

**Estudio estratégico del plan de Responsabilidad Social Empresarial en la empresa
Variedades Joba ́li en la ciudad de Bogotá**

Andrés Mauricio Joya Monje

Yury Caterin Cifuentes Pinzón

Diana Carolina Prieto Galindo

Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD

Escuela de Ciencias Administrativas, Contables, Económicas y de Negocios

Administración de Empresas

Bogotá

2022

**Estudio estratégico del plan de Responsabilidad Social Empresarial en la empresa
Variedades Joba ́li en la ciudad de Bogotá**

Andrés Mauricio Joya Monje

Yury Caterin Cifuentes Pinzón

Diana Carolina Prieto Galindo

Asesor

Henry Hurtado

Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD

Escuela de Ciencias Administrativas, Contables, Económicas y de Negocios

Administración de Empresas

Bogotá

2022

Resumen

La RSE es un elemento administrativo el cual representa actualmente el interés que tiene una empresa por permanecer en el tiempo, con el respaldo de una comunidad y gobierno que aceptan la empresa, su nombre y acciones como parte fundamental de sociedad.

Las empresas en plena libertad de implementar prácticas de responsabilidad social han acogido diferentes posiciones de implementación, algunas solo con la comunidad, otras solo con el medio ambiente y otras la ejercen solo con los empleados vinculados. Sin embargo y a causa de los problemas ambientales y la globalización, se han creado incentivos para que las empresas sean compensadas en diferentes ámbitos por la razón de sus iniciativas y esfuerzos.

Durante el desarrollo de este trabajo, se realiza la identificación de una microempresa y la relación de los problemas más significativos con el objetivo de implementar estrategias de RSE. Es en la culminación de este estudio que se contemplan las diferentes maneras de ejercer la RSE de manera voluntaria, pero sin omitir los beneficios que probablemente se obtendrían bajo una implementación exitosa de las estrategias propuestas.

Palabras clave: gobierno, responsabilidad, medio ambiente, estrategias.

Abstract

CSR is an administrative element which currently represents the interest of a company to remain in time, with the support of a community and government that accept the company, its name and actions as a fundamental part of society.

Companies in full freedom to implement social responsibility practices have adopted different positions of implementation, some only with the community, others only with the environment and others exercise it only with related employees. However, due to environmental problems and globalization, incentives have been created for companies to be compensated in different areas for their initiatives and efforts.

During the development of this work, the identification of a microenterprise and the relationship of the most significant problems with the aim of implementing CSR strategies is carried out. The culmination of this study contemplates the different ways of exercising CSR on a voluntary basis, but without omitting the benefits that would probably be obtained under a successful implementation of the proposed strategies.

Key words: governance, responsibility, environment, strategies.

Tabla de Contenido

Resumen	3
Abstract	4
Objetivos	9
Objetivo General	9
Objetivo Especifico.....	9
Conceptualización.....	10
Resumen de las características, elementos y formas de gestionar estratégicamente la RSE	13
Características de la Responsabilidad Social Empresarial.....	14
Caracterización de los elementos en la RSE.....	15
Factores que implementa la Responsabilidad Social Empresarial.....	16
Formas de gestionar estratégicamente la RSE	16
Ensayo producción limpia y el consumo sostenible	20
Aplicación	24
Matriz de marco lógico	29
Plan de Mejoramiento	33
Conclusiones.....	35
Referencias.....	37
Link entrevistas.....	45

Lista de Tablas

Tabla 1.	Marco institucional	24
Tabla 2.	Diagnóstico	25
Tabla 3.	Plan de acción y de seguimiento	33

Lista de Figuras

Figura 1.	Línea de tiempo.....	10
Figura 2.	Póster gobierno corporativo.....	19
Figura 3.	Árbol de Problemas.....	29
Figura 4.	Árbol de Objetivos.....	30
Figura 5.	Mapa estratégico.....	31
Figura 6.	Cuadro Stakeholders.....	32

Lista de Apéndice

Apéndice A. Formato de Recolección de Información.....	42
--	----

Objetivos

Objetivo General

Identificar las formas de aplicar las RSE en las empresas a través de los problemas más significativos en aspectos económicos, sociales y ambientales en pequeñas empresas.

Objetivo Especifico

Estudiar el significado de Responsabilidad social y la importancia de la estrategia a través de la historia.

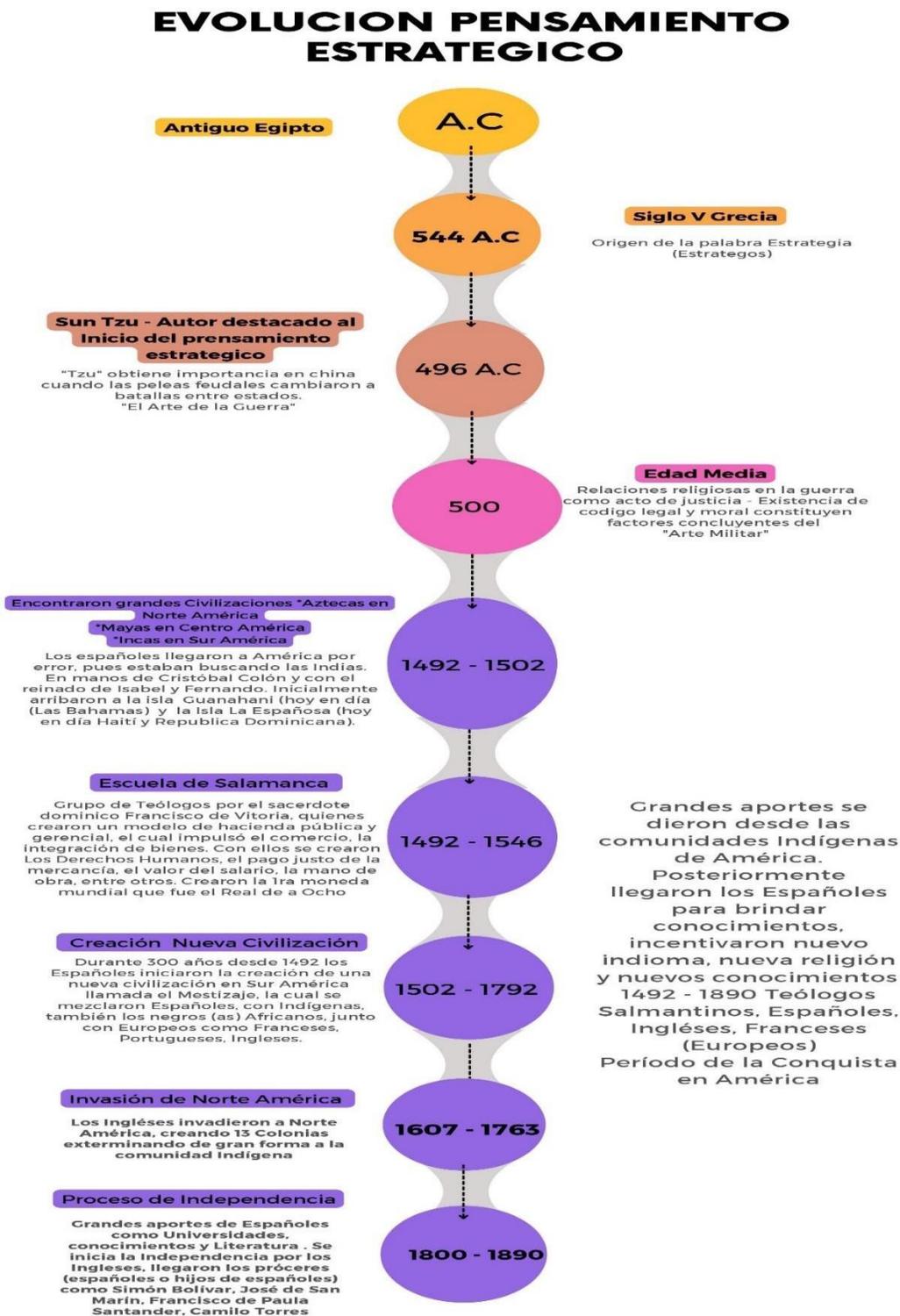
Realizar estudio para aplicación RSE en la micro empresa previamente seleccionada

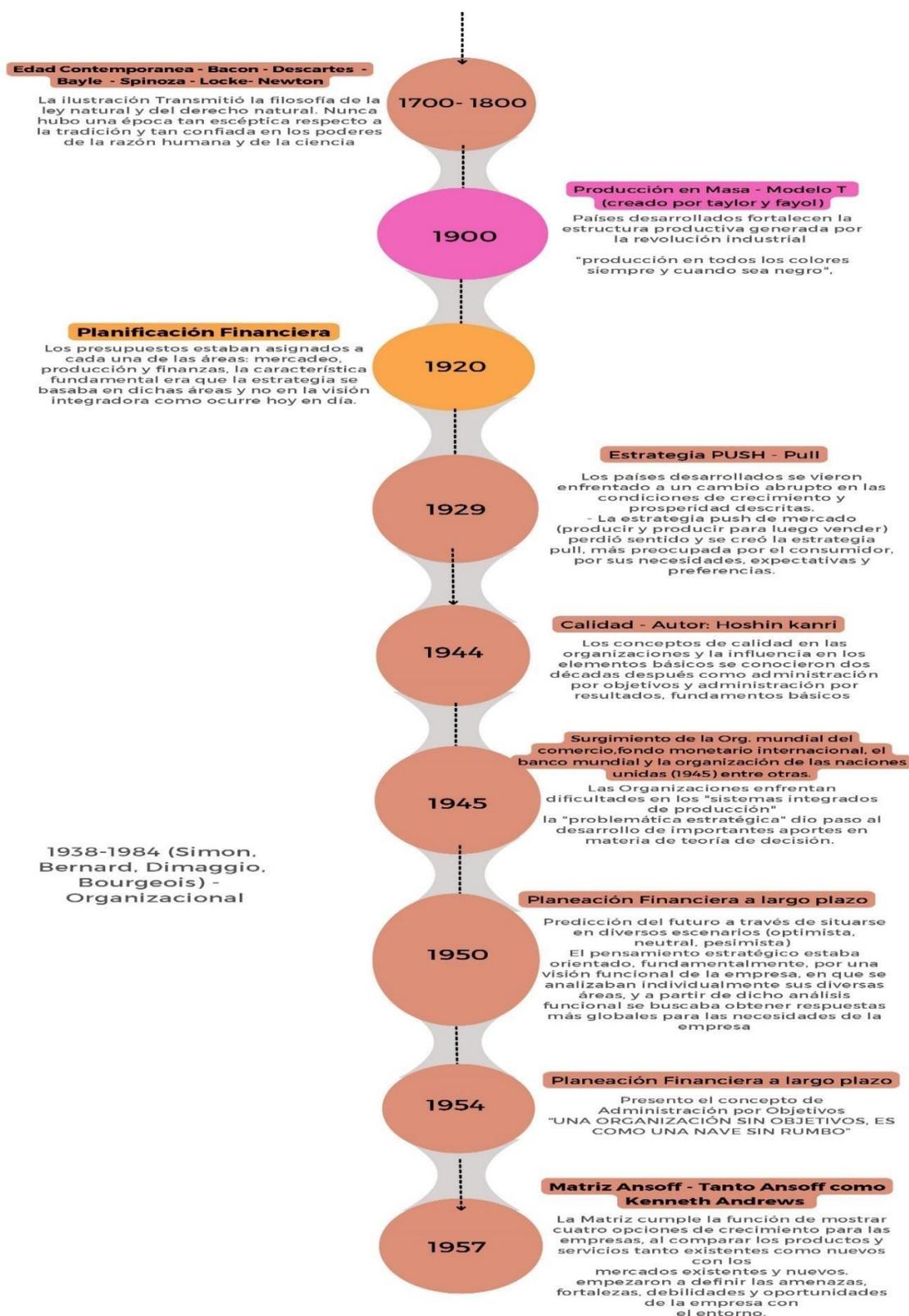
Identificar las diversas utilidades en la aplicación de la Responsabilidad Social

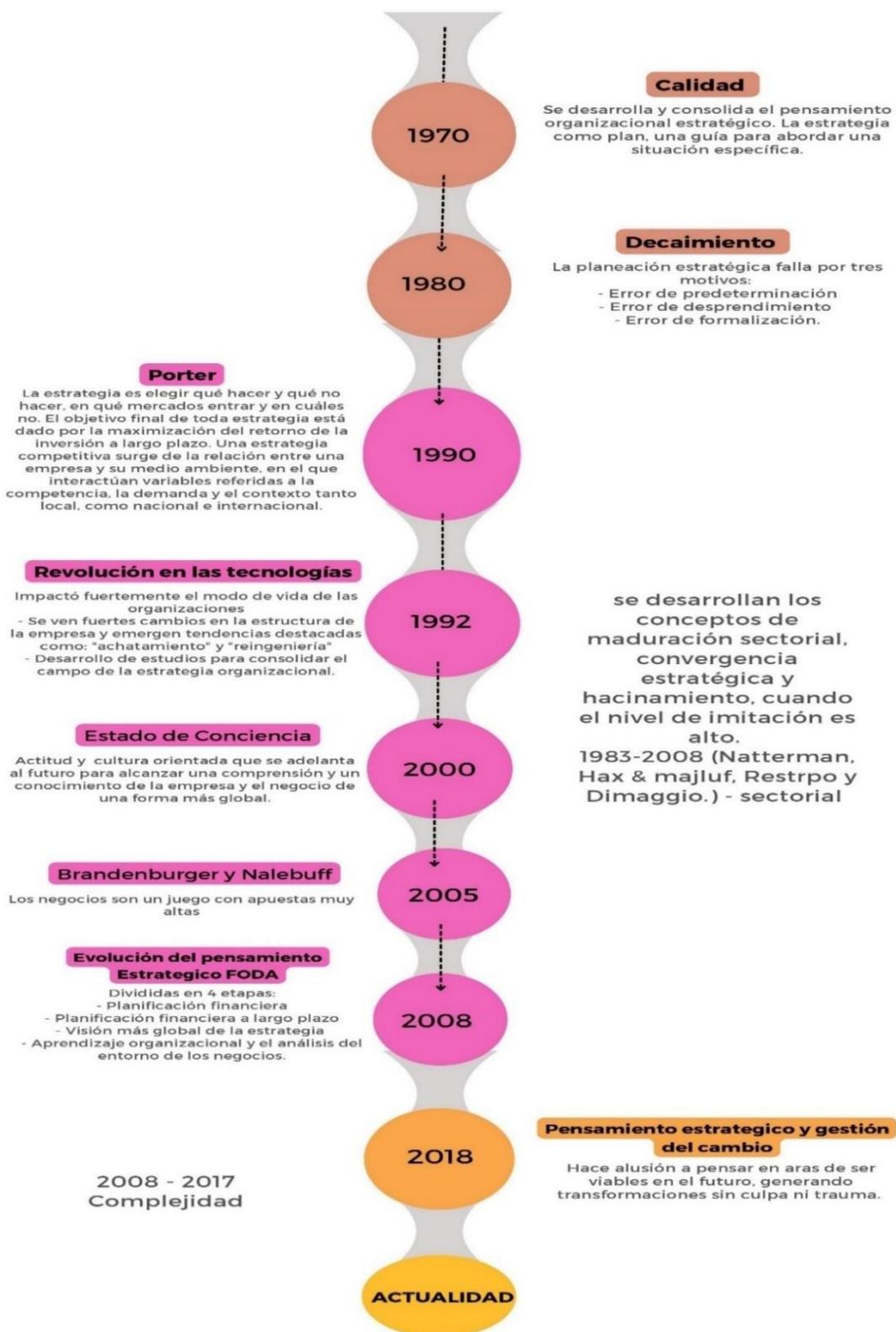
Empresarial en la organización y la sociedad.

Conceptualización

Figura 1.
Línea de tiempo







Fuente: Propia

Resumen de las características, elementos y formas de gestionar estratégicamente la RSE

Cuando hablamos de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE), podemos definirla como el compromiso y los deberes que asumen y desempeñan las empresas de manera voluntaria, para generar un cambio en la vida social, a través de la creación de incentivos con lo cual se pretende que estos promuevan una mejora en el cuidado y protección del medio ambiente, procesos de educación, aspectos económicos y de sustentabilidad que permiten obtener beneficios para la sociedad y la comunidad en general.

Generalmente la RSE, incorpora el enfoque de negocios, basándolos en los valores éticos y el respeto, esto nos permite contribuir a la sociedad de forma responsable y comprometida para poder abordar y emitir respuesta a las diferentes acciones que pueda tomar la empresa, en el momento de implementar y gestionar la RSE.

La RSE, debe estar fundamentada en un conjunto de políticas y prácticas que ayuden a la empresa a integrar los valores corporativos, para que la misma sea socialmente responsable ante cualquier inconsistencia, eventualidad o coyuntura, que se pueda presentar al interior de la empresa, por eso la importancia de tener claro los procesos para implementar la RSE.

La imagen corporativa es un pilar importante en la RSE, teniendo en cuenta que es la percepción que tiene los consumidores y los colaboradores de la empresa, por lo tanto, se deben implementar estrategias que nos permitan ser recordados como marca y que contribuyan a mejorar las relaciones dentro de la empresa y así generar una ventaja competitiva frente a la competencia.

Características de la Responsabilidad Social Empresarial

Las características principales son:

Antecedentes: Durante el siglo XIX se da la pregunta de cómo ajustar la eficacia de la empresa con la democracia y justicia de la misma; permitiendo tener empresas socialmente responsables.

Adoptar una práctica empresarial responsable, con el fin de dar cumplimiento a los objetivos éticos al interior de la empresa, logrando tener una compañía sostenible, pero pretendiendo generar expectativas en la comunidad.

El impacto Social, la solidaridad y el cuidado ambiental estén presentes en las empresas, lo cual genera un impacto positivo en la comunidad y ecosistemas.

Crear estrategias responsables, puede generar beneficios como la mutua cooperación entre proveedores o empleados, mejorar la productividad y un evidente valor agregado a las tareas encomendadas a cada trabajador

Responsabilidad con decisiones iniciales voluntarias requeridas por la ley y los compromisos contractuales.

Formar acciones sociales con gestión y estrategia empresarial.

Si bien hay empresas que realizan este tipo de acciones sólo para mejorar su reputación, muchas lo hacen porque son conscientes de la contribución que pueden hacer a la sociedad desde su rol activo.

Las prácticas sustentables permiten que las empresas se diferencien positivamente de sus competidores logrando la fidelización de los clientes y empleados.

Caracterización de los elementos en la RSE

Compromiso Empresarial: se refiere a la forma de operar que agregan valor a la sociedad dentro de la compañía.

Concentrar Esfuerzos: Se debe tener un objetivo claro a abarcar y los recursos destinados sean sólo presupuestados a dicho fin, ya que para que la RSE funcione se debe alcanzar meta por meta con el fin de que el cambio se logre ver.

Decisión Voluntaria: Carácter exclusivamente voluntario con una orientación no regulada por la ley.

Beneficio Para Público De Interés y La Sociedad: Proveedores, clientes, Empleados, consumidores, y toda comunidad al beneficiarse de las operaciones en la organización.

Conducta Ética: Se extiende a las posibilidades tradicionales de negocios.

Desempeño Ambiental: Resalta el cuidado medio ambiental.

Adaptación: Rentabilidad colectiva en la que aplica para la organización.

Diferénciate de los demás: Realiza una estrategia organizacional la cual compara nuevos objetivos a los de los competidores directos e indirectos.

Crea alianzas: Manejar cohesiones entre organizaciones, proveedores y clientes que permitan la sostenibilidad en los programas de la Responsabilidad Social Empresarial.

Inclusión: La RSE se convierte en inclusión social y laboral para las personas con dificultades y discapacidad, desarrollando y gestionando los distintos procesos de inclusión laboral, destacando gran reputación y prestigio a nivel social.

Gestión Empresarial Socialmente Responsable: Intereses de grupos directos o indirectos en la compañía para enlazar los requerimientos con las tácticas, políticas empresariales y estructuras objetivas.

Identidades Corporativas: Tanto Interna y externa por medio de la comunicación, comportamiento y estructura planteada por la empresa.

Gobierno Corporativo: Instrumento de control y direccionamiento empresarial, hacia los derechos y deberes de miembros corporativos de la junta administrativa, accionistas, entre otros.

Factores que implementa la Responsabilidad Social Empresarial

Perspectiva ciudadana, poder público e inversionistas a la vanguardia de la globalización y la transformación industrial.

Razón social que genera cada vez más decisiones de inversiones.

Formas de gestionar estratégicamente la RSE

Inicialmente se deben establecer objetivos claros que respondan a interrogantes como:

Que grupo de interés queremos desarrollar

Que beneficios trae a la compañía

Que beneficios trae a los participantes

Es viable financieramente

Que se espera durante el desarrollo del proyecto

Como se puede medir su desarrollo

Después de que la empresa tome la decisión son varios los campos en los que se puede aplicar un programa de RSE, como ejemplo:

Trabajadores

Familia de trabajadores

Comunidad

Clientes

Proveedores

Algunos programas implementados en las empresas han sido:

Oportunidades de desarrollo académico al trabajador

Bonos escolares en pro del bienestar de la familia y su calidad de vida

Mejoras locativas financiadas por la empresa en beneficio de la comunidad

Campañas ecológicas promovidas por la empresa

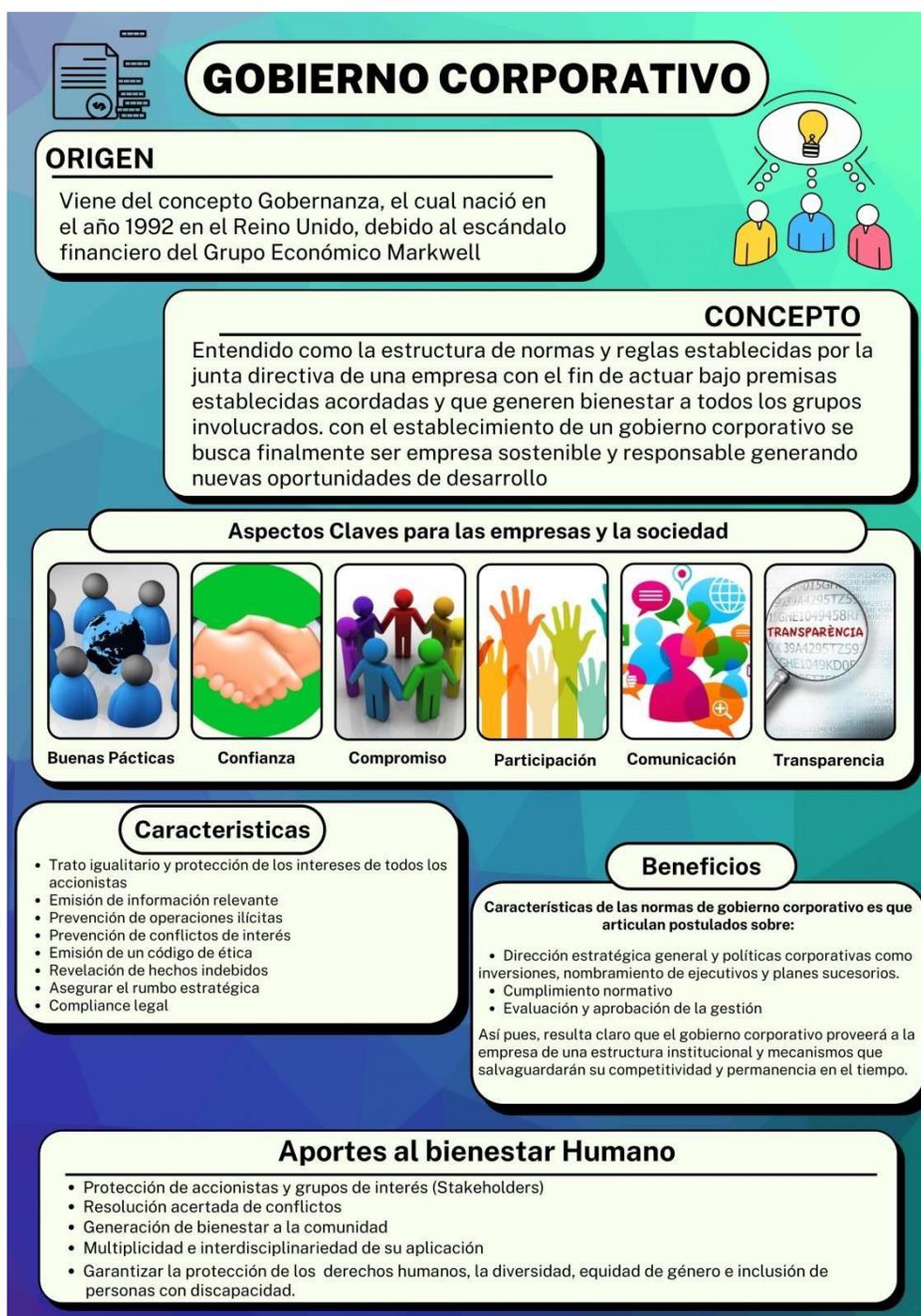
Manejo ejemplar de residuos industriales

Una Forma de implementar estratégicamente la Responsabilidad Social Empresarial, es con la ayuda del marketing digital, siendo estas las herramientas que ayudan a atraer esos consumidores que marcan la diferencia en sus compras, impactando socialmente en la comunidad. En la actualidad podemos evidenciar varias empresas que han acogido distintos elementos socialmente responsables en sus estrategias de mercadeo, con el fin de ayudar a una sociedad específica a través de productos y servicios al beneficio que obtiene una utilidad para ambas partes, entendiéndose la empresa la comunidad o el factor social.

Desde el sentido de mercado, siempre transmite valor. Tratándose del cómo mostrar, cómo ser mejor, que valor se da al medio ambiente, entre otros. A menudo los departamentos de mercado buscan destacar el valor que contribuyen con la implementación de estrategias enfocadas en la Responsabilidad Social Empresarial, ya que a través de estas buscan transmitir un valor diferente al consumidor, trabajadores, proveedores, etc.

Figura 2.

Póster gobierno corporativo



Fuente: Propia

Ensayo producción limpia y el consumo sostenible

El gobierno corporativo es considerado parte esencial en el desarrollo sostenible de las empresas y la sociedad. Algunas empresas dentro de su gobierno corporativo priorizan recursos económicos para desarrollar ambientes de desarrollo responsable y sostenible. Es importante que al establecer modelos de gobierno corporativo se tenga en cuenta el grupo social que rodea a la empresa, y que dichas acciones aporten al desarrollo de esta. Los problemas ambientales que hoy enfrentamos han adquirido mayor relevancia y a la vez preocupación a nivel mundial, cada vez son más los países, organizaciones y entidades que se hacen conscientes del daño causado al planeta, fenómenos como; eventos naturales extremos, consumo y producción irresponsable, daños a los demás ecosistemas, extinción de especies naturales e innumerables daños adicionales.

De acuerdo a la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico, para el gobierno corporativo es el conjunto de elementos columnarios que regulariza y normaliza el esquema. Teniendo en cuenta esto, resulta fundamental incluir dentro de los estatutos de gobierno corporativo herramientas para fortalecer y servir a la sociedad a través de prácticas transparentes, participación constante y continua comunicación. Para Colombia el Gobierno Nacional, en cabeza del Ministerio de ambiente y desarrollo sostenible, desarrollaron políticas ambientales que orientan a la sostenibilidad de las empresas con el principal objetivo de la reducción de la pobreza. Con lo anterior, el país tiene la oportunidad de implementar acciones que le permitan incursionar en mercados nacionales e internacionales los cuales aprecian las políticas ambientales (Ministerio de Ambiente y desarrollo sostenible, 2018)

La Política de Producción y Consumo Sostenible tiene como objetivo modificar comportamientos masivamente dañinos durante la producción y consumo de bienes, lo que

ayudaría a la conservación de recursos, respetar la biodiversidad y mejorar la calidad de vida de cada persona.

Los gobiernos extranjeros a través de su normatividad buscan promover producciones limpias por lo cual en la actualidad existen indicadores que permiten medir la eficiencia en la producción y servicios ofertados, factores como como la pérdida de recursos naturales y aumento de contaminación permiten realizar dicho calculo identificando avances, retrocesos y comparaciones que a su vez son premiadas con algunos reconocimientos monetarios para la organización.

Lo anterior ha motivado que las grandes industrias generen una producción más limpia, buscando logros como la sostenibilidad y algunos beneficios tributarios.

La producción limpia y consumo sostenible se complementan uno al otro tal como sucede con la satisfacción de las necesidades del ser humano expuesto en la tabla de Maslow y la satisfacción de ellas. Se deben diseñar formas de consumo sostenible pensado como primera medida en las necesidades básicas. Protegiendo los recursos naturales no renovables, en segunda instancia se contempla el educar para compensar las necesidades sociales, de estima y autorrealización de la manera más responsable socialmente.

La producción limpia es considerada el principal elemento durante la producción por lo cual los controles son más rigurosos en este aspecto, los daños ambientales de la producción irresponsable han aumentado las exigencias en la implementación de mejoras para la disposición de residuos y generación de los mismos.

Es importante capacitar al personal de la empresa y maximizar inversión en instrumentos que permitan el adecuado tratamiento de desechos y de aguas contaminadas perjudicando cadenas alimenticias y existencia de ecosistemas, con lo anterior y dependiendo de los negocios

que la empresa tenga activos en el momento, se evitan sanciones de tipo monetario, sanciones de tipo comercial y que el nombre se vea afectado negativamente.

Para el año 2021, se evidencia un incremento de plan de mejora en las organizaciones a nivel mundial que garantiza el DS y el RSE. Después del COVID 19 la relación del hombre con la naturaleza ha sido bastante buena, puede llegar ser un catalizador para el cambio social y con esto es importante decir que resaltar objetivos como reducir al máximo los índices de pobreza, garantizar Salud y bienestar, educación de calidad e Igualdad de oportunidades para toda la sociedad.

Como conclusión, se puede observar que las empresas y los gobiernos a nivel mundial tienen efectos positivos en el ecosistema además del aprovechamiento eficiente de recursos que contrae excelentes resultados económicos. A nivel social la empresa es más competente e innovadora, creando modelos empresariales alternativos, generando nuevas oportunidades para la sociedad.

La producción limpia es la base de la responsabilidad social actuando a través de un gobierno corporativo con estatutos que sean objetivos a esta necesidad, Nacional y globalmente se realizan mediciones y ranking de empresas que generan valor y reconocimiento como el caso de revista portafolio o diario república de Colombia, pero sería importante y significativo replicar las estrategias de éxito por gremio apoyando al mediano y pequeño empresario.

Entidades internacionales como el banco mundial de alimentos proyectan un acelerado crecimiento de consumo de recursos naturales no renovables, con el agravante del crecimiento exagerado de la población. Es de gran importancia y no se debe dejar de lado el papel que jugamos como consumidores, productores, comerciantes, administradores o diseñadores de planes de gobierno. Finalmente es importante prestar atención a las exigencias ambientales y el

acceso a los mercados, las medidas adoptadas para el cumplimiento de los sistemas ambientales deben ser parte de un gobierno corporativo que promueve ser ambientalmente responsable en todas las situaciones del ser humano, buscando permanecer en el tiempo generando valor agregado a la sociedad.

Aplicación

Tabla 1.

Marco institucional

Empresa	Variedades Joba´Li (JBL)
Sector	Terciario
Ubicación	Cra 10 No. 10 – 53 Edificio Latino
Misión	Somos una empresa importadora y comercializadora de artículos de belleza, fantasía y bisutería, orientada a ofrecer una excelente calidad y una gran variedad en artículos de comercio, ofreciéndoles a los clientes las más exclusivas intensiones de compra, contando con una sala de exhibición confortable de una ambiente agradable, cómodo y seguro, obteniendo de esta manera confianza y lealtad de nuestros clientes.
Visión	Variedades Joba´li comercializa artículos de belleza y cuidado de la piel buscando sobrepasar las expectativas de los clientes en el mercado nacional y esto lo aseguramos con un equipo de trabajo con talento y motivado que permite un especial y reconocido lugar en el mercado de la cosmetología.
Valores	<ul style="list-style-type: none"> • Ética • Responsabilidad • Respeto • Compromiso • Servicio
Estructura Organizacional	<ul style="list-style-type: none"> • Gerente (1) • Coordinador Administrativo (1) • Asistentes Comerciales (4) • Auxiliares de Bodega (6) • Domiciliarios (3)

Fuente: Propia

Tabla 2.
Diagnóstico

Variables	Indicadores	Preguntas	Instrumentos
Gobernanza de la organización	Aplicación principios RSE en la empresa	La compañía cuenta con directrices estratégicas que permiten supervisar y poner en práctica principios como: Respuesta:	Instrumento: Entrevista Población: 2 -1 Gerente -1 Coordinador Administrativo
	Medición de objetivos RSE	Cuidado del medio ambiente Comportamiento ético Transparencia en sus acciones Respeto a los derechos humanos Todos los anteriores Ninguno ¿Se encuentran objetivos cuantificados de la Responsabilidad Social Empresarial dentro de las estrategias funcionales de las distintas áreas de la compañía? <ul style="list-style-type: none"> • Si • No 	
Derechos Humanos	Inclusión en JBL	¿La empresa tiene vinculadas personas con discapacidad? Respuesta: <ul style="list-style-type: none"> • 1 persona • Más de 1 persona • No tiene vinculadas personas con discapacidad 	Instrumento: Entrevista Población: 2 -1 Gerente -1 Coordinador Administrativo
	Confiabledad en el desarrollo de la RSE	¿Considera usted importante implementar un desarrollo económico, social justo y sostenible en la empresa? Respuesta: <ul style="list-style-type: none"> • Totalmente en desacuerdo • En desacuerdo • Ni de acuerdo ni en desacuerdo • De acuerdo • Totalmente de acuerdo 	

Prácticas Laborales	Condiciones laborales de trabajo	<p>¿La organización JBL le ha suministrado todos los implementos de trabajo y seguridad para realizar sus labores diarias?</p> <p>Respuesta:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Siempre • Generalmente • Ocasionalmente • Nunca 	<p>Instrumento: Entrevista</p> <p>Población: Total: 13</p> <p>- 4 Asistentes Comerciales - 6 Auxiliares de Bodega - 3 Domiciliarios</p>
	Compensación justa	<p>2 ¿En una escala del 1 a 10 la empresa paga a sus empleados un salario digno y justo?</p> <p>Respuesta:</p> <p>1 2 3 4 5 6 7 8 9 10</p> <p><input type="radio"/> <input type="radio"/></p>	
Medio Ambiente	Aprovechamiento recursos	<p>¿En la empresa JBL existe el cuidado del medio ambiente a través de la clasificación de basuras (intensificación del reciclaje)?</p> <p>Respuesta:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Si • No 	<p>Instrumento: Entrevista</p> <p>Población: Total: 15</p> <p>- 1 Gerente - 1 Coordinador administrativo - 4 Asistentes Comerciales - 6 Auxiliares de Bodega - 3 Domiciliarios</p>
	Cuidado del medio ambiente	<p>2. ¿La empresa realiza acciones de conservación de medio ambiente dentro de la comunidad como:</p> <p>Respuesta:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Siembra de arboles • Mejoramiento de zonas verdes • Campañas de reciclaje • Todas las anteriores • Ninguna de las anteriores 	

<p>Anticorrupción y participación política Responsable</p> <p>Prácticas justas de operación</p>	<p>Dentro de la empresa conoce usted alguna práctica ilegal entre las siguientes:</p> <p>Respuesta:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Corrupción • Extorsión • Soborno • Colaboración con grupos al margen de la ley • Malversación de recursos • Tráfico de influencias • Todas las anteriores • Ninguna de las anteriores 	<p>Instrumento: Entrevista</p> <p>Población: Total: 13</p> <p>- 4 Asistentes Comerciales - 6 Auxiliares de Bodega - 3 Domiciliarios</p>
<p>Promover la responsabilidad social y Competencia justa.</p>	<p>¿Existe una política de compras y contratación dentro de la organización a la hora de seleccionar proveedores?</p> <p>Respuesta:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Si • No 	<p>Instrumento: Entrevista</p> <p>Población: 2 -1 Gerente -1 Coordinador Administrativo</p>
<p>Reglamento general, protección datos</p> <p>Asuntos de consumidores</p>	<p>¿La empresa reconoce y protege el derecho a la protección de datos personales tanto de aliados como de clientes?</p> <p>Respuesta:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Siempre • Generalmente • Ocasionalmente • Nunca 	<p>Instrumento: Entrevista</p> <p>Población: Total: 15</p> <p>-1 Gerente -1 Coordinador administrativo - 4 Asistentes Comerciales - 6 Auxiliares de Bodega - 3 Domiciliarios</p>

Asuntos de consumidores	Protección al usuario.	¿Qué canales dispone la empresa para recibir peticiones, quejas, reclamos o sugerencias?	<p>Respuesta:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Correo electrónico • Líneas telefónicas • Buzones en puntos de servicio • Recepciones • Todas las anteriores • Ninguna de las anteriores
Participación activa y desarrollo de la comunidad	Participación activa y desarrollo de la comunidad.	Conoce usted si la compañía participa en campañas que promuevan el bienestar integral de la comunidad tales como:	<p>Instrumento: Entrevista</p> <p>Población: 2 -1 Gerente -1 Coordinador Administrativo</p>
		<p>Respuesta:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Donaciones • Voluntariado • Fundaciones • Todas las anteriores • Ninguna de las anteriores 	

Fuente: Propia

Matriz de marco lógico

Figura 3.

Árbol de Problemas



Fuente: Propia

Se identifica en la empresa JOBA ´LI algunos vacíos para implementar principios de RSE. Por lo anterior se sintetiza el referente ambiental como principal problema dentro de la empresa.

Dentro del árbol de problemas se exponen la línea social, ambiental y económica, todas originadas a partir del problema principal: ausencia de objetivos y ámbitos que respondan a la sostenibilidad ambiental, se identifica además las causas que originan cada uno de los problemas.

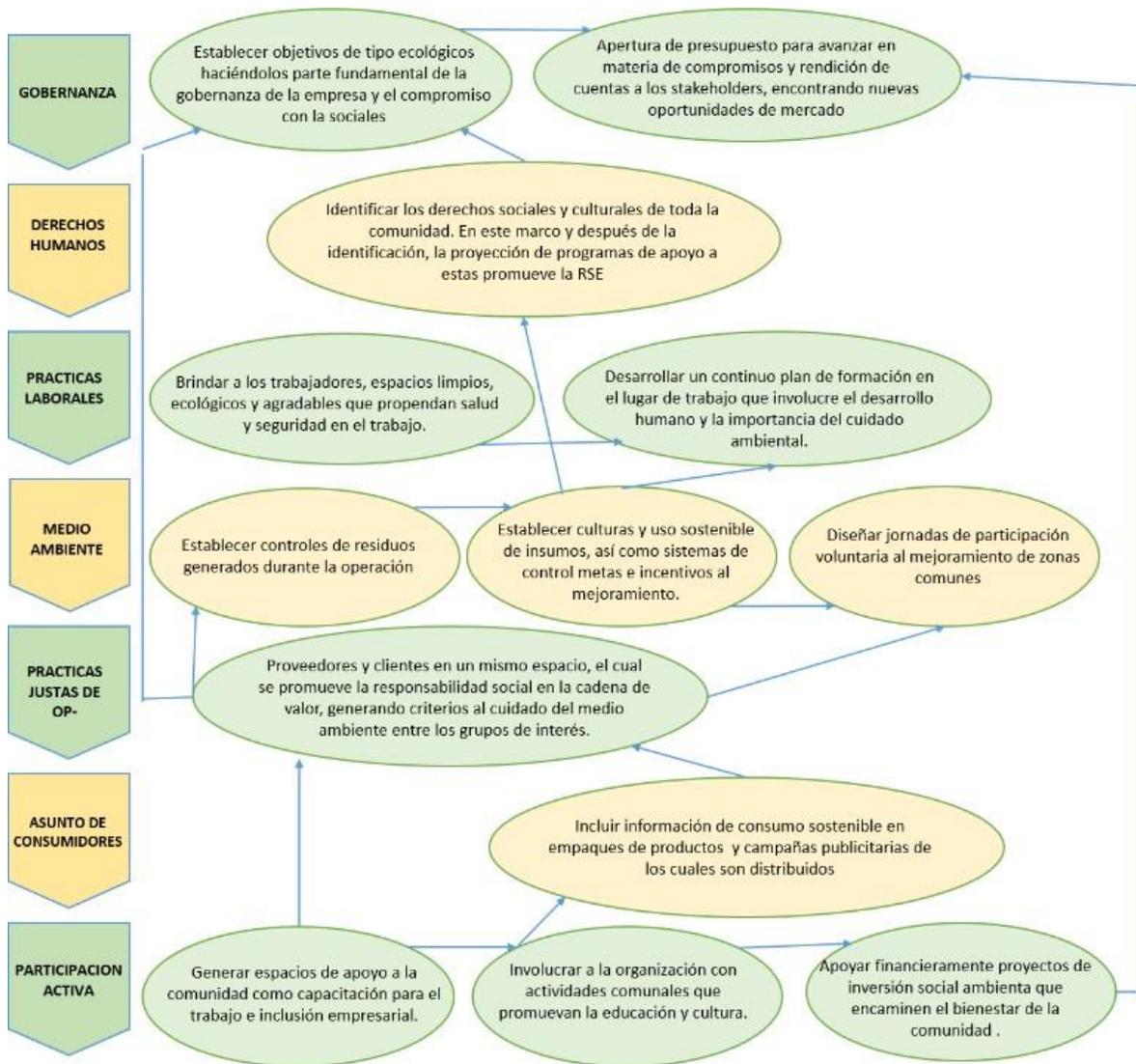
Figura 4.**Árbol de Objetivos**

Fuente: Propia

Este árbol tiene como finalidad, relacionar las posibles soluciones a cada uno de los problemas expuestos en el árbol de problemas, así como la causa de los mismos.

Con el principal objetivo: existencia de objetivos y hábitos ecológicos que aporten a la sostenibilidad ambiental, se continúa con las líneas buscando generación de beneficios a la empresa económicamente, a la comunidad ambientalmente, y a la sociedad siendo competitiva y altamente responsable.

Figura 5. Mapa estratégico



Fuente: Propia

En este cuadro se relacionan cada una de las acciones necesarias para llevar a cabo los objetivos propuestos con la finalidad de dar respuesta a los problemas identificados.

Se tienen en cuenta los 7 principios de la RSE así como la relación de la empresa con los stakeholders.

Cada una de las estrategias relacionadas se relaciona con el siguiente nivel de forma ascendente y todas en función de la principal necesidad: *responder a la sostenibilidad ambiental implementado así uno de los principios de la RSE.*

Figura 6.

Cuadro Stakeholders

		Gran Influencia		Gran Influencia y gran interés		
		Poco interés (Satisfacer)		(Gestionar)		
NIVEL DE PODER	ALTO	DIAN Policía Nacional Entes reguladores (Estado)		Directivos Clientes Comunidad		
	BAJO	Comunidad del Barrio Localidad Santa Fé Proveedores Outsourcing		Colaboradores Medios de comunicación (Redes sociales) (Paginas Web)		
	Baja Influencia y poco interés		Poca Influencia - Gran interés			
	(Monitor)		(Informar)			
		NIVEL DE INTERÉS				

Fuente: Propia

Plan de Mejoramiento

Tabla 3.

Plan de acción y de seguimiento

Plan de Acción y Seguimiento					
Dimensión	Objetivo estratégico	Estrategia	Plazo	Costo	Indicador
Económico	Implementar programas para el cuidado del medio ambiente con el fin de acceder a beneficios tributarios que otorguen los organismos de control con el fin de tener presencia en nuevos mercados.	Realizar los objetivos y herramientas que se utilizarán para la implementación y ejecución en la gestión de los programas en el cuidado medioambiental.	6 meses	\$ 2.500.000	No. de programas a implementar / No. de programas desarrollados *100
Social	Proponer planes socialmente sostenibles con el fin de afianzar la relación y buena comunicación entre la empresa y la comunidad	Identificar las necesidades que afectan a la comunidad en cuanto al medio ambiente, permitiendo elaborar un plan de acción efectivo para ambas partes.	6 meses	\$ 1.000.000	Planes de ámbito social propuestos a la comunidad/ No. De planes aceptados * (100)
Ambiental	Efectuar un plan ambiental para el buen manejo de los residuos de material reciclable originados por la empresa, logrando un mayor impacto positivo organizacional y ambiental tanto interno como externo.	Crear capacitaciones ambientales para los trabajadores de la organización. Dictar capacitaciones sobre el manejo y disposición de los diversos materiales reciclables.	4 Meses	\$ 2.000.000	Cantidad de capacitaciones culminadas / Cantidad total de capacitaciones planificadas * 100

	Realizar adecuaciones internas en la compañía para el buen manejo de los materiales reciclables.	2 Meses	\$ 1.500.000	Cantidad de adecuaciones culminadas / Cantidad total de adecuaciones planificadas * 100
Ambiental	Crear convenios con proveedores para el manejo de los materiales reciclables, permitiendo así lograr negociaciones que afecten de forma positiva a la organización	4 Meses	\$ 1.200.000	Ofertas presentadas/Ofertas elegidas= Beneficio monetario

Fuente: Propia

Conclusiones

Este “Diplomado De Profundización En Gerencia Estratégica Y Responsabilidad Social Empresarial” nos ayuda a entender la incorporación de los valores que componen en torno al cual se deben constituir las estrategias de la Responsabilidad Social Empresarial, y la importancia de que los empresarios implementen una política de Responsabilidad Social Empresarial dentro de la organización.

Ciertos valores principales que se apoyan las estrategias de Responsabilidad Social Empresarial de una organización son la confianza, transparencia, alianzas estratégicas, coherencia, compromiso, innovación, sentido de equipo y la visión a largo plazo.

La RSE constituye la mejor inversión que una compañía puede tener, mejora su imagen colectiva del producto y/o servicio ofrecido, logrando un mayor sentido de pertenencia e identidad con sus colaboradores, otorgando una inversión que incide en ventajas financieras, motivo por el cual representa un reconocimiento y protección de los derechos humanos, ambientales y laborales. Los alicientes legales en el manejo para este tipo de políticas al interior de las compañías siendo un medio de gestión que no puede ser subestimado.

De igual manera la implementación de dichos instrumentos como la el código de conducta, la transparencia, las acciones de voluntariado corporativo, la misión dinámica de los peligros en el trabajo, la política de igualdad, la gestión de la diversidad, entre otras; deben formar parte de la acción socialmente responsable de las organizaciones.

Por su parte la Responsabilidad Social Empresarial visto como un instrumento de gestión organizacional, establece una posición estratégica, mejorando una competitividad de la compañía generando beneficios para la sociedad.

Según los resultados adquiridos de la compañía estudiada, se pudo evidenciar que la misma no tiene implementadas estrategias encaminadas a la norma ISO 26000, RSE, y que presenta falencias y desconocimiento en el área ambiental, por lo cual mediante las herramientas abordadas en el curso se propusieron acciones y estrategias que le permitan avanzar hacia su objetivo estratégico en Responsabilidad Social.

Finalmente, y de acuerdo a los argumentos presentados, el Diplomado, permite asumir nuevos retos en los diversos mercados, permitiendo formar un conocimiento sólido y estructurado a la hora de tomar de decisiones eficientes, efectivas y eficaces.

Referencias

- Aguiar, S., Panimboza-Ojeda, A. P., Soto-Cabrera, A. I., Cuyanquillo-Barrionuevo, J. X., Pérez-Martínez, A., y Diéguez-Santana, K. (2021). Propuesta para la producción más limpia en destilerías artesanales. *Revista U.D.C.A Actualidad & Divulgación Científica*, 24(2).
Sitio Web: <https://doi.org/10.31910/rudca.v24.n2.2021.1500/>
- Alonso, C. (2021, febrero 10). ISO 26000: Claves y principios de la norma. GlobalSuite Solutions. Sitio Web: <https://www.globalsuitesolutions.com/es/que-es-iso-26000/>
- Annan, K. (1999). “UN Global Compact”, World Economic Forum in Davos, Switzerland. UN Press Release SG/SM/6881.
- Arboleda Mueñoz, H. D., Fonseca Uribe, A. M., Castillo Castiblanco, J. C., Robayo, J. J., & Ulloa Riaño, M. C. (2022). Plan de acción eficiente que permita la capacitación y adecuación de procesos que contribuyan al mejoramiento en los ámbitos de responsabilidad social y ambiental para la empresa MAKROHILANDO.
- Artículo ONU (Septiembre 2022), Naciones Unidas Sitio Web:
<https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/sustainable-consumptionproduction/>
- Belda Hériz, I. (2018). Economía circular: un nuevo modelo de producción y consumo sostenible. Editorial Tébar Flores, 16-66. Sitio Web:
<https://elibronet.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/51998?page=16>
- Bernal Moreno (2014). Cliente interno y la empresa en Colombia. Universidad Libre seccional Pereira. Número 235, pp. 805-820.
- De la Varga Salto, J. M., Galindo Reyes, F., Nadales Gallego, A., & Nadales Gallego, E. (2022). Una propuesta de desarrollo local, basada en el mapa estratégico y el cuadro de mando

integral, para el empoderamiento de la mujer rural en Guatemala a través del emprendimiento.

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

Díazgranados, L. A. P. (2012). La Responsabilidad Social Empresarial (RSE) y su implicación en la inclusión y movilidad del capital humano. *Dimensión empresarial*, 10(2), 86-99.

dos Santos, P. H., & da Silva, S. (2022). Sostenibilidad ambiental por implementación de redes de cooperación empresarial. *Interciencia*, 47(3), 62-69.

Editorial La República S.A.S. (2022, 14 julio). Así funciona el gobierno corporativo de Ecopetrol para proteger a los accionistas. *Diario La República*. Sitio Web: <https://www.larepublica.co/economia/asi-funciona-elgobierno-corporativo-de-ecopetrol-para-proteger-a-los-accionistas-3399669>

El poder de un buen Gobierno Corporativo, habilitador de valor económico y social. (S. f.). *Business Mail Digital*. Sitio Web: <https://amchamcolombia.co/business-mail/edicion-176-servicios-legales-yconsultoria-2022/el-poder-de-un-buen-gobierno-corporativo-habilitador-de-valoreconomico-y-social/>

Felipe, J., & Calderón, C. (s/f). EL CONCEPTO DE RESPONSABILIDAD SOCIALEMPRESARIAL. *Cemefi.org*. Sitio Web: https://www.cemefi.org/esr/images/stories/pdf/esr/concepto_esr.pdf

Galvis, J. F. R., Hernandez, Y. G., & Galvis, M. A. R. (2022). Importancia de implementar en las empresas la norma de responsabilidad social ISO 26000. *Revista Facultad de Ciencias Contables Económicas y Administrativas-FACCEA*, 12(1), 60-83.

Gobierno Corporativo en América Latina – ICGC. (S. f.). Sitio Web:

<https://www.icgc.com.co/gobierno-corporativo-en-america-latina/>

Gómez, J. V. (2004, septiembre), Mercadeo con causa social: ¿Responsabilidad social o estrategia comercial?, en *Economía, Gestión y Desarrollo*, núm. 2, pp. 123-147

González, A., Romero, M., y Calderón, C. (2021). Una aproximación a la producción bajo un enfoque sustentable: caso pequeñas y medianas empresas de Cundinamarca. *Revista Logos Ciencia & Tecnología*, 13(1), 65-79. Sitio Web:

http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2422-42002021000100065

Guzmán Castillo, S., y Silvera Yejas, W. V. (2021). Gobierno corporativo y la perdurabilidad de las empresas familiares en la ciudad de Barranquilla (Master's thesis, Corporación Universidad de la Costa).

Hernández Criado, J. C., Herrera Galviz, J. D., y Jácome Gómez, L. A. (2020). Herramientas de producción más limpia, para el proyecto bovino pie de cría de la UFPSO. *Revista colombiana de tecnologías de avanzada (RCTA)*, 1(29), 16–21. Sitio Web:

https://revistas.unipamplona.edu.co/ojs_viceinves/index.php/RCTA/article/view/2481/12

37

Kotler, P. (2004). *Marketing*. Pearson Education. Kotler, P. (2013). *What's Marketing?* (E. Braun, Entrevistador)

Kotler, P., & Armstrong, G. (2008). *Fundamentos del Marketing*. Mexico: Pearson Education.

- Kujala, J., Sachs, S., Leinonen, H., Heikkinen, A., & Laude, D. (2022). Stakeholder engagement: Past, present, and future. *Business & Society*, 00076503211066595.
- Lambrano Monterrosa, A. L., Nieto López, L. L., & Uribe Romero, J. (2022). Prácticas de responsabilidad social empresarial en las pymes de Antioquia. LRQA. (2011). Lloyd's Register Quality Assurance (LRQA).
- Marín, L. M. A. (2022). Responsabilidad Social Empresarial una estrategia de desarrollo para las comunidades rurales. *Revista Reflexiones y Saberes*, (16), 56-63.
- Meza, G. (2022). Sílabo de Responsabilidad social y ambiental.
- Montúfar, V.C. y Rojas, E.L. (2022). Gestión Ambiental y Responsabilidad Social. *Revista producción + limpia*. Vol. 17, No 1. Sitio Web: <https://doi.org/10.22507/pml.v17n1a2>
- Observatorio ambiental de Bogotá. (2019). Producción Más Limpia (PML)
- Ortiz de Mendivil Llano, E. (2012). El consumo sostenible como perspectiva innovadora. *B – EUMED*, 7-72. Sitio Web: <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/34505?page=7>
- Palma, O. (2022). Diseño de un cuadro de mando integral y mapa estratégico para la Clínica Medicauca Ltda.
- Perspectiva Global sobre políticas de consumo y producción sostenibles, PNUMA, 2015. Sitio Web: <http://www.prodetur.es/prodetur/AlfrescoFileTransferServlet?action=download&ref=f2ada1bd-9b30-4c7b-b81b-35c5a1bc6fe9>
- Principios de Gobierno Corporativo de la OCDE y del G20. (S. f.). OECD iLibrary. Sitio Web: https://www.oecdilibrary.org/governance/g20-ocde-principios-de-gobiernocorporativo_9789264259171-es

Puterman, P. (2011). ¿Cómo gestionar la responsabilidad social? - Diario Responsable. Sitio

Web: <https://diarioresponsable.com/opinion/13657-icomo-gestionar-la-responsabilidad-social>

Ramírez, A. (2017, febrero 9). Los 5 elementos indispensables en un programa de RSE.

ExpokNews. Sitio Web: <https://www.expoknews.com/como-hacer-un-programa-de-rse/>

Responsabilidad Social Empresarial. (s/f). Características. Sitio Web:

<https://www.caracteristicas.co/responsabilidad-social-empresarial/>

RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL. (s/f). Eoi.es. Sitio Web:

<https://www.eoi.es/blogs/mintecon/2013/05/30/responsabilidad-social-empresarial-10/>

Reynaud, C. C. M. (2022). Diseño de una metodología, basada en el análisis de indicadores, para obtener un mapa estratégico de los proyectos de distritos neutros en Carbono.

Rubio, P. (2021). Elementos de responsabilidad social empresarial y mercadotecnia social para la reputación corporativa e impacto en el branding. RECAI Revista De Estudios En Contaduría, Administración E Informática, , 1 - 21. doi:10.36677/recai. v10i27.15372

Victoria-Uribe, R., & García-Albarrán, M. A. (2019). Redefiniendo el concepto de necesidad para un contexto de diseño más sustentable y/o socialmente responsable. Revista Legado de Arquitectura y Diseño, (26).

Apéndice

Apéndice 1.

Formato de Recolección de Información

Variedades Joba'li S.A.S

Carrera 10 No. 10 – 53
Oficina 508, Edificio Latino
Bogotá,



NOMBRE DEL ENTREVISTADO	Carmenza Campos Campos		REALIZADO POR	Andrés Joya	
FECHA DE LA ENTREVISTA	14 de Octubre 2022	HORA DE INICIO DE LA ENTREVISTA	08:00 am	HORA DE FINALIZACIÓN DE LA ENTREVISTA	08:30 am
DEPARTAMENTO DE POSICIÓN	Gerencia		CARGO POSICIÓN	Gerente	
DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD A DESARROLLAR					
Está entrevista es realizada como fin educativo e investigativo, para los colaboradores de la compañía Variedades Joba'li S.A.S el cual únicamente se tratarán datos personales e información de respuesta con carácter privado.					

INTRODUCCIÓN

- Bienvenida al entrevistado.
- Presentación del entrevistador y el entrevistado.
- Descripción breve de la entrevista y el fin educativo e investigativo.
- Explicación del proceso de la entrevista.

PREGUNTAS DE LA ENTREVISTA

GOBERNANZA DE LA ORGANIZACIÓN
La empresa cuenta con directrices estratégicas que permiten supervisar y poner en práctica principios como:
<p>Respuesta:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cuidado del medio ambiente - Comportamiento ético - Transparencia en sus acciones - Respeto a los derechos humanos - Todos los anteriores - Ninguno

¿Existen objetivos cuantificados de RSE dentro de las estrategias funcionales de las distintas áreas de la empresa?

Respuesta:

- Si
- No

DERECHOS HUMANOS

¿La empresa tiene vinculadas personas con discapacidad?

Respuesta:

- 1 persona
- Más de 1 persona
- No tiene vinculadas personas con discapacidad

¿Considera usted importante implementar un desarrollo económico, social justo y sostenible en la empresa?

Respuesta:

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

MEDIO AMBIENTE

¿En la empresa JBL existe el cuidado del medio ambiente a través de la clasificación de basuras (intensificación del reciclaje)?

Respuesta:

- Si
- No

La empresa realiza acciones de conservación de medio ambiente dentro de la comunidad como:

Respuesta:

- Siembra de arboles
- Mejoramiento de zonas verdes
- Campañas de reciclaje
- Todas las anteriores
- Ninguna de las anteriores

PRÁCTICAS JUSTAS DE OPERACIÓN
¿Existe una política de compras y contratación dentro de la organización a la hora de seleccionar proveedores?
<p>Respuesta:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Si - No
ASUNTOS DE CONSUMIDORES
¿La empresa reconoce y protege el derecho a la protección de datos personales tanto de aliados como de clientes?
<p>Respuesta:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Siempre - Generalmente - Ocasionalmente - Nunca
¿Qué canales dispone la empresa para recibir peticiones, quejas, reclamos o sugerencias?
<p>Respuesta:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Correo electrónico - Líneas telefónicas - Buzones en puntos de servicio - Recepciones - Todas las anteriores - Ninguna de las anteriores
PARTICIPACIÓN ACTIVA Y DESARROLLO DE LA COMUNIDAD
Conoce usted si la compañía participa en campañas que promuevan el bienestar integral de la comunidad tales como:
<p>Respuesta:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Donaciones - Voluntariado - Fundaciones - Todas las anteriores - Ninguna de las anteriores

CIERRE

- Agradecemos por su valioso tiempo y a las respuestas dadas con sinceridad.

ENTREVISTÓ

NOMBRE DEL ENTREVISTADOR	CARGO	FIRMA	FECHA
Andrés Mauricio Joya	Estudiante	Andrés Mauricio Joya	14 de Octubre 2022

Link entrevistas:

<https://drive.google.com/file/d/1KBAmup2cvDMKWziXlb9zjBsqBs2t7e2x/view?usp=sharing>