marcela Puerta López, Directora de las Maestrías de gerencia Ambiental y Gerencia y Práctica del Desarrollo de la Universidad de los Andes, afirma que “hay que trascender el concepto de responsabilidad social hacia el de sostenibilidad corporativa, pues no es algo que ‘les toque’, sino algo que quieran hacer, buscando agregar valor a todos los grupos de interés, incluyendo en ellos a la naturaleza”.

El mantener la RSE en su organización logra que puedan participar y enlistarse en la bolsa de valores, permitiendo buscar más inversiones extranjeras, ya que no sólo debe tener un buen nivel financiero, sino además buscan que tengan nivel ambiental, económico y social. Lo cual permite cuidar la sostenibilidad corporativa involucrando en ella a todos los grupos de

interés, incluyendo en ellos el medio ambiente. (La República,2019). Ahora bien, en la RSE en Colombia, un campo fundamental a tratar son las personas con discapacidad, puesto que de acuerdo a la normatividad en Colombia todas las personas indiferentes de su situación física o psicológica tienen derecho a un trabajo por medio de las estrategias de inclusión laboral: Constitución Política de Colombia, artículos 13, 47, 54 y 68, por medio de la cual se garantiza la igualdad y se establece la obligación del Estado y de los empleadores de garantizar a los minusválidos el derecho a un trabajo acorde con sus condiciones de salud.

- “Convenio 159 de 1989, de la Organización Internacional del Trabajo por medio del cual se abordan temas de rehabilitación profesional y empleo.
- Ley 361 de 1997, por la cual se establecen mecanismos de integración social de las personas en situación de discapacidad y se dictan otras disposiciones.
- Ley 762 de 2002, por medio de la cual se aprueba la Convención Interamericana para la eliminación de las formas de discriminación contra las personas en situación de discapacidad.
- Ley 1145 de 2007, por medio de la cual se organizó el Sistema Nacional de Discapacidad, con el objetivo de impulsar la formulación de políticas públicas de manera conjunta entre las entidades públicas del orden nacional, regional y local.
- Ley 1306 de 2009, por medio de la cual se busca proteger a las personas en situación de discapacidad mental y se establece el régimen de representación legal de incapaces emancipados.
- Ley 1429 de 2010, parágrafo 5 del artículo 3, en el cual se establece que los programas de formación y capacitación serán prioritarios para jóvenes con discapacidad.
- Ley Estatutaria 1618 de 2013, por medio de la cual se establecen las disposiciones para

garantizar el pleno ejercicio efectivo de los derechos de las personas con discapacidad, mediante la adopción de medidas de inclusión, acciones afirmativas y ajustes razonables.

- Ley 1680 de 2013, por la cual se garantiza a las personas ciegas y con baja visión, el acceso a la información, a las comunicaciones, al conocimiento y a las tecnologías de la información y de las comunicaciones.

- Ley 1752 de 2015, por medio de la cual se modifica la Ley 1482 de 2011, que sanciona penalmente la discriminación contra las personas en situación de discapacidad.

- Ley 1901 de 2018, por medio de la cual se crean y desarrollan las sociedades comerciales de Beneficio e Interés Colectivo (BIC).”

Cabe anotar que las compañías al implementar éstas leyes tienen beneficios tributarios, de licitación, bonificación en puntajes de procesos de contratación pública, entre otros. Por lo que desde el Ministerio de Trabajo señala que las empresas que realizan contratación de personal con discapacidad conocen los beneficios, tanto como las complejidades que en éste sentido acarrea, puesto que de acuerdo a las diversas discapacidades que tenga el recurso humano, así mismo genera dificultad para conseguir un empleo, cómo permanecer en éste. (Ministerio de Trabajo y Best Buddies Colombia, 2016).

En consecuencia, la norma probatoria del Tratado de Libre Comercio entre Colombia y Canadá indica: “La Corte considera de la mayor importancia que los postulados de la llamada responsabilidad social corporativa (RSC) o responsabilidad social empresarial (RSE) sean elevados a derecho positivo internacional convencional, por cuanto sus fuentes normativas suelen encontrarse en disposiciones de soft law, tales como declaraciones y resoluciones.

En tal sentido, incluir los principios de la RSC en un tratado de libre comercio como el presente, coadyuva al cumplimiento de los valores y principios constitucionales tales como la solidaridad, la dignificación del trabajo, el respeto por el medio, y en general, el cumplimiento de las obligaciones de las empresas en materia de derechos humanos” (Corte Constitucional de Colombia, 2010)

La sociedad tiene la responsabilidad de su acompañamiento y protección, así lo entendió el Congreso Colombiano al aprobar la convención de la ONU con la Ley 1346 de 2009” Báez, 2019), Colombia aceptó la tarea real de implementación normativa y el desarrollo de principios acordes al Estado social de derecho en los que se materialicen los ideales de inclusión social, igualdad y libertad, en los cuales se rompan las barreras que puedan impedir la participación plena y efectiva en la sociedad de todos los actores sin discriminación. Lo que se presente es acabar con la discriminación y ser un país más inclusivo. En cuanto al sector financiero y la aplicación de la Responsabilidad social en Colombia, a “Asociación Bancaria y de Entidades Financieras de Colombia Aso bancaría, que está conformada por los bancos comerciales nacionales y extranjeros, tanto públicos como privados, corporaciones financieras e instituciones oficiales especiales y el Banco de la república, ha apoyado a sus asociados y a la sociedad en general mediante el ejercicio de sus políticas de RSE” (Uribe Macías, 2017)

La responsabilidad social empresarial es importante en los países, en las organizaciones permitiendo generar estrategias a nivel ambiental, social que afecten a todos los entes que participan en la organización a nivel interno y externo como lo son clientes, proveedores, trabajadores. Mejora en el cuidado del medio ambiente

Se infiere que la RSE en Colombia no está desarrollada e implementada de forma integral y consensuada, ya que es resultado de examinar situaciones particulares los han permitido identificar.

Se busca que la RSE no sea una política de Estado que deban implementar las organizaciones si no, una implementación obligatoria del sector empresarial con el fin de afectar al medio ambiente, la comunidad, los clientes y demás entes que intervienen.

La implementación de la política de RSE se debe regir de acuerdo a las leyes, normas que estén vigentes dentro del país, permitiendo generar trabajo, ya que Colombia es un país que tiene altos índices de desempleo.

Marco institucional

Descripción de la Empresa JCD Ingeniería Térmica

Es una empresa dedicada a la prestación de servicios técnicos y venta de repuestos para equipos gastronómicos. Es una empresa que cuenta con certificación para ser agencia de servicio autorizado por Middleby Marshall, Duke y True

Sector

Terciario

Ubicación

Calle 145 N° 50-16, Bogotá D.C.

Misión

Ofrecer a nuestros clientes soluciones efectivas con la prestación de servicios de mantenimiento preventivo, correctivo y venta de repuestos originales para la industria alimenticia, a través del mejor equipo humano, con excelente calidad de venta, postventa y precios competitivos.

Visión

Ser una empresa líder en la prestación de servicios de mantenimiento y venta de repuestos consolidando su presencia en el sector de la industria alimenticia mejorando continuamente los procesos, buscando la excelencia en el servicio de atención a nuestros clientes.

Valores

- Respeto: Defender el respeto mutuo y la dignidad de trabajadores, aliados comerciales y la sociedad en general.

- **Integridad:** Desempeñar las tareas con total transparencia y honestidad, actuar responsablemente a través de las acciones o comentarios de forma individual o grupal.
- **Compromiso:** Trabajar con una alta vocación de servicio, mostrando lo mejor de nosotros y la satisfacción de servir.

Estructura Organizacional

Gerente, Coordinación Administrativa, Jefe de servicio técnico, Asistente de Repuestos, Auxiliar Administrativa, técnicos

Marco Legal

ISO 26000 es una Norma internacional ISO que ofrece guía en RS. Está diseñada para ser utilizada por organizaciones de todo tipo, tanto en los sectores público como privado, en los países desarrollados y en desarrollo, así como en las economías en transición. La norma les ayudará en su esfuerzo por operar de la manera socialmente responsable que la sociedad exige cada vez más. (ISO, 2010)

La norma ISO 26000 está compuesta por 7 materias fundamentales que son:

1. **Gobernanza de la organización:** La gobernanza de la organización es el sistema por el cual una organización toma e implementa decisiones para lograr sus objetivos. (ISO, 2010). La gobernanza de una compañía puede estar liderada por una o varias personas que realizan uno o varios procesos para llegar a un fin y permitir que la compañía crezca en ambientes económicos, políticos, culturales y sociales.

2. **Derechos Humanos:** Los derechos humanos son los derechos básicos que le corresponden a cualquier ser humano por el hecho de serlo (ISO, 2010). Los derechos humanos se deben

respetar a nivel global; los derechos humanos permiten al individuo relacionarse con otros a través del respeto y no tener en cuenta su orientación sexual, raza, sexo.

3. Prácticas laborales: Son todos los procedimientos, políticas que contempla una organización para llevar a cabo sus objetivos. Permite al trabajador llevar un clima organizacional agradable. Estas prácticas laborales se dan desde el reclutamiento del personal hasta la finalización del contrato de un trabajador.

Estas prácticas laborales están encaminadas directamente a los entes directos de la organización.

4. Medio Ambiente: Esta se basa en el uso que tiene la organización en los recursos, la generación de contaminación y residuos que afecten el hábitat. Las organizaciones deben adoptar planes que permitan mitigar el deterioro del hábitat de acuerdo a su actividad económica.

5. Prácticas justas de operación: Se refiere a la relación que tiene la organización con otras a través de una conducta ética que permita una competencia justa y que este a la vez genere resultados positivos en todas las organizaciones.

6. Asunto de consumidores: Se evidencia al consumidor que desea o adquiere un producto de una organización porque tiene una necesidad y desea suplirla. El consumidor tiene en cuenta a la hora de adquirir su producto o servicio que este cumpla con: seguridad, estar informado, escoger, ser escuchado, ser compensado, educación, un ambiente saludable.

7. Participación activa y desarrollo de la comunidad: Permite relacionar a la organización con la comunidad, apoya causas culturales, genera nuevos empleos. Promueve niveles de bienestar en la comunidad que permitan mejorar la calidad de vida de la población, apoyo a las organizaciones para cumplir sus objetivos.

Capítulo 3. Resultados

Diagnóstico

Se realiza un análisis en la empresa de Acuerdo a la RSE en base a la ISO 26000 donde se verifica que la empresa le hace falta contribución a la solución de problemas de la compañía y al mejoramiento social, económico y ambiental. Donde se profundizo en el tema de manejo de residuos no reciclables para evitar un impacto Ambiental.

Tabla 2.

Diseño de instrumentos

Materia Fundamental o Variables	Indicadores que demuestran el cumplimiento de la materia fundamental	Preguntas	Instrumento y población objeto de estudio	Fórmula	No. Indicadores	Valor de implementación	Ponderación
Gobernanza de la organización	<p>1. Política de RSE</p> <p>2. Estrategias de RSE</p>	<p>1. ¿La organización cuenta con políticas encaminadas a la RSE?</p> <p>2. ¿Se han implementado estrategias encaminadas a la RSE?</p>	<p>Instrumento: Encuesta</p> <p>Población: 1 Coordinadora Administrativa</p>	<p>Pregunta 1 - Número de políticas de responsabilidad social empresarial</p> <p>- Número de políticas con los que cuenta la empresa /100</p> <p>Pregunta 2 -Número de estrategias encaminadas la</p>	2	<p>Pregunta 1 = 0,04%</p> <p>Pregunta 2 = 0,05%</p> <p>Valor de implementación = 0,04 + 0,05 / 2 = 7</p>	7%

			RSE - Número total de estrategias /100				
Derechos humanos	<p>1. Conocimiento de derechos humanos</p> <p>2. Equidad en JCD</p>	<p>1. Conoce usted los derechos humanos.: Respuestas: Si, No</p> <p>2. ¿De las siguientes opciones, seleccione por qué la empresa JCD es una organización que trata con equidad a sus empleados? Respuestas: Género, Raza, Orientación Sexual, Nacionalidad, Edad, Discapacidad, Todas las anteriores</p>	<p>Instrumento: Encuesta</p> <p>Población: 9 Trabajadores</p>	<p>Pregunta 1 No. De colaboradores encuestados/ No. Total de trabajadores *100</p> <p>Pregunta 2 - Número de trabajadores que resaltan que la equidad se da por género *100 / Número de trabajadores encuestados. - Número de trabajadores que resaltan que la equidad se da por la raza *100 / Número de trabajadores encuestados. - Número de trabajadores que resaltan que la equidad se da por la orientación sexual *100 / Número de trabajadores encuestados. - Número de</p>	2	<p>Pregunta 1 = 42,85%</p> <p>Pregunta 2 = 111%</p> <p>22,2</p> <p>22,2</p> <p>11,1</p> <p>22,2</p> <p>11,1</p> <p>Valor de implementación = 42,85 + 111 / 2 = 39%</p>	39%

				trabajadores que resaltan que la equidad se da por la nacionalidad *100 / Número de trabajadores encuestados. - Número de trabajadores que resaltan que la equidad se da la edad *100 / Número de trabajadores encuestados. - Número de trabajadores que resaltan que la equidad se da por todas las anteriores *100 / Número de trabajadores encuestados			
Prácticas laborales	<p>1. Satisfacción de trabajadores capacitados</p> <p>2. Fines de la capacitación</p> <p>3. Condiciones laborales de trabajo</p>	<p>1. ¿Siente usted que las capacitaciones dadas por la compañía son importantes y le han brindado nuevos conocimientos? ¿Por qué?</p> <p>2. La compañía le ha brindado capacitaciones con el fin de</p> <p>Respuestas:</p>	<p>Instrumento: Encuesta</p> <p>Población: 9 Trabajadores</p>	<p>Pregunta 1. Cantidad de colaboradores capacitados encuestados satisfechos / Cantidad de colaboradores capacitados encuestados *100</p> <p>Pregunta 2. - Número de trabajadores que afirman que la capacitación</p>	3	<p>Pregunta 1 = 88%</p> <p>Pregunta 2 = 25%</p> <p>Pregunta 3 = 91.67%</p> <p>Valor de implementación</p>	68%

Afianzar sus conocimientos,
Explicar un nuevo proceso,
Uso adecuado de equipos y elementos de trabajo, Ninguna de las anteriores

3. La empresa JCD le brinda todos los elementos y condiciones para la realización óptima de su trabajo como:

Respuestas:
Elementos de protección personal, Equipos de trabajo adecuados, Espacios apropiados, Buenas condiciones ergonómicas, Todas las anteriores

afianza sus conocimientos
*100 / Número de trabajadores encuestados
- Número de trabajadores que afirman que en la capacitación le explicaron un nuevo proceso
*100 / Número de trabajadores encuestados
- Número de trabajadores que afirman que la capacitación le explicaron el uso adecuado de equipos y elementos de trabajo *100 /
Número de trabajadores encuestados
- Número de trabajadores que afirman que la capacitación no aporta ninguna de las opciones descritas *100 /
Número de trabajadores encuestados

Pregunta3.
- Número de trabajadores que

$$= 88 + 25 + 91,67 / 3 =$$

68.22%

afirman que se le brindan todos los elementos de protección *100 /
Número de trabajadores encuestados.
- Número de trabajadores que afirman que se le brindan todos los equipos de trabajo adecuados *100 /
Número de trabajadores encuestados.
- Número de trabajadores que afirman que se le brindan todos los espacios apropiados *100 /
Número de trabajadores encuestados.
- Número de trabajadores que afirman que se le brindan todos los elementos y condiciones laborales *100 /
Número de trabajadores encuestados.

Medio Ambiente	<p>1. Cuidado del medio ambiente.</p> <p>2. Propuestas ambientales</p>	<p>1. ¿En su compañía manejan métodos que aporten al cuidado del medio ambiente, cómo?:</p> <p>Respuestas: Manejo y disposición de residuos (canecas verde, gris, azul), Reducción sistemática del uso del papel, Todas las anteriores</p> <p>2. ¿Qué propuestas ambientales implementaría en la organización?</p>	<p>Instrumento: Encuesta</p> <p>Población: 9 Trabajadores</p>	<p>Pregunta 1. - Trabajadores que piensan que se aporta al cuidado del medio ambiente a través del manejo de residuos y reducción de papel /Total de trabajadores encuestados* 100 - Trabajadores que piensan que se aporta al cuidado del medio ambiente a través del manejo de residuos/Total de trabajadores encuestados* 100</p> <p>Pregunta 2. Mejoras ambientales/ propuestas*100</p>	2	<p>Pregunta 1 =100% $2/9*100 =22,2\%$ $7/9*100=77,8\%$</p> <p>Pregunta 2 = 100% $9/9*100= 100\%$</p>	100%
Prácticas justa de operación	1. Planes de acción	1. ¿Qué plan implementaría para que no se presenten practicas inadecuadas en la operación?	<p>Instrumento: Encuesta</p> <p>Población: 1 Coordinadora Administrativa</p>	<p>Pregunta 1. -Número de planes ejecutados*100/ Numero de planes propuestos</p>	1	<p>Valor de implementación = $1*100/1= 100\%$</p>	100%
Asuntos de consumidores	1.Satisfacción del cliente	<p>1. ¿Cuál ha sido su nivel de satisfacción con el servicio ofrecido?:</p> <p>Respuestas:</p>	<p>Instrumento: Encuesta</p> <p>Población: 6 Clientes</p>	<p>Pregunta 1. -Número de clientes que confirman que su servicio es bueno *100/ Número de</p>	1	<p>$R=5*100/6 = 83.3\%$ $R=1*100/6 = 16.7\%$ $=100$</p> <p>$R= 2*100/6 = 33.3$</p>	100%

		Excelente, Bueno, Regular, Malo		clientes encuestados - Número de clientes que confirman que su servicio es excelente*100/ Número de clientes encuestados		R= 2*100/6 = 33.3 R= 2*100/6 = 33.3 = 100	
		2. ¿Qué puede resaltar sobre el servicio prestado? Respuestas: Servicio al Cliente, Precio, Calidad		Pregunta 2. - Número de clientes que resaltan el servicio *100 / Número de clientes atendidos - Número de clientes que resaltan el precio *100 / Número de clientes atendidos - Número de clientes que resaltan la calidad *100 / Número de clientes atendidos		Valor de implementación = 100 + 100 / 2 = 100%	
Participación activa y desarrollo de la comunidad	1. Programas dirigidos a la comunidad 2. Proyectos nuevos de la empresa para la comunidad	1. ¿La organización aporta al desarrollo de la comunidad? 2. ¿Cree que es importante participar en nuevos proyectos dirigidos a la comunidad?	Instrumento: Encuesta Población: 1 Coordinadora Administrativa	Pregunta 1. Horas en programas dirigidos a la comunidad/No. De habitantes que hay en la localidad de Suba * 100 Pregunta 2. Programas nuevos dirigidos hacia la	2	R= 8/1569978*100=0.051% R= 0-4/100 = 0.04% Valor de implementación = 0,091% / 2 = 0,05%	0,05%

comunidad-
Programas totales
de la empresa/100

Nota. Esta tabla 2, muestra el diseño de instrumentos de recolección de información para la organización JCD, utilizados teniendo en cuenta la Norma ISO 26000.Figura 1.

Fuente: *Autoría propia a partir de la Norma ISO 26000*

Figura 1.*Porcentaje de implementación*

	Indicadores	Ponderación
Gobernanza de la organización	2	7%
Derechos humanos	2	39%
Prácticas laborales	3	68%
Medio Ambiente	2	100%
Prácticas justa de operación	1	100%
Asuntos de consumidores	1	100%
Participación activa y desarrollo de la comunidad	2	0,05%
Total	13	59%

Nota. El grafico figura 1, muestra el porcentaje de implementación de las materias de acuerdo a la Norma ISO 26000. Como resultado final la compañía cuenta con una implementación del 59%

Fuente: *Autoría propia*

Tabla 3.*Escala de calificación*

% Ponderación	Presencia de la RSE	Recomendaciones
100 – 95	Hay presencia	Conservar las prácticas
94 – 80	Buena presencia	Posibilidades de mejora
79 – 60	Regular presencia	Revisar plan de mejora
59 – 40	Media Presencia	Planificar plan de acción
39 – 20	Poca presencia	Revisión del proceso desde inicio
20 – 0	Sin presencia	Implementar procesos

Nota. Esta tabla 3, muestra la presencia que tiene la RSE en la organización JCD.

Fuente: *Autoría propia*

De acuerdo al resultado obtenido en cuanto al porcentaje de implementación del 59%, se revisa en la escala de calificación en donde se puede evidenciar que el resultado se encuentra dentro del rango 59 – 40, el cual se identifica como “media presencia” en el que se recomienda planificar plan de acción.

3.1. Muestreo para la aplicación de las encuestas

3.1.1. Muestreo para la aplicación de las encuestas a los trabajadores

Figura 2.

Muestreo a trabajadores

CALCULO TAMAÑO DE MUESTRA FINITA			
Parametro	Insertar Valor	Tamaño de muestra	$n: \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{e^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$
N	21	"n" =	
Z	1,96	19,96	
P	50%		
Q	50%		Nivel de confianza
e	5%		Z alfa
			99.7%
			99%
			98%
			96%
			95%
			90%
			80%
			50%
n:	Tamaño de muestra buscado		2,58
N:	Tamaño de población o Universo		2,33
Z:	Parámetro estadístico que depende del Nivel de Confianza (NC)		2,05
e:	error de estimación máximo aceptado		1,96
p:	Probabilidad de que ocurra el evento estudiado		1,645
			1,28
			0,674

Nota. En la figura 2, se muestra la fórmula utilizada para realizar el muestreo aplicado a trabajadores de la organización JCD.

Para la realización de la encuesta a los trabajadores de JCD se realiza un Muestreo de tipo aleatorio Simple, donde se realiza un sorteo entre los colaboradores, donde cada uno de ellos toman un número, este es calculado por el muestreo aleatorio simple determinado lo siguiente:

N: Población: 21 Trabajadores

n: Muestra: 9 Trabajadores

Tabla 4.

Muestreo de trabajadores

TRABAJADORES				
1	2	3	4	5
6	7	8	9	10
11	12	13	14	15
16	17	18	19	20
21				

Nota. En la tabla 4, se muestra el muestreo realizado en la organización JCD, para los trabajadores.

Fuente: *Autoría propia*

1. $3,61=4$

2. $11,96=12$

3. $14,84=15$

4. $10,93=11$

5. $2,86=3$

6. $19,71=20$

7. $8,69=9$

8. $15,25=16$

9. $17.22=1$

3.1.2. Muestreo para la aplicación de las encuestas a los clientes

Para la realización de la encuesta a los clientes de JCD se realiza teniendo en cuenta los clientes estratégicos de la compañía, que para este caso serían 12. Por lo tanto, se realiza la encuesta y esta es respondida por 6 de los clientes objetivos.

Figura 3.

Muestreo para clientes

CALCULO TAMAÑO DE MUESTRA FINITA				$n: \frac{N * Z^2 * p * q}{e^2 * (N - 1) + Z^2 * p * q}$	
Parametro	Insertar Valor	Tamaño de muestra		Nivel de confianza	Z alfa
N	12	"n" =		99.7%	3
Z	1,96	11,67		99%	2,58
P	50,00%			98%	2,33
Q	50,00%			96%	2,05
e	5,00%			95%	1,96
n: Tamaño de muestra buscado				90%	1,645
N: Tamaño de población o Universo				80%	1,28
Z: Parámetro estadístico que depende del Nivel de Confianza (NC)				50%	0,674
e: error de estimación máximo aceptado					
p: Probabilidad de que ocurra el evento estudiado					

Nota. En la figura 3, se muestra el cálculo de la fórmula que se aplica para generar la muestra para los clientes de la organización JCD.

Matriz de Marco Lógico

Como primera instancia se da a entender que el marco lógico es una herramienta de gestión para proyectos, la cual fue creada en 1969 por la Agencia de Estados Unidos y que posteriormente países como Alemania, Sudamericanos y del caribe lo adoptaron. Se desarrolló con el fin de realizar el diseño, el planificar, el ejecutar y el evaluar proyectos. Logrando así tener un manejo adecuado de los mismos. Ahora bien, se puede definir que al decir matriz de marco lógico hace referencia a un resumen de lo que se quiere hacer con un proyecto, el qué y el cómo; los insumos, los supuestos claves y los productos que serán utilizados. En su estructura muestra de forma general al punto objetivo de los que se quiere alcanzar con el proyecto siendo de forma organizada y con sentido lógico.

Stakeholders

En la siguiente gráfica se puede observar la Matriz de Stakeholders, la cual arroja la siguiente información:

Gran Influencia - Poco Interés: Los grupos presentados en éste cuadrante son quienes tienen bastante influencia en la empresa, pero no participan activamente en la misma. Aunque si no se toman con la atención suficiente afectan en gran relevancia a la organización.

Baja Influencia - Poco Interés: Los grupos aquí mostrados son quienes no tienen gran importancia en la organización, pero tampoco tienen gran influencia en la misma, por lo que en éste cuadrante se encuentran los proveedores, la comunidad del barrio Prado Pinzón y el outsourcing que presta servicios.

Gran Influencia - Gran Interés: En éste cuadrante se presentan los grupos que tienen gran influencia y mucho interés en los resultados de la organización. Puesto que son quienes toman las decisiones y mantienen en vigencia a la empresa como lo son los Directivos y Clientes.

Poca Influencia – Gran Interés: En éste cuadrante se ven reflejados los grupos que tienen poca influencia, pero gran interés en la organización, este se puede catalogar como un «grupo amigo», ya que aportan y apoyarán a la empresa, Pero no cuentan con el dominio necesario para ofrecer un aporte a la misma. Por lo cual solo se les notificara En este cuadro se encuentran los colaboradores y medios de comunicación que actualmente maneja la organización como lo es la página web y redes sociales.

Tabla 5*Matriz stakeholders*

		Gran Influencia – Poco Interés (Satisfacer)	Gran Influencia y Gran Interés (Gestionar)
NIVEL DE PODER	ALTO	DIAN Policía Entes reguladores (Estado)	Directivos Clientes
	BAJO	Comunidad del Barrio Prado Pinzón Proveedores Outsourcing	Colaboradores Medios de comunicación (redes sociales, página web)
		Baja Influencia y Poco Interés (Monitor)	Poca Influencia -Gran Interés (Informar)
		NIVEL DE INTERES	

Nota. En la tabla 5, se muestra la matriz stakeholders donde con el nivel de poder y nivel de interés que presenta la organización JCD

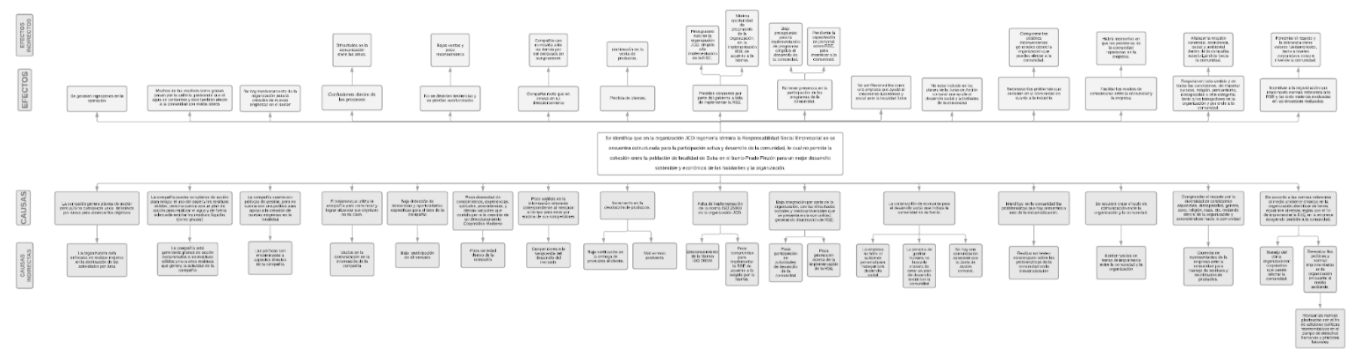
Fuente: *Autoría propia*

Árbol del Problema

“El análisis del problema es la fase en la cual se identifican los aspectos negativos de una situación específica, y se establece la relación entre las causas y efectos de los problemas identificados. El análisis del problema tiene una importancia primordial en la planificación del proyecto, pues ejerce una fuerte influencia en todas las posibles intervenciones (MDF 2005). Por lo anterior se comparte el árbol de problema de la empresa JDC” (Dillon, sswm.info, 2020). (Ver Figura 4).

Figura 4.

Árbol de problemas

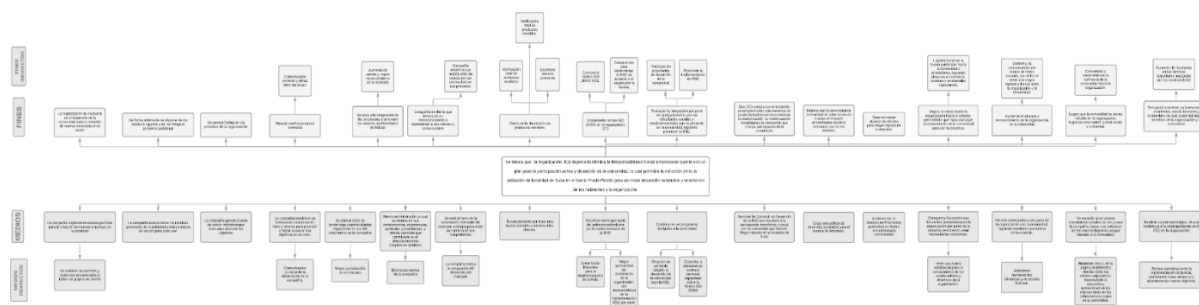


Nota. En la figura 4, Se crea un Árbol de Problemas que este busca Radicar el problema principal de la empresa JCD ingeniería térmica mediante un estudio, donde el problema me genera unas causas y cada uno de ellas a un efecto que me ayuda a identificar que tanto están aplicando la RSE según la norma ISO 26000.

Fuente. Elaboración propia

Árbol de Objetivos

El análisis de objetivos es un enfoque metodológico empleado para describir la situación a futuro, planteando un escenario en donde los problemas que fueron una vez identificados han sido solucionados, para esto se representan los medios y fines en un diagrama llamado “árbol de objetivos”. (Dillon, Toolbox, 2020). A continuación se comparte el árbol de objetivos para la compañía

Figura 5.*Árbol de Objetivos*

Nota. En la figura 5, En el árbol de objetivos lo que buscamos en base al problema identificado, se crea un objetivo principal que con unos medios me lleven a unos fines para buscar que la organización JCD Ingeniería Térmica pueda llegar a manejar de forma correcta la RSE en todas sus materias según la norma ISO 26000. Mapa Estratégico

Fuente. Elaboración propia

En el mapa estratégico se presentan las materias fundamentales (gobernanza, Derechos humanos, medio ambiente, prácticas justas, asunto de consumidores y participación activa) de la organización las cuales se encuentran orientadas a:

1. **Gobernanza:** esta área va encaminada al desarrollo de la implementación de las leyes en las cuales está la Ley 26000 de Responsabilidad Social Empresarial, encaminadas a la dimensión económica de la organización, teniendo en cuenta las leyes y normas aplicables, la organización genera una estratégica que requiere de una inversión económica.

2. **Derechos humanos y medio ambiente:** en cuanto a estas materias fundamentales se encuentran encaminadas de manera interna en la organización, debido a que se dispone de

realizar mejoras en todo lo relacionado a la organización y su administración de manera interna, corrigiendo cualquier retroalimentación que se pueda presentar.

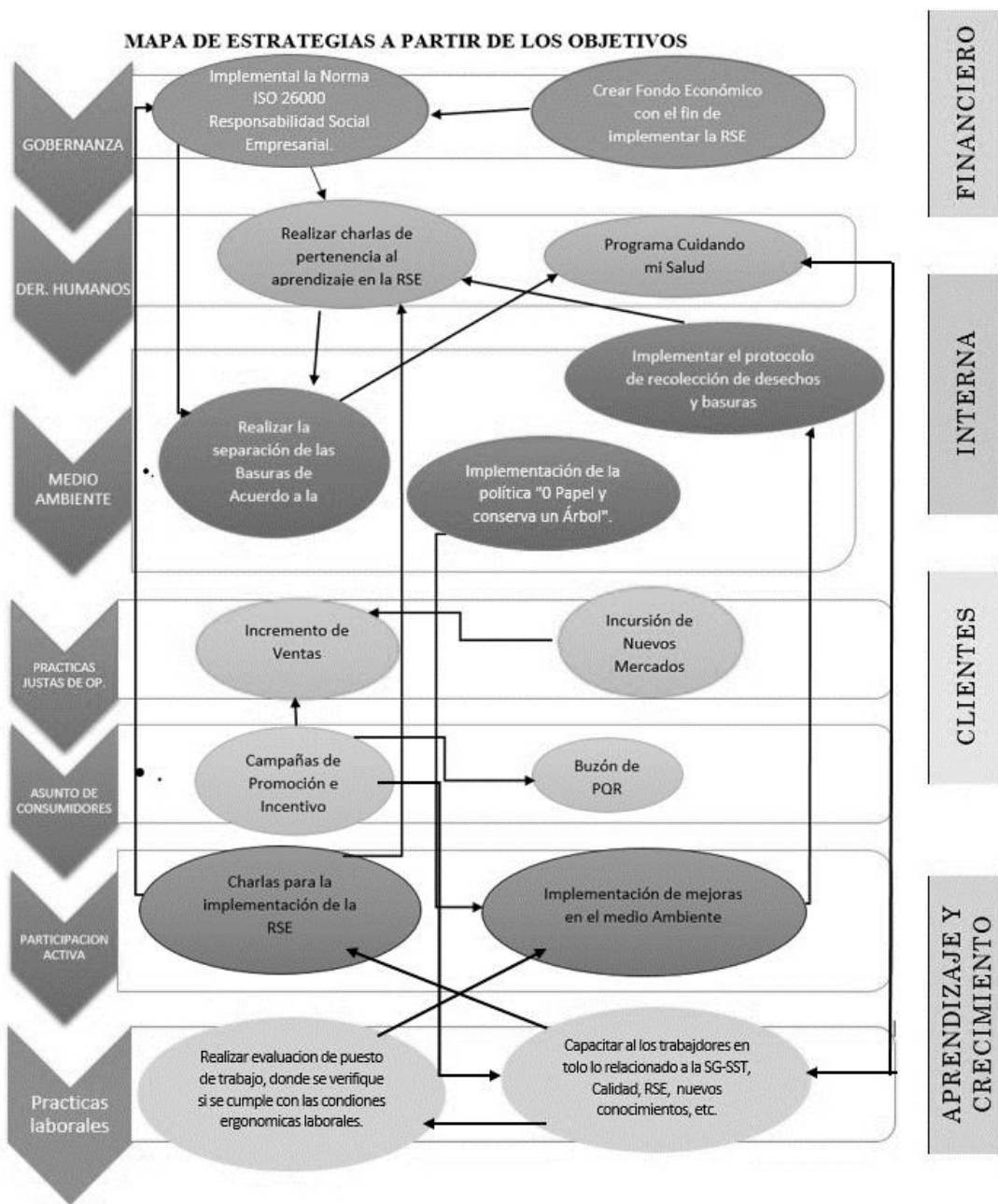
3. Practicas justas de operación y asuntos de consumidores: estas materias fundamentales se encuentran encaminadas a los clientes, ya que son muy importantes en el momento de investigar nuevos mercados, con el fin de crear estrategias de marketing, incursionar en nuevos mercados, mejorar cualquier anomalía que se presenten con la organización en cuanto a la prestación del servicio o venta del producto.

4. Participación activa y prácticas laborales: en esta materia se encuentra relacionada al aprendizaje continuo y el crecimiento, crecimiento como persona y en la organización, lo anterior con el fin de crear valor a los productos, los servicios que se ofrecen y que los colaboradores tengan una misión cada día para sacar adelante la organización. Cabe resaltar que el aprendizaje continuo es un plus que genera innovación y este es un aporte positivo a la organización y su crecimiento.

En la siguiente ilustración 1 se puede observar el mapa estratégico de la organización JDC Ingeniería Térmica.

Figura 6.

Mapa Estratégico



Nota. En la figura 6, se muestra el mapa estratégico generado de acuerdo al estudio realizado en el árbol de problemas y el árbol de objetivos de la organización, estas estrategias se

presentan según las materias presentadas en la norma ISO 26000. De igual manera se presentan las dimensiones de la organización JCD y la aplicación frente a las materias.

Fuente. Elaboración propia

Capítulo 4. Plan de Mejoramiento

Se logra definir que el plan de mejora es una serie de pautas y operaciones que realizará la entidad para lograr resultados sobresalientes, es decir permitir cambios; claro está de acuerdo a acciones originarias de autoevaluaciones en las cuales se identifican los aspectos de mejora en diversos procesos específicos e importantes de la empresa.

Teniendo en cuenta que el (los) plan(es) de mejora pueden ser a corto, mediano o largo plazo. Haciendo énfasis en que la principal labor de éste es rebasar las debilidades teniendo en cuenta sus causas y posibles efectos, así como también fomentar y continuar con las fortalezas que se tengan en la compañía.

Plan de Acción y de Seguimiento

El plan de acción se definirá como una de las herramientas de gestión administrativas la cual prioriza las actividades para cumplir con las metas propuestas, claro está conociendo sus particularidades y elementos. Esta permite trazar la ruta que debe realizar la compañía teniendo en cuenta las acciones que se deben ejecutar, como se efectuarán, en qué período, la(s) persona(s) responsable(s) y de qué forma serán evaluados los resultados. Con el fin de conocer si el plan realizado generó los efectos esperados o se debe iniciar de nuevo el plan de acción.

El propósito de un plan de acción y rastreo es trabajar en la firma de forma organizada y coordinada, que las tareas asignadas a cada colaborador sean las correctas de acuerdo a su cargo, con el fin de alcanzar los objetivos planteados de forma eficiente para la entidad.

Tabla 6.*Plan de Acción y de Seguimiento para la Dimensión Económica*

Dimensión	Objetivo estratégico	Estrategia	Plazo	Costo	Indicador
Económica	Diseñar un plan de trascendencia por parte de la gerencia y la dirección operativa, logrando así crear herramientas de seguimiento, calidad y enfoque de los servicios prestados, con el fin de manejar de forma adecuada los recursos financieros y económicos. Permitiendo tener claridad en el sentido de las utilidades, ganancias y pérdidas, costos y gastos de la empresa, logrando conocer la rentabilidad de la misma.	Crear un fondo financiero dirigido hacia la puesta en marcha de la Norma ISO 26000.	6 meses	\$ 2.000.000	Numero de fondos creados / Numero de fondos propuestos * 100
		Realizar campañas de promoción y propaganda para los productos y servicios ofrecidos con el fin de incrementar las ventas.	6 meses	\$ 3.000.000	Numero de campañas realizadas / número de campañas establecidas *100
		Realizar capacitación de personal acerca de la Norma ISO 26000.	6 meses	\$ 3.000.000	Numero de capacitaciones realizadas / Numero de capacitaciones establecidas*100
Total				\$ 8.000.000	

Nota. Se realiza un plan estratégico para manejar de forma adecuada los recursos financieros y económicos de la compañía. Este plan de acción se genera a mediano plazo.

Fuente: Elaboración propia

Tabla 7.*Plan de Acción y de Seguimiento para la Dimensión Social*

Dimensión	Objetivo estratégico	Estrategia	Plazo	Costo	Indicador
Social	Implementar planes Dedicados al desarrollo sostenible social para permitir una comunicación entre la organización y la Comunidad en el que se obtenga un buen relacionamiento	Conocer las necesidades de la comunidad y así realizar un plan de acción que logre una integración social entre ambas partes.	6 meses Mediano Plazo	\$1.000.000 Capacitaciones \$2.000.000 Donaciones	Planes con ámbito social aplicados / Necesidades de la comunidad * (100)
		Formación de emprendimiento en el sector económico Industrial con énfasis en la empresa JCD	6 meses Mediano Plazo	\$ 2.000.000 Docente convenio Sena \$ 500.000 Papelería	Planes de Formación / Cantidad de estudiantes * (100)
		Realizar convenios con el Sena y JCD para que personas de la comunidad puedan realizar sus prácticas.		0 Costo	Cantidad de convenios/ personas interesadas* (100)

Nota. Se implementará un plan social que permita el acercamiento de la comunidad y la compañía JCD Ingeniería térmica

Fuente: Elaboración propia

Tabla 8.

Plan de Acción y de Seguimiento para la Dimensión Ambiental

Dimensión	Objetivo estratégico	Estrategia	Plazo	Costo	Indicador
Ambiental	Implementar un plan ambiental de calidad para el buen manejo de los residuos provocados por la empresa, ya sean de índole gases, grasas, material reciclable, desperdicios de chatarra, químicos, entre otros. Buscando el beneficio del medio ambiente y permitiendo un mejor funcionamiento para la organización.	Capacitación “educación ambiental” para toda la compañía	3 Meses	\$3.000.000	Cantidad de capacitaciones culminadas / Cantidad total de capacitaciones planificadas * 100
		Capacitación sobre la disposición final de los desechos y materiales reciclables	2 Meses	\$5.000.000	Cantidad de adecuaciones culminadas / Cantidad total de adecuaciones planificadas * 100
		Adecuaciones y compra de elementos para la disposición final de desechos	2 Meses	Valor Mensual \$300.000 Valor Anual \$3.600.000	Ofertas presentadas/Oferta elegida= Ahorro Generado
		Convenio con proveedor que recoja los desechos que necesitan una disposición diferente	5 Meses	\$6.000.000	Actividades culminadas / Actividades planificadas * 100
			Total	17.600.000	

Nota. Se implementará un plan ambiental que permita manejar los residuos de la compañía JCD

Ingeniería térmica

Fuente: Elaboración propia

Conclusiones

Como se logra observar a través de este estudio realizado a la organización JCD Ingeniería Térmica, sobre la RSE ubicada en la ciudad de Bogotá, refleja que la organización no dispone de la RSE encaminado a la implementación de la Norma ISO 26000. Se evidencia que de acuerdo a las leyes ejercidas por la Ley Colombiana es necesario que la organización empiece con el estudio de la Norma y realice un plan de acción donde sea incluido. Con el fin de que a mediano plazo la organización pueda ejercer con la Norma de Responsabilidad Social Empresarial permitiendo que la compañía sea reconocida no solo en Bogotá, sino también a nivel Nacional.

Se realiza un instrumento de forma aleatoria y cuantitativa de recopilación de la información utilizando la encuesta, para evidenciar las debilidades y oportunidades de la empresa. De tal forma la recolección de información da como resultado, que la compañía presenta posibilidades de mejora. De acuerdo a la ponderación efectuada para las siete materias que califican la RSE; siendo las siguientes de mayor afectación: participación activa y desarrollo de la comunidad teniendo un resultado de 0.05%, derechos humanos con un 39% y gobernanza con un 7%. Por lo que se realiza un plan de estrategias que puedan minimizar los problemas que tiene la organización con el fin de poder incluir la RSE en la compañía.

Con la idea de generar nuevas oportunidades de empleo, se presentan estrategias de mejora para poder implementar la política RSE, bajo los parámetros de las Normas y leyes nacionales. Esperando que la implementación de la RSE genere mayor oportunidad de

crecimiento en la organización y mayor rentabilidad económica y social. Por lo cual se presenta un mapa de estrategias de mejora con oportunidades de crecimiento.

Uno de los objetivos de este estudio, es la creación de un código de ética que pueda demostrar es compromiso por cuidar y mantener comportamientos profesionales, saludables y humanos; promoviendo un lugar adecuado para el trabajo, el cual se presentallegado a cabo este estudio.

Referencias

- ACEVEDO-GUERRERO, J. A.-R.-R. (2013). *ESTATUS JURÍDICO DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL (RSE) EN COLOMBIA*. Obtenido de *Díkaion*, 22(2), 303-332.:
http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-89422013000200006&lng=en&tlng=es.
- al., P. e. (2016).
- Arcas Lario, N., & Briones Peñalver, A. J. (2009). Responsabilidad Social Empresarial de las Organizaciones de la Economía Social. Valoración de la. *CIRIEC-España, Revista de Economía*, 143-161.
- Biblioteca Unad Virtual. (2000). Obtenido de <https://eds-a-ebsohost>
- Buitrago Betancourt, J. D. (2021). La comunicación corporativa de la responsabilidad social empresarial (RSE). *Revista Innovar Journal*, 91-112.
- Camacho, M. (25 de Noviembre de 2021). *factorialhr.es*. Obtenido de factorialhr.es:
<https://factorialhr.es/blog/etica-empresarial/>
- Dillon, L. B. (2020). *sswm.info*. Obtenido de sswm.info:
<https://sswm.info/es/taxonomy/term/2647/problem-tree-analysis>
- Dillon, L. B. (2020). *Toolbox*. Obtenido de *Toolbox*:
<https://sswm.info/es/taxonomy/term/2647/problem-tree-analysis>
- Editorial Etecé. (16 de Julio de 2021). *concepto.de*. Obtenido de concepto.de:
<https://concepto.de/etica-empresarial/>
- Ètica. (06 de Junio de 2021). *Sugnificados.com*. Obtenido de <https://www.significados.com/etica/>

- Europea, C. (2001). *Observatorio de Responsabilidad Social Corporativa*. Obtenido de <https://observatoriorsc.org/libro-verde-fomentar-un-marco-europeo-para-la-responsabilidad-social-de-las-empresas/>
- H., M. S. (Julio-Diciembre de 2019). La responsabilidad social del empleador (RSE) en Colombia frente a la discapacidad. *Opinión Jurídica Revista Científica*, 18 (37).
- Icontec. (2008). *Responsabilidad Social*. Bogota.
- ISO. (2010). Responsabilidad Social Visión general del proyecto. Obtenido de https://www.iso.org/files/live/sites/isoorg/files/archive/pdf/en/iso_26000_project_overview-es.pdf
- IZO. (12 de DICIEMBRE de 2018). *IZO.ES*. Obtenido de IZO.ES: <https://izo.es/que-son-los-arquetipos-experiencia-de-cliente/>
- Kunsch. (2007).
- Marciales, L. N. (13 de Junio de 2019). *La republica*. Obtenido de La republica: <https://www.larepublica.co/responsabilidad-social/los-beneficios-de-implementar-un-plan-de-rse-2873350>
- Muñoz, J. E. (13 de Febrero de 2021). *Asuntos legales*. Obtenido de Asuntos legales: <https://www.asuntoslegales.com.co/consultorio/retos-actuales-frente-a-la-responsabilidad-social-corporativa-3124680>
- Padilla, R. A. (s.f.). *La Responsabilidad Social De La Empresa A Debate*. Icaria Editorial.

Anexos

Anexo A. Enlace al Código de Ética

<https://editor-storage.reedsy.com/books/619288d11ae37e57ce633309/exports/success/3f78f260-dda6-4a0c-8f19-efa876be3c98/202111220143-codigo-de-etica.zip>

Anexo B. Enlace Árbol de Problemas

https://lucid.app/lucidchart/75543b4b-f5bf-47cc-a601-b2a59c8147b9/edit?viewport_loc=387%2C41%2C1986%2C876%2C0_0&invitationId=inv_ead7becd-c9f7-4c74-860b-7d9f8084af03

Anexo C. Enlace Árbol de Objetivos

https://lucid.app/lucidchart/0c3ecaeb-26e8-4d14-a13c-07bd595986b9/edit?viewport_loc=-1217%2C-4%2C2698%2C1190%2C0_0&invitationId=inv_f1b97285-3ae3-4faa-b514-cf784c7d6ad9

Anexo C. Formato de Recolección de Información**Encuesta a Trabajadores:**

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfAtTZQ1dByNUg7DOuImER5e-_TWirIgzJ3GaDzg50FrGDjRg/viewform?usp=sf_link

Encuesta a Clientes:

<https://docs.google.com/forms/d/11OJ3xjTyUauBQMk01Amtwp4rVE3K-8ozbWTOTzHFouI/edit?usp=sharing>

Encuesta a Coordinadora administrativa:

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdNqQa0Cj60pVlt7RjZIMJJocQEON4JQ3IcDkK38p_d8vdWdA/viewform?usp=sf_link

Análisis Encuesta A Trabajadores JCD

Pregunta N° 1

Indicador: Conocimiento de derechos humanos

No. De colaboradores encuestados/ No. Total de trabajadores *100

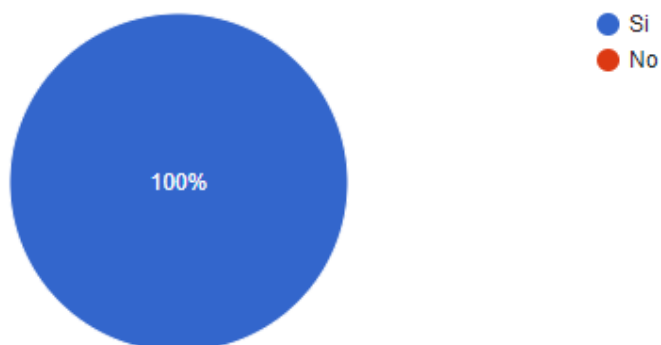
$$R = 9/21 * 100 = 42.85\%$$

Figura 7.

Pregunta 1 trabajadores

¿ Conoce usted cuales son los derechos humanos?

9 respuestas



Análisis: De acuerdo a la encuesta realizada a los 9 colaboradores seleccionados, se genera un resultado del 42.85% al indicador “conocimiento de derechos humanos”, lo cual arroja que el total de las personas encuestadas conocen los derechos humanos

Pregunta N° 2**Indicador:** Equidad en JCD

Número de trabajadores que resaltan que la equidad se da por género *100 / Número de trabajadores encuestados

$$R = 2 * 100 / 9 = 22.2\%$$

Número de trabajadores que resaltan que la equidad se da por la raza *100 / Número de trabajadores encuestados

$$R = 2 * 100 / 9 = 22.2\%$$

Número de trabajadores que resaltan que la equidad se da por la orientación sexual *100 /
Número de trabajadores encuestados

$$R = 1 * 100 / 9 = 11.1\%$$

Número de trabajadores que resaltan que la equidad se da por la nacionalidad *100 /
Número de trabajadores encuestados

$$R = 2 * 100 / 9 = 22.2\%$$

Número de trabajadores que resaltan que la equidad se da la edad *100 / Número de
trabajadores encuestados

$$R = 1 * 100 / 9 = 11.1\%$$

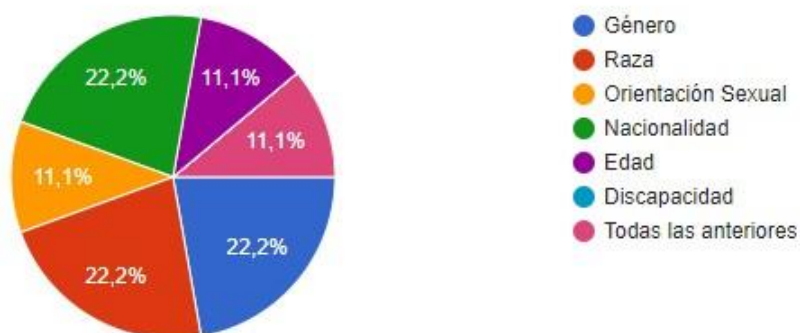
Número de trabajadores que resaltan que la equidad se da por todas las anteriores *100 /
Número de trabajadores encuestados

$$R = 1 * 100 / 9 = 22.2\%$$

Figura 8.*Pregunta 2 trabajadores*

¿De las siguientes opciones, seleccione porqué la empresa JCD es una organización que trata con equidad a sus empleados?

9 respuestas



Análisis: De acuerdo a las 9 personas encuestadas el 11.1 % afirma que la equidad en la organización es dada por la edad, todas las anteriores y la orientación sexual.

Mientras que un 22.2 % afirma que la equidad se da por género, raza y nacionalidad

Por lo tanto se concluye que la equidad en la empresa JCD Ingeniería Térmica tiene como resultado un porcentaje del 66.6% frente a ña nacionalidad, generó y raza

Pregunta N° 3:**Indicador:** Satisfacción de trabajadores capacitados

Cantidad de colaboradores capacitados encuestados satisfechos / Cantidad de colaboradores capacitados encuestados *100 R= $8/9*100= 88\%$

Figura 9.*Pregunta 3 trabajadores*

¿Siente usted que las capacitaciones dadas por la compañía son importantes y le han brindado nuevos conocimientos? ¿Por que?

9 respuestas

Es importante porque no solamente nos capacitan sobre el área de cada una, también nos integran en el área de servicio y conocimientos básicos de los equipos.

Si, Porque permite realizar mejoras continua en los procesos

Si. Nos permiten aprender

Si. Para resolver inconvenientes en el campo

Si. Ayudan a superar al empleado

Si.He aprendido mucho

Si. Nos ayuda a solucionar los servicios y a fortalecer los conocimientos

No.Las capacitaciones pocas son para conocimientos técnicos

Si. Me han permitido tener nuevos conocimientos de otros temas

Análisis: El 88 % de la población encuestada afirma que las capacitaciones han permitido adquirir nuevos conocimientos del área o de otros temas. Mientras que el 12% afirma que las capacitaciones brindadas no refuerzan el conocimiento técnico del área específica

Pregunta N° 4

Indicador: Fines de la capacitación

Número de trabajadores que afirman que la capacitación afianza sus conocimientos *100 /

Número de trabajadores encuestados

$$R = 6 * 100 / 9 = 66.7\%$$

Número de trabajadores que afirman que en la capacitación le explicaron un nuevo proceso

*100 / Número de trabajadores encuestados

$$R = 1 * 100 / 9 = 11.1\%$$

Número de trabajadores que afirman que la capacitación le explicaron el uso adecuado de

equipos y elementos de trabajo *100 / Número de trabajadores encuestados

$$R = 1 * 100 / 9 = 11.1\%$$

Número de trabajadores que afirman que la capacitación no aporta ninguna de las opciones

descritas *100 / Número de trabajadores encuestados

$$R = 1 * 100 / 9 = 11.1\%$$

Figura 10.

Pregunta 4 trabajadores

La compañía le ha brindado capacitaciones con el fin de:

9 respuestas



Análisis: El 66.7 % de los trabajadores encuestados argumentan que las capacitaciones les han permitido afianzar sus conocimientos; frente a un 33.3 % de los colaboradores que eligieron las opciones del uso adecuado de equipos y elementos de trabajo, explicar un nuevo proceso y ninguna de las anteriores.

Pregunta N° 5

Indicador: Condiciones laborales de trabajo

Número de trabajadores que afirman que se le brindan todos los elementos de protección *100 /
Número de trabajadores encuestados

$$\mathbf{R= 5*100/9 = 55.6\%}$$

Número de trabajadores que afirman que se le brindan todos los equipos de trabajo adecuados
*100 / Número de trabajadores encuestados

$$\mathbf{R= 1*100/9 = 11.1\%}$$

Número de trabajadores que afirman que se le brindan todos los espacios apropiados *100 /
Número de trabajadores encuestados

$$\mathbf{R= 2*100/9 = 22.2\%}$$

Número de trabajadores que afirman que se le brindan todos los elementos y condiciones
laborales *100 / Número de trabajadores encuestados

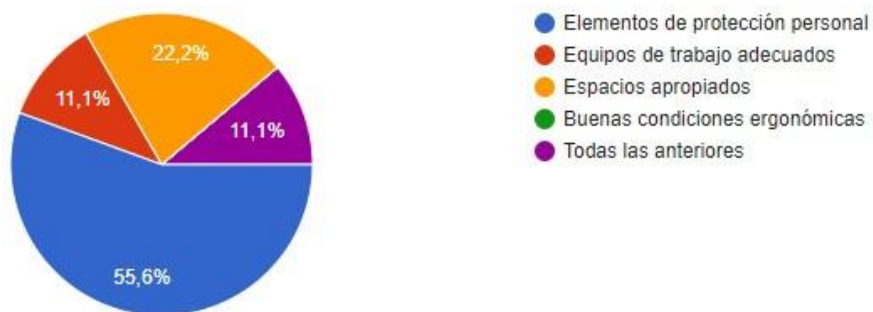
$$\mathbf{R= 1*100/9 = 11.1\%}$$

Figura 11.*Pregunta 5 trabajadores*

La empresa JCD le brinda todos los elementos y condiciones para la realización óptima de su trabajo como:



9 respuestas



Análisis: Se evidencia que el 55.6 % indica que la compañía le brinda sus elementos de protección personal para realizar sus actividades; por otra parte, el 22.2% indica que los espacios son apropiados para la ejecución del trabajo esta respuesta se da por el personal administrativo, que se encuentra dentro de las instalaciones de la compañía. Mientras que el otro 22.2 % dice que la empresa JCD Ingeniería térmica le suministra todos los equipos de trabajo adecuados y todas las anteriores

Pregunta N° 6

Indicador: Cuidado del medio ambiente

Trabajadores que piensan que se aporta al cuidado del medio ambiente a través del manejo de residuos y reducción de papel /Total de trabajadores encuestados* 100

$$R = 2/9 * 100 = 22.2\%$$

Trabajadores que piensan que se aporta al cuidado del medio ambiente a través del manejo de residuos/Total de trabajadores encuestados* 100

$$R = 7/9 * 100 = 77.8\%$$

Figura 12.

Pregunta 6 trabajadores

¿En su compañía manejan métodos que aporten al cuidado del medio ambiente, cómo?

9 respuestas



Análisis: El 77.8 % de los colaboradores encuestados indican que en la compañía JCD Ingeniería Térmica se practican dos métodos de cuidado ambiental, permitiendo evidenciar que la respuesta mayoritaria es todas las anteriores. Frente a un 22.2 % los cuales expresaron que solo se manejan las canecas para la disposición de residuos

Pregunta N° 7**Indicador:** Propuestas ambientales

Mejoras ambientales/ propuestas*100

R= 9/9*100= 100%**Figura 13.***Pregunta 7 trabajadores*

¿Qué propuestas ambientales implementaría en la organización?

9 respuestas

Organizar mejor el tema de reciclaje y disposición de los residuos
Ninguna
Mejorar la disposición de líquidos como grasas
Algún tratamiento para el manejo del gas refrigerante
Reslizar separación de basuras adecuadas
Racionar el servicio de agua
Reciclaje
Reciclar todo tipo de material
Generar un nuevo proceso para la disposición de residuos

Análisis: Se verifica que de los 9 empleados que representa la muestra del 100%, un 70% afirma un buen manejo de residuos, sin embargo, hay que mejorar en todos los temas de impacto ambiental.

El personal propone propuestas en temas específicos que se deben llevar acabo.

Análisis Encuesta a Clientes de la Empresa JCD

Pregunta N° 1

Indicador: Satisfacción del cliente

Número de clientes que confirman que su servicio es bueno *100/ Número de clientes encuestados

$$R=5*100/6 = 83.3\%$$

Número de clientes que confirman que su servicio es excelente*100/ Número de clientes encuestados

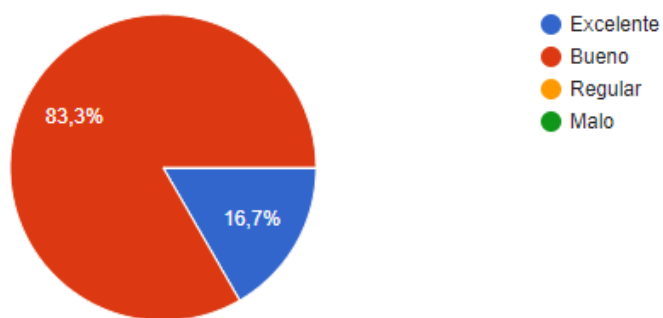
$$R=1*100/6 = 16.7\%$$

Figura 14.

Pregunta 1 clientes

¿Cuál ha sido su nivel de satisfacción con el servicio ofrecido?

6 respuestas



Análisis: teniendo en cuenta el análisis de resultados que arroja los indicadores, se puede evidenciar que de los clientes encuetados el 83.3% de clientes tienen un nivel de satisfacción “*bueno*”; Mientras que un 16.7 confirma que el servicio prestado es excelente. Por lo cual es necesario que la organización implemente estrategias de mejora, que permitan a los clientes obtener una satisfacción excelente.

Pregunta N° 2

Indicador: Satisfacción del cliente

Número de clientes que resaltan el servicio *100 / Número de clientes atendidos

$$R = 2 * 100 / 6 = 33.3$$

Número de clientes que resaltan el precio *100 / Número de clientes atendidos

$$R = 2 * 100 / 6 = 33.3$$

Número de clientes que resaltan la calidad *100 / Número de clientes atendidos

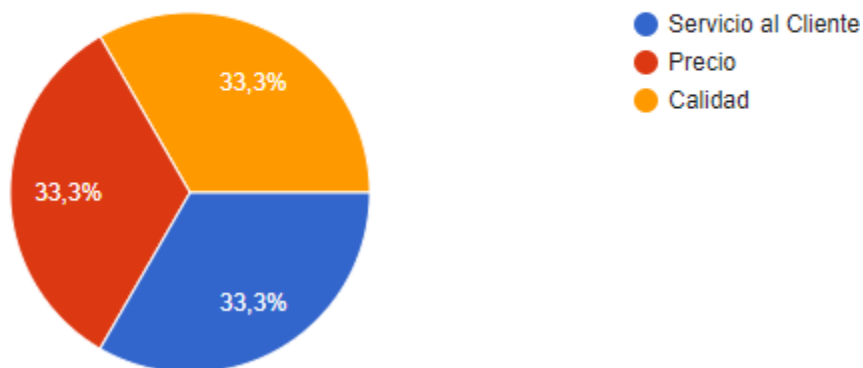
$$R = 2 * 100 / 6 = 33.3$$

Figura 15.

Pregunta 2 clientes

¿Qué puede resaltar sobre el servicio prestado?

6 respuestas



Análisis: De acuerdo a los resultados obtenidos en los indicadores se puede evidenciar que el 33.3% de los clientes encuestados destacan el servicio prestado: el otro 33.3 % destacan el precio y un 33.3% la calidad en el servicio. De tal manera, se tiene una buena percepción de los servicios que presta la organización

Análisis Encuesta a Coordinadora Administrativa

Pregunta N° 1

Indicador: Política de RSE

Numero de políticas de responsabilidad social empresarial - Numero de políticas con los que cuenta la empresa

R:0-4/100=-0.04%

Figura 16.

Pregunta 1 administrativa

¿La organización cuenta con políticas encaminadas a la RSE?

1 respuesta

No

Análisis: Se evidencia que la organización JCD Ingeniería térmica no aplica ninguna política hacia la RSE. Pero cuenta con las siguientes políticas: Política de Sistema de Gestión de Calidad, Plan de Emergencia, Seguridad Vial, Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST. Por lo tanto, da un resultado negativo de 0.04%. encontrando una oportunidad de mejora para ejecutar una política de RSE

Pregunta N° 2**Indicador:** Estrategias de RSE

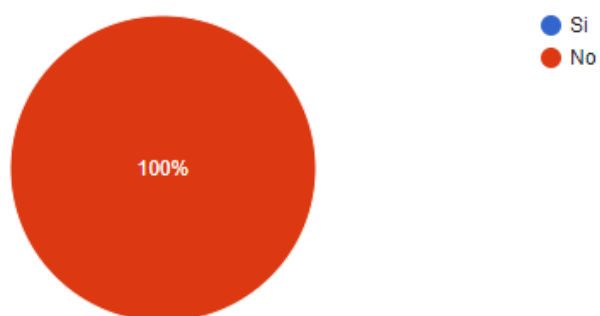
Número de estrategias encaminadas la RSE - Número total de estrategias

$$R = 0-5/100 = -0.05\%$$

Figura 17.*Pregunta 2 Administrativa*

¿Se han implementado estrategias encaminadas a la RSE?

1 respuesta



Análisis: En la organización se han realizado estrategias con el fin de cumplir con otras actividades, pero estas estrategias no van encaminadas a la RSE

Pregunta N° 3**Indicador:** Planes de acción

Numero de planes ejecutados*100/ Numero de planes propuestos

$$R=3*100/5=60\%$$

Figura 18.*Pregunta 3 Administrativa*

¿Qué plan implementaría para que no se presenten practicas inadecuadas en la operación?

1 respuesta

Planes de acción , con objetivos metas encaminados a la mejora.

Análisis: En la compañía JCD se están implementando en un 60% los planes de acción que permita mitigar los riesgos laborales.

La organización está en constante cambio realizando nuevas estrategias para llegar a las metas propuestas

Pregunta N° 4**Indicador:** Programas dirigidos a la comunidad

Horas en programas dirigidos a la comunidad/No. De habitantes que hay en la localidad de Suba*100

$$R = 8/1569978 * 100 = 0.051\%$$

Análisis del Indicador: Se logra observar que a raíz de las 8 horas en las cuales la compañía se encuentra en servicio y dividiéndolas en el No. De habitantes de la población de la localidad de suba en la cual se ubica el barrio Prado Pinzón, se denota que las horas prestadas a la comunidad equivale al 0.051%

Figura 19.*Pregunta 4 Administrativa*

¿La organización aporta al desarrollo de la comunidad?

1 respuesta

Si, desde su actividad.

Análisis de la pregunta: La compañía desde su actividad económica permite el reconocimiento del sector; sin embargo, es importante que todas las compañías se integren con el fin de realizar mejoras en el entorno

Pregunta N° 5**Indicador:** Proyectos nuevos de la empresa para la comunidad

Programas nuevos dirigidos hacia la comunidad-Programas totales de la empresa/100

$$R = 0-4/100 = 0.04\%$$

Análisis del Indicador: Según información por parte de la Coordinadora Administrativa, se puede observar que actualmente no hay programas dirigidos hacia la comunidad, pero dentro de la organización hay varios programas dirigidos hacia los trabajadores. De tal forma el indicador arroja un porcentaje de 0.04%, logrando así evidenciar la oportunidad de mejora para crear planes con RSE enfocados a la comunidad.

Figura 20.*Pregunta 5 administrativa*

¿Cree que es importante participar en nuevos proyectos dirigidos a la comunidad?

1 respuesta

Si

Análisis de la Pregunta: Aunque en la empresa JCD no hay programas dirigidos hacia la comunidad, la Coordinadora Administrativa indica que sería importante participar en nuevos proyectos dirigidos a la comunidad.