

**Planteamiento estratégico de Responsabilidad Social para la empresa la Casita
de la Mazorca**

Gerson David Barrios López

Pedro Alfonso Piñeres Hernández

Aura María Pérez

Luz Dary Soto

Neil Eduardo Cetina León

Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD

Escuela de Ciencias Administrativas Contables Económicas y de negocios

Administración de Empresas

CEAD Bucaramanga, Colombia

Noviembre 2022

**Planteamiento estratégico de Responsabilidad Social para la empresa la Casita
de la Mazorca**

Gerson David Barrios López

Pedro Alfonso Piñeres Hernández

Aura María Pérez

Luz Dary Soto

Neil Eduardo Cetina León

Trabajo de grado para optar al título de Administrador de Empresas

Directora

Nathaly Johanna Rincón

Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD

Escuela de Ciencias Administrativas Contables Económicas y de negocios

Administración de Empresas

CEAD Bucaramanga, Colombia

Noviembre 2022

Página de Aceptación

Nathaly Johanna Rincón

Director Trabajo de Grado

Jurado

Jurado

Dedicatoria

Primeramente, a Dios que nos da salud y voluntad para superarnos día a día, seguido, para todas aquellas personas que creyeron y brindaron apoyo cuando más se necesitaba, ya que han sido muchos obstáculos superados en este arduo proceso de formación en la administración de empresas y que espero sigan presentes en todos los proyectos venideros de la vida profesional.

Agradecimientos

A toda la plantilla de la Universidad Nacional Abierta y a Distancia que, con mucho sacrificio, nos orientan y capacitan en cada una de nuestras profesiones, a los administrativos, informáticos, tutores, coordinadores y directivos que con su pasión y compromiso están formando los profesionales del mañana. Todos los compañeros que participamos en este proceso de formación y que venimos trabajando juntos, algunos desde años atrás.

Resumen

El concepto de la responsabilidad social empresarial moderna viene tomando fuerza desde la creación de entes internacionales que regulan el trabajo, los derechos fundamentales, el cuidado del medio ambiente y las demás políticas sociales, como lo son la OIT, la ONU, la ISO, la declaración de derechos humanos, la sostenibilidad ambiental y demás iniciativas que buscan garantizar los derechos de la población y que las empresas retribuyan un poco al entorno social y medioambiental, considerando la cantidad de recursos que consumen y las emisiones que generan en el desarrollo de su actividad económica.

En el presente trabajo se diagnosticaran y se formularan estrategias de mejora de la gestión que realiza La casita de la mazorca en cuanto a la implementación de programas de responsabilidad social dentro y fuera de la organización, del cuidado del medio ambiente, la convivencia laboral y la divulgación de resultados y rendiciones de cuentas que muestran la buena fe y transparencia con la que opera la organización; permitiéndole ganar buen posicionamiento en el mercado en el que se desenvuelve. Dicho análisis se realiza mediante la revisión documental de informes, reglamentos internos y políticas adoptadas por la organización, así como también la aplicación de un instrumento de recolección de información, como lo es la encuesta la cual nos permite analizar los diferentes datos y también de la percepción que tienen los trabajadores y colaboradores del accionar y las políticas de la empresa.

Palabras claves: Estrategias, gestión, diagnostico, empresarial, ISO 26000, Grupos de interés, materiasfundamentales, plan de acción.

Abstract

The concept of modern corporate social responsibility has been gaining strength since the creation of international entities that regulate work, fundamental rights, care for the environment and other social policies, such as the ILO, the UN, the ISO, the declaration of human rights, environmental sustainability and other initiatives that seek to guarantee the rights of the population and that companies give back a little to the social and environmental environment, considering the amount of resources they consume and the emissions they generate in the development of their activity economic.

In the present work, strategies will be diagnosed and formulated to improve the management carried out by La casita de la mazurka in terms of the implementation of social responsibility programs inside and outside the organization, care for the environment, work coexistence and the disclosure of results and accountability that show the good faith and transparency with which the organization operates; allowing it to gain a good position in the market in which it operates. Said analysis is carried out through the documentary review of reports, internal regulations and policies adopted by the organization, as well as the application of an information collection instrument, such as the survey, which allows us to analyze the different data and also the perception that workers and collaborators have of the company's actions and policies.

Keywords: management strategies, business diagnosis, ISO 26000, stakeholders, fundamental subjects and action plan.

Tabla de Contenido

Objetivos.....	13
Objetivo General	13
Objetivos Específicos	13
Planteamiento Estratégico De Responsabilidad Social Para La Empresa La Casita De La Mazorca.....	14
Criterios de selección para la empresa.....	16
Marco Institucional y Direccionamiento Estratégico	17
Misión.....	18
Visión	18
Valores.....	19
Organigrama	20
Aplicación del instrumento.....	21
Árbol del problema.....	33
Mapa Stakeholders	34
Árbol de objetivos	35
Plan de acción y seguimiento La Casita de la Mazorca.....	37
Conclusiones.....	43

Referencias bibliográficas.	44
Apéndice.....	46

Lista de Tablas

Tabla 1. Selección de la empresa.....	16
Tabla 2. Plan de acción.....	37

Lista de Figuras

Figura 1. Cronología De La Responsabilidad Social Empresarial	14
Figura 2. Estructura organizacional.....	20
Figura 3. Análisis estadístico de las respuestas en la pregunta 1.	21
Figura 4. Análisis estadístico de las respuestas en la pregunta 2.	23
Figura 5. Análisis estadístico de las respuestas en la pregunta 3	24
Figura 6. Análisis estadístico de las respuestas en la pregunta 4.	25
Figura 7. Análisis estadístico de las respuestas en la pregunta 6.	26
Figura 8. Análisis estadístico de las respuestas en la pregunta 6.	27
Figura 9. Análisis estadístico para las respuestas de la pregunta 7.	28
Figura10. Análisis estadístico de las respuestas en la pregunta 8	29
Figura 11. Análisis estadístico de las respuestas en la pregunta 9.	30
Figura 12. Análisis estadístico de las respuestas en la pregunta 10.	31
Figura 13. Desarrollo del árbol de problemas	33
Figura 14. Análisis en mapa Stakeholders.....	34
Figura 15. Desarrollo del árbol de objetivos	35
Figuras 16. Formulación del mapa estratégico.....	36

Lista de Apéndices

Apéndice A. Diagnóstico de recolección de la información	46
Apéndice B. Encuesta aplicada a 10 trabajadores	46

Objetivos

Objetivo General

Proponer nuevas metas en los indicadores de gestión basados en los lineamientos contemplados de la norma ISO 26000, para la microempresa la “casita de la mazorca”, ubicada en el municipio de Málaga -Santander mejorando los procedimientos de tipo social, ambiental y de funcionamiento interno, teniendo en cuenta la participación de los implicados y de la documentación interna de la empresa.

Objetivos Específicos

Describir los programas actuales de responsabilidad social, del medio ambiente y del código de ética implementados por la a microempresa la “casita de la mazorca”, ubicada en el municipio de Málaga.

Implementar estrategias de gestión que permitan optimizar los procesos de ayuda social y del cuidado del medio ambiente, destinando mayores recursos a los programas de responsabilidad social empresarial de la microempresa la “casita de la mazorca”.

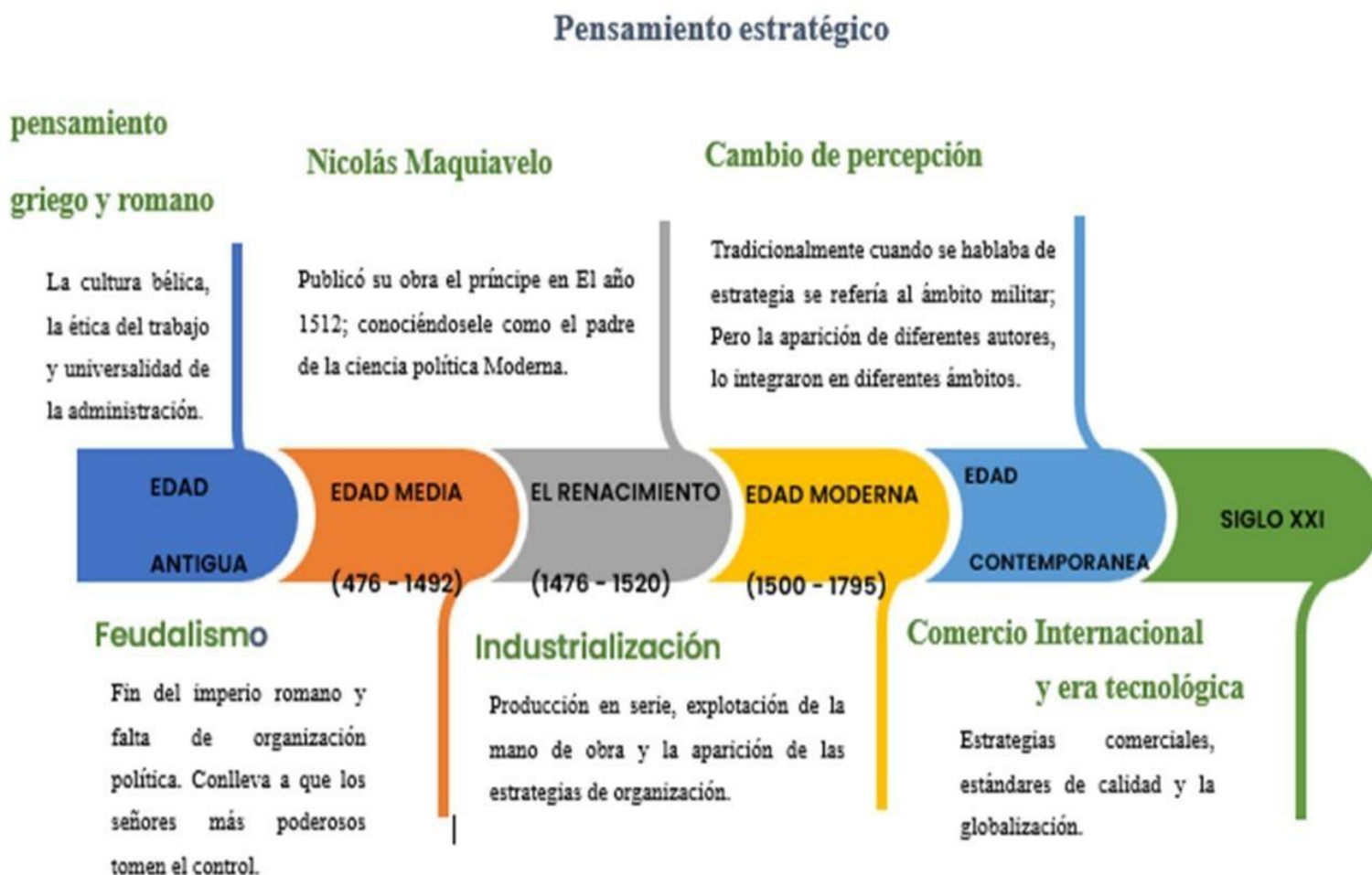
Diseñar indicadores de gestión basados en la norma ISO 26000 proyectando en los planes de acción los resultados que se quieran alcanzar y con ello, buena distinción en el mercado por ser una empresa social y ambientalmente responsable.

Planteamiento Estratégico De Responsabilidad Social Para La Empresa La Casita

De La Mazorca

Figura 1

Cronología De La Responsabilidad Social Empresarial



Fuente: Elaboración propia

Como todos sabemos la actividad que el hombre desempeña para vivir y satisfacer sus necesidades genera unos impactos al entorno y a los seres que habitan en él; ahora bien, al

llevarlo a una escala de fabricación industrial, los impactos aumentan considerablemente y en la misma proporción deberá aumentar la responsabilidad de compensar tanto al medio ambiente como a el entorno social en donde se desenvuelven sus relaciones directa e indirectamente. En base a este principio se crea la responsabilidad empresarial que engloba además del cumplimiento de la legislación vigente en materia de medio ambiente y desarrollo sostenible, así como de las diferentes estrategias que enmarcan las empresas realizar, en pro del desarrollo de la sociedad a la que pertenecen, tanto interna (los trabajadores, proveedores y demás complementarios) como externa (clientes y vecindad).

Si se quiere generar resultados positivos, en cuanto a fidelización, preferencia y aceptación, aparte de evitar sanciones por incumplimiento de la normatividad; una de las principales características a tener en cuenta de la RSE es que tiene que parecer desinteresada, formulada de acuerdo a las necesidades de la sociedad, proporcional de los impactos generados y principalmente generar sensación de credibilidad, confianza y satisfacción por parte de la empresa con los empleados, los proveedores, los clientes y la comunidad en general.

En base a lo anterior, podemos decir que son ejemplos de responsabilidad social empresarial beneficiosa, el tener buen trato para con el personal interno, garantizar una buena remuneración salarial y buen ambiente laboral, así como todas las prestaciones de ley y el brindar actividades de formación, recreación y deporte. El contribuir con el desarrollo social participando en proyectos educativos, de creación de eventos y espacios deportivos y culturales. El uso de materias primas de calidad, adquiridas a un precio justo para el productor, la aplicación de estándares de calidad y políticas de transparencia y rendición de cuentas. Son todas estas estrategias que permiten la creación de valor agregado, el cual suma puntos importantes a la hora de fidelizar clientes y generar mayores ingresos.

Criterios de selección para la empresa

Tabla 1.

Selección de la empresa.

Empresa	Posibilidad de acceso para aplicar el instrumento	La empresa posee un direccionamiento estratégico y una descripción que se pueda usar en el marco institucional de trabajo (Calificar de 1 a 5)	Posibilidad de evaluar las materias fundamentales de la ISO 26000	Sumatoria Total
la casita de la mazorca	5	4	5	14
coopservir Ltda	2	3	5	10
troncala	3	3	5	11
agropaisa	3	4	4	11

Fuente: Elaboración propia

La microempresa que hemos seleccionado para el desarrollo de esta actividad se llama la “casita de la mazorca”, ubicada en el municipio de Málaga -Santander.

Quien se presentó en el foro, desarrollando la tabla 1, obteniendo un puntaje alto, dando respuesta a los diferentes ítems solicitados de manera coherente y precisa para aplicar el instrumento y hacer la investigación.

La investigadora fue seleccionada obviamente por ser conocedora de la microempresa y tener acceso a todo tipo de información, lo cual es favorable para el desarrollo de nuestro trabajo, obteniendo información precisa y veras de cómo se está dando cumplimiento a los programas de responsabilidad social, de acuerdo con la guía de la ISO 26000 y así poder evaluar y presentar unos resultados.

Marco Institucional y Direccionamiento Estratégico

En la actualidad, los productos que tienen mayor demanda en los mercados son aquellos que les brindan a los clientes una preparación fácil y rápida, motivo por el cual nace la microempresa “**la casita de la mazorca**”, para cubrir dicha necesidad y satisfacer a los consumidores.

La población va en crecimiento y el ritmo de vida es cada vez más acelerado, nos permitimos ofrecerles a los clientes variedad en productos y que cumplan con los estándares de calidad.

La Casita de la Mazorca pertenece al sector de industria alimentaria, ubicado en la Cra. 9 n° 33-19 Málaga, Santander; nace de la necesidad de minimizar el tiempo de preparación y suplir una necesidad fisiológica como es el alimento, nuestro producto puede ser consumible en cualquier población, los ingredientes con los que son preparados ofrecen buena nutrición para el cuerpo.

Este producto alimenticio tiene como materia prima el maíz tierno (mazorca) y otros ingredientes complementarios: queso, mantequilla y sal y azúcar

Nuestra microempresa permite generar empleo, logrando posicionar el producto y la marca en los mercados de las grandes superficies con el fin de cumplir con las ventas.

La Casita De La Mazorca, fábrica sus productos con materias primas de alta calidad y 100 % naturales sin conservantes, obteniendo aromas y sabores atractivos, de igual forma un alto valor nutricional los productos que se requieren para esta elaboración son adquiridos en su totalidad a las comunidades agrícolas del sector aportando así al crecimiento de las mismas

Al grano de la mazorca se le realiza un proceso artesanal pasando por un molino artesanal, siendo triturado hasta obtener masa suave de textura que está listo para la preparación.

Este ingrediente nos proporciona grandes cantidades de almidón y una gran cantidad de vitaminas minerales y aminoácidos esenciales, estos nos ayudan con una dieta saludable proporcionándonos un 10% de fósforo, manganeso, potasio, vitaminas e, vitamina B, tiamina B12. Tiene una buena Fuente de provitamina A, como lo son hierro, manganeso, sodio y zinc, siendo de gran valor nutritivo nos permite también extraer antioxidantes y aminoácidos que nos desarrollan un crecimiento celular saludable por lo tanto el maíz es un alimento esencial en la dieta cotidiana de la población.

El consumo de arepa en Colombia es muy típico en todos los hogares colombianos en las últimas cifras entregadas por el DANE y la prensa dan que él 73% de los colombianos consume arepa al desayuno este consumo está haciendo trasladado a los diferentes platos fuertes del día inclusive incluyéndolo en el almuerzo considerando este el tercer alimento más consumido en el país luego de los huevos y el pan, en la población de estratos 1 2 y 3 esta es una dieta que puede representarlo entre el 50% y el 60% de carbohidratos y se puede considerar como una alimentación equilibrada y saludable al estar elaborar a base de maíz es considerado el carbohidrato más barato del mercado.

Misión

Somos una empresa dedicada a la fabricación y comercialización de productos elaborados a base de mazorca tierna de calidad. Unificando innovación, esfuerzo y profesionalismo, brindamos la satisfacción plena a los clientes; generando así el bienestar y la motivación de los empleados.

Visión

Para el 2.026, ser una empresa alimenticia líder en los mercados donde participa. Nuestros productos típicos serán reconocidos tanto por su calidad, sabor y precios accesibles

convirtiéndonos en la mejor opción para nuestros clientes, con la utilización de tecnología y prácticas empresariales.

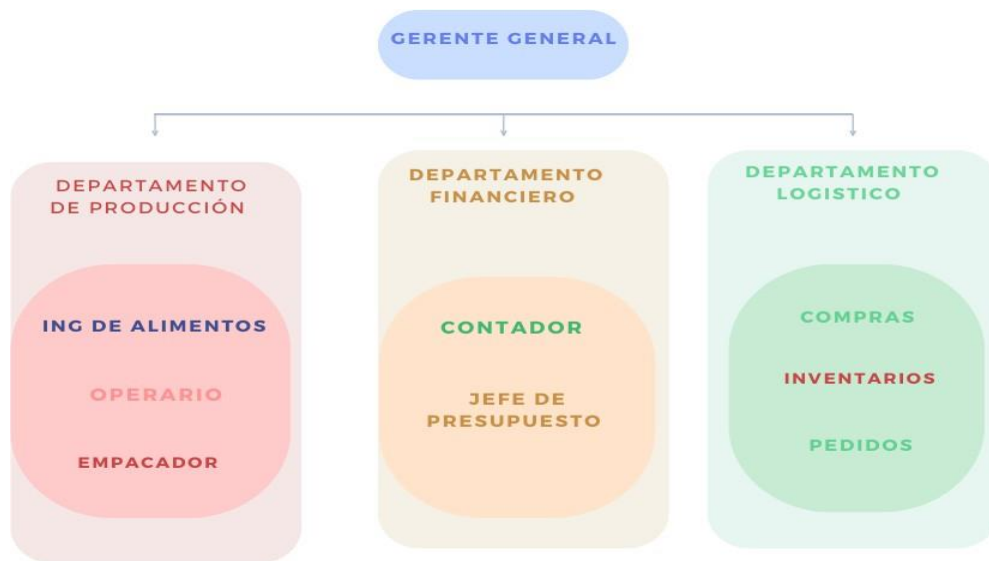
Valores

La Casita de la Mazorca elabora todos sus productos con materias primas de primera calidad obteniendo sabores muy agradables y con los máximos atributos en valores nutricionales.

Organigrama

Figura 2.

Estructura organizacional.



Fuente: Elaboración propia

La Casita de la Mazorca es una pequeña empresa que cuenta con menos de 10 trabajadores en su plantilla, cubriendo las áreas de dirección o gerencia, producción, ventas y distribución a una pequeña escala, ya que está iniciando su competitividad en el mercado.

Aplicación del instrumento

La encuesta aplicada tiene como finalidad el conocer la opinión de los trabajadores e interesados acerca de la gestión aplicada hasta el momento; pero de igual manera el conocer cómo se ejecutan los programas de RSE en la práctica laboral diaria en la microempresa La Casita de la Mazorca, ubicada Málaga – Santander, en relación con el estudio de la norma internacional ISO 26000

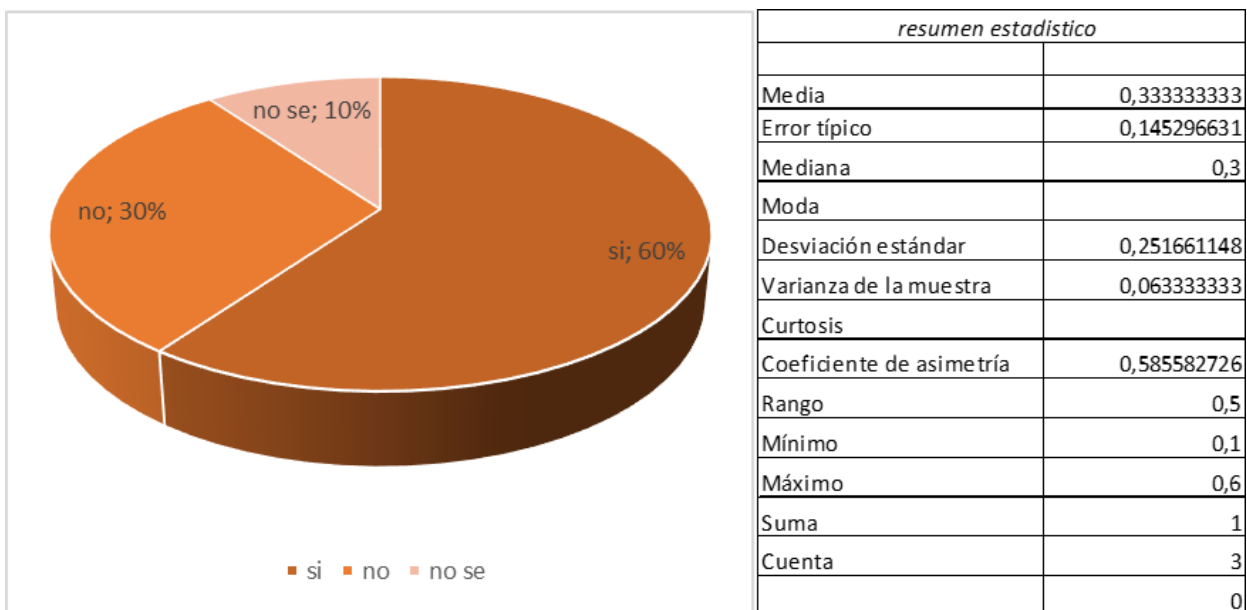
Encuesta aplicada a 10 trabajadores.

Fuente: que se utilizó Excel para la tabulación en.

1 ¿Considera usted, que en la empresa existen acciones para evaluar la transparencia en cada proceso?

Figura 3.

Análisis estadístico de las respuestas en la pregunta 1.



Fuente: Elaboración propia

Los investigadores: evidenciaron de acuerdo con los resultados obtenidos que el 60% de los encuestados tienen conocimiento de que si, se está aplicando las acciones en cada proceso, lo cual permite el buen funcionamiento de la empresa, el 30% dice que no existen acciones para evaluar cada proceso, lo que significa que la empresa debe implementar esta variable porque es el pilar para el buen funcionamiento y la toma de decisiones. El 10% no sabe si la empresa implementa acciones para evaluar los procesos, lo que significa que este grupo de individuos se deben de capacitar.

Esto se debe a que no se crean mecanismos de participación y de divulgación suficientes para que los empleados y demás interesados puedan conocer el porcentaje de cumplimiento de actividades, metas y objetivos trazados en el plan anual.

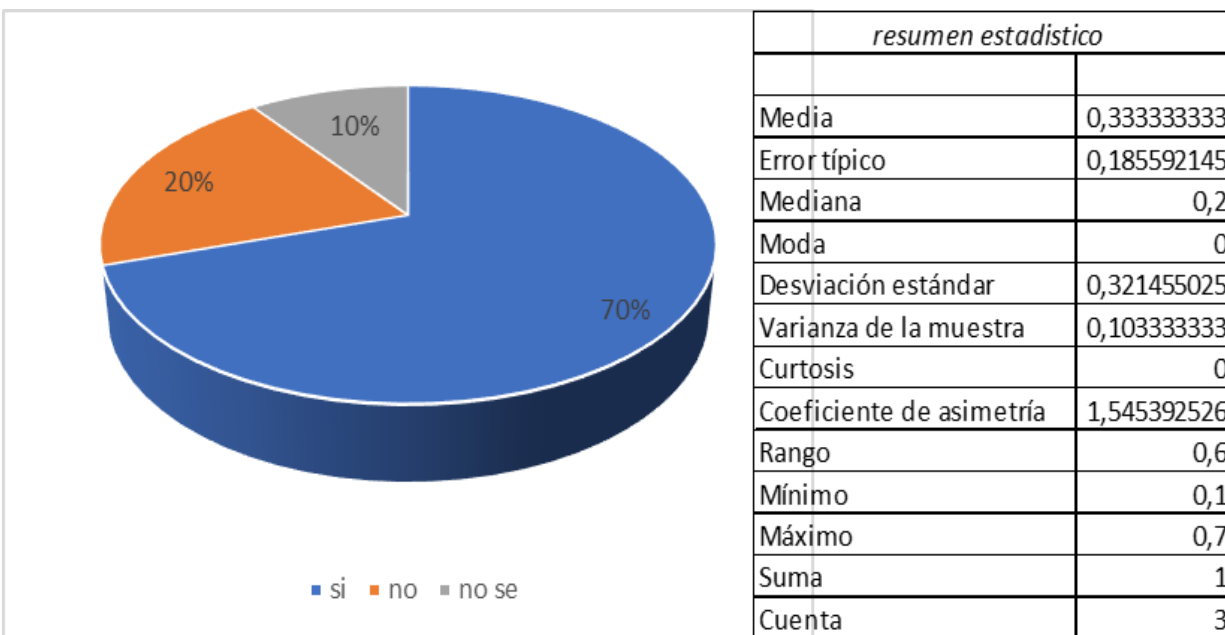
Direccionamiento estratégico

Se realizarán publicaciones de los resultados obtenidos de la gestión realizada en cuanto a la responsabilidad social empresarial; dichas publicaciones se harán en las carteleras informativas, en la página web de la empresa y en los correos electrónicos de jefes de área quienes se encargarán de socializar dichos resultados con sus compañeros. Con este accionar se espera que el porcentaje de cumplimiento se eleve como mínimo a un 80%.

2. ¿La empresa ofrece su apoyo a tiempo a las áreas que presenten discriminación?

Figura 4.

Análisis estadístico de las respuestas en la pregunta 2.



Fuente: Elaboración propia

De acuerdo con los encuestados y los resultados obtenidos se evidencia, que el 70% indica que sí, la empresa ofrece apoyo en las áreas que se presenta discriminación y 20% de los encuestados dicen que no ofrecen apoyo. Y 10% no sabe, si la empresa ofrece apoyo en estas áreas que presenta algún tipo de discriminación. A pesar de tener un alto porcentaje de apoyo las áreas de mayor discriminación se hacen necesario implementar programas o estrategias que permitan atender todas las áreas, ya que de ello depende el buen desempeño laboral y funcionamiento de la empresa.

Esto se debe a que la empresa no posee un programa sólido de acompañamiento psicológico en la dependencia de recursos humanos, donde los trabajadores puedan expresar sus

problemas y falencias presentados en sus relaciones interpersonales con otros trabajadores y una vez analizada se implementen acciones que mejoren la convivencia.

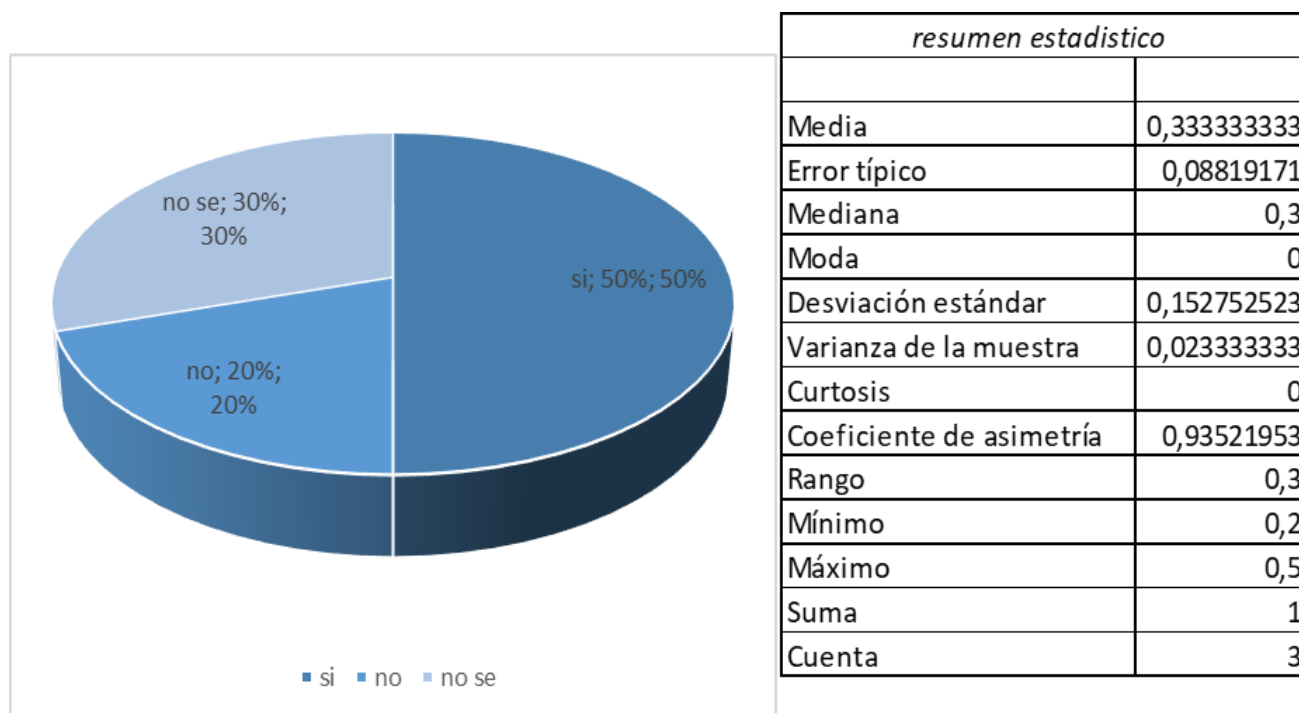
Direccionamiento estratégico

La empresa designa al comité de seguridad y salud en el trabajo que ponga especial atención en la resolución de conflictos y vele por la buena convivencia y compañerismo de los trabajadores, para así incrementar el porcentaje de cumplimiento al 80%.

3. ¿La compañía maneja programas sociales?

Figura 5.

Análisis estadístico de las respuestas en la pregunta 3



Fuente: Elaboración propia

El 50% de los trabajadores respondieron que sí, se manejan programas sociales y el 30% no saben, si se manejan programas sociales y el 20% dicen que no se manejan programas

sociales, si se manejan programas sociales. Se evidencia que la empresa maneja programas sociales y que solo el 50% tienen conocimiento claro de estos programas y el resto de los encuestados por diferentes motivos desconocen dichos programas sociales.

Esto se debe a que la empresa debe implementar estrategias electrónicas de divulgación y capacitaciones para difundir al personal el alcance, manejo e implementación de los programas sociales.

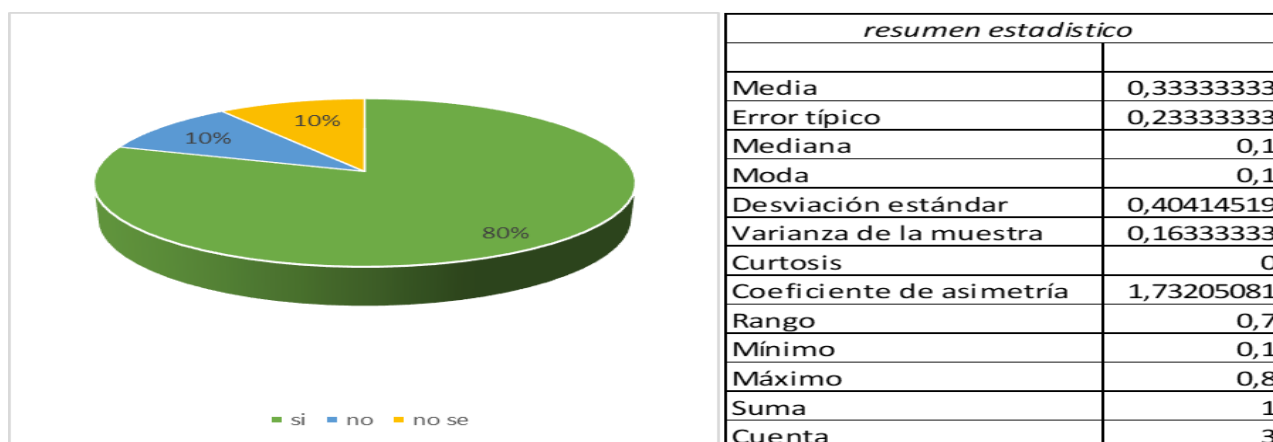
Direccionamiento estratégico

La empresa destina tiempo y recursos para el desarrollo de la comunidad en la que se desenvuelve, generando empleo a los habitantes de la zona, y participa en proyectos de recreación y educación de la comunidad, realizando aportes económicos. De igual modo comunicar y socializar los programas de inversión social dejando bien claro los medios necesarios y el alcance generado en la sociedad con la implementación de dichos programas.

4. ¿Se involucra en actividades planteadas en su organización?

Figura 6.

Análisis estadístico de las respuestas en la pregunta 4.



Fuente: Elaboración propia

De los trabajadores encuestados el 80% respondieron que sí, se involucran en las actividades planteadas por la empresa, el 10% respondió que no sabe y el 10% que no. Se evidencia que el 80% de los trabajadores, se involucran positivamente con las actividades de la empresa logrando una buena imagen y desarrollo de la empresa, el 20% restante por motivos de no conocer y no saber, es claro el poco interés de participar en las actividades programadas de la empresa, se deben implementar estrategias para incentivar el interés de participación.

Es importante que los trabajadores e interesados se apropien de las políticas y programas adquiridos por la empresa para que de este modo se puedan lograr los resultados esperados y que la totalidad del personal participó activamente en todo el proceso de producción, venta y distribución de los productos de “la casita de la mazorca”.

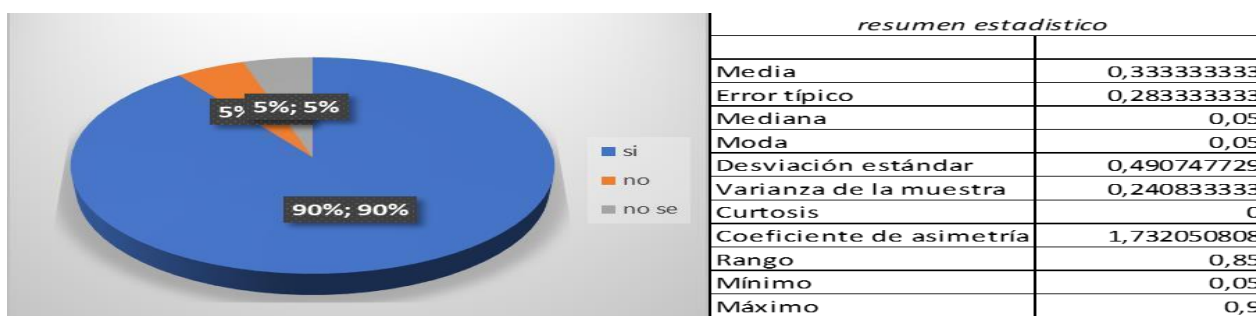
Direccionamiento estratégico

La empresa procurará mantener contentos e involucrados su trabajadores y colaboradores en la óptima gestión de sus procesos, Siendo serios y oportunos, anteponiendo la salud y bienestar, permitiendo un descanso adecuado y con cierta periodicidad celebrar actividades deportivas y de ocio familiar.

5. ¿la empresa tiene programas enfocados la mejora de la calidad de vida de sus colaboradores?

Figura 7.

Análisis estadístico de las respuestas en la pregunta 6.



Fuente: Elaboración propia

De acuerdo con los encuestados el 90% indica que sí, la empresa tiene programas enfocados a la mejora de la calidad de vida de sus colaboradores, el 5% tiene una respuesta negativa y el 5% que no sabe si esta maneja este tipo de programas. Según los investigadores y de acuerdo con los resultados de la encuesta, se determina que el 90% de los encuestados tiene conocimiento de los programas enfocados al mejoramiento de la calidad de vida logrando un mejor desarrollo y calidad de vida de los trabajadores el 5% que no sabe y el 5% no.

La empresa normalmente exige calidad de insumos y materias y de la misma forma vela por realizar pagos justos a campesinos y pequeños productores. Así como también el apoyar sus procesos productivos.

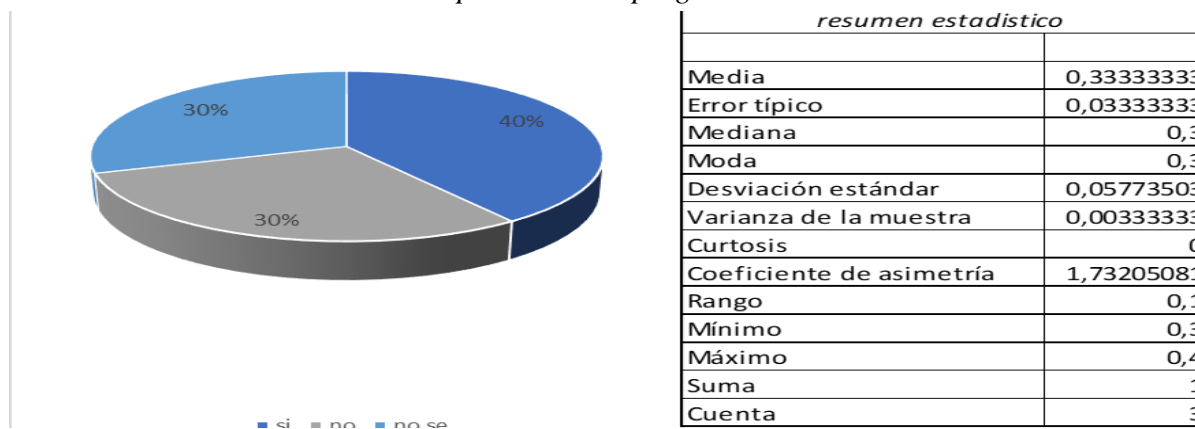
Direccionamiento estratégico

Velar por el desarrollo y calidad de los cultivos de mazorca, procurando que los pequeños productores inviertan en tecnologías y usen técnicas sostenibles y del mismo modo, tengan un pago justo y se realicen compra frecuente de sus productos. Por parte de la casita de la mazorca.

6. ¿El ambiente laboral permite la capacitación del personal?

Figura 8.

Análisis estadístico de las respuestas en la pregunta 6.



Fuente: Elaboración propia

De acuerdo con los encuestados el 40% dice que si, el ambiente laboral permite que se capacite al personal, el 30% expresa que no, mientras que el otro 30 % indica que no saben. De acuerdo con los investigadores y al resultado arrojado en la encuesta se determina que hay opiniones divididas, evidenciando que el programa de capacitación al personal no está abarcando las expectativas de los trabajadores.

La empresa no ofrece el apoyo suficiente al crear espacios y dar tiempos compensatorios por formación y que de este modo los trabajadores puedan estar a la vanguardia de buenas prácticas de fabricación, de estrategias de marketing, y de uso de herramientas informáticas y tecnológicas para la optimización de sus actividades.

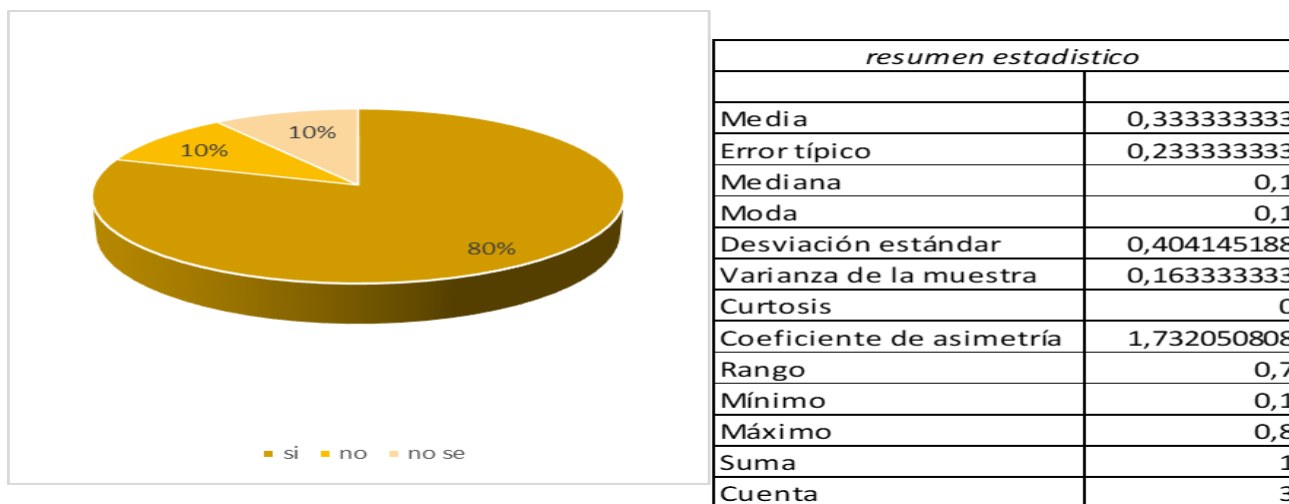
Direccionamiento estratégico

Se destinan los recursos suficientes y tiempos necesarios, creando espacios y otorgando permisos para que el trabajador se pueda formar y aumentar su valor agregado.

7. ¿La empresa facilita capacitación para la mejora de sus labores?

Figura 9.

Análisis estadístico para las respuestas de la pregunta 7.



Fuente: Elaboración propia

De los trabajadores encuestados el 80% respondió de manera afirmativa, mientras el 10% respondió negativamente y el otro 10 % ignora la existencia de estas capacitaciones. Se evidencia que la empresa se preocupa por mejorar la capacitación para la mejora de las labores de sus empleados logrando la eficiencia y la eficacia en todos sus procesos, queda un 10% que no saben y un 10% que no responde, la empresa debe buscar estrategias y mecanismos que le permitan cubrir el 100% de sus trabajadores, siendo una herramienta muy esencial en el buen desempeño y cumplimiento de la empresa.

La empresa participa en foros, charlas y convenciones en donde se refuerzan conocimientos y prácticas de fabricación, venta y distribución, así como también brinda la posibilidad de estudiar y escalar internamente en la organización por voluntad meritatoria.

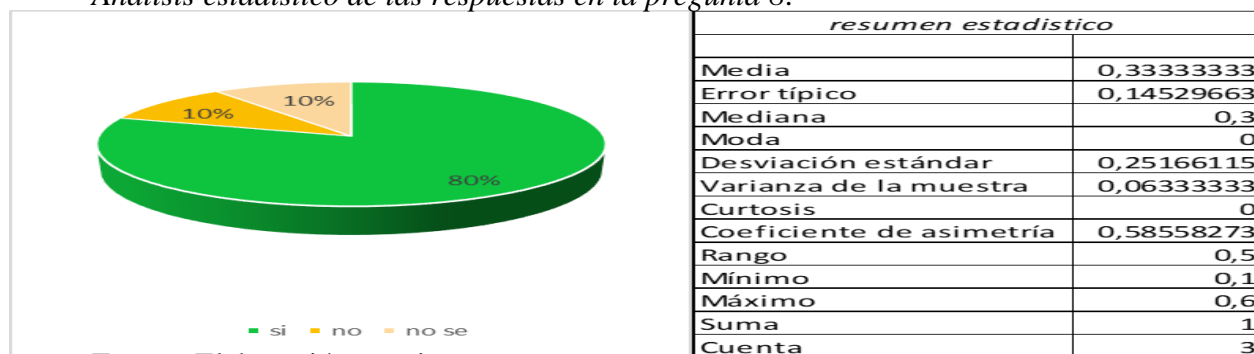
Direccionamiento estratégico

La empresa se mantiene al tanto del cronograma de actividades de educación y formación que ofrecen las entidades gubernamentales; brinda facilidad de financiación a estudios de educación superior a los trabajadores que deseen estudiar y superarse.

8. ¿Cree que la empresa se enfoca por ofrecer acompañamiento en las prestaciones económicas a sus trabajadores por igual?

Figura 10.

Análisis estadístico de las respuestas en la pregunta 8.



Fuente: Elaboración propia

De acuerdo con los encuestados el 80% indica que sí la empresa se enfoca por ofrecer seguridad social a sus trabajadores por igual, el 20% de los encuestados dice que no se enfoca por ofrecer seguridad. Y el 10 no sabe si la empresa ofrece su apoyo. Se evidencia que el 60% de los trabajadores están interesados y gozan de acompañamiento y conocimiento de los diferentes tipos de prestaciones que la empresa les brinda, el restante de trabajadores no recibe el mismo beneficio bien sea por desconocimiento, mayor enfoque de socialización por parte de la empresa.

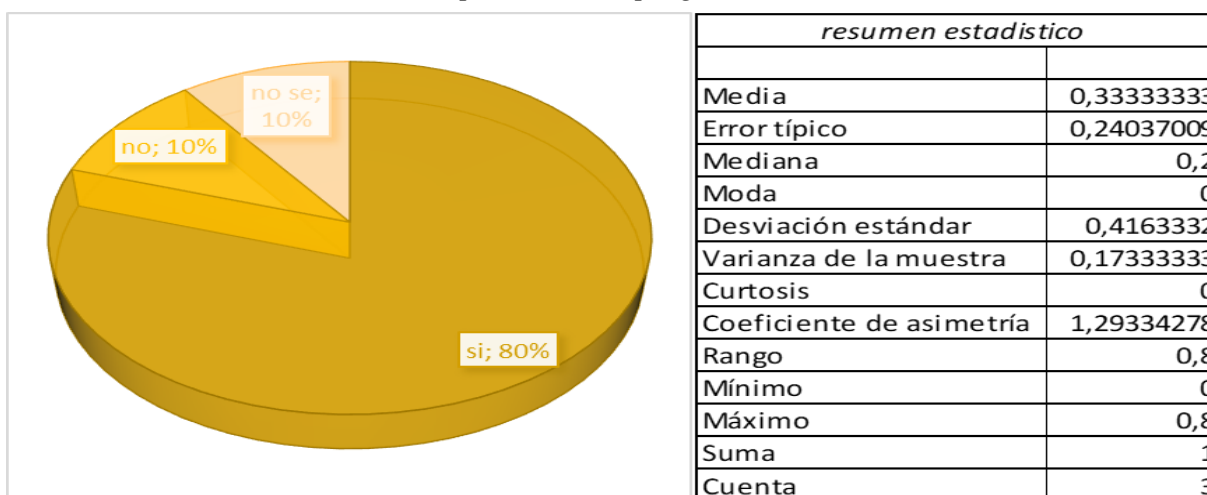
Direccionamiento estratégico

La empresa realiza capacitaciones periódicas al personal en donde se expliquen sus derechos y deberes como trabajadores de la empresa, del mismo modo toda la legislación aplicable, los organismos reguladores y les facilita los medios necesarios para que puedan gozar de todas las prestaciones correspondientes.

¿La organización atiende los reclamos efectuados por los clientes?

Figura 11.

Análisis estadístico de las respuestas en la pregunta 9.



Fuente: Elaboración propia

De acuerdo con los encuestados el 80% indica que sí, la organización atiende los reclamos efectuados por los clientes, el 20% tiene una respuesta negativa y el 0% que no sabe si

hay reclamos. Se evidencia que la empresa cuenta con varios medios para atender los reclamos y dar respuesta oportuna a los clientes, pero que como pasa normalmente en algunas ocasiones no se resuelven adecuadamente las dudas y se genera sensación de desinterés y poca profesionalidad. A lo que se le debe enfocar pronta y oportuna atención.

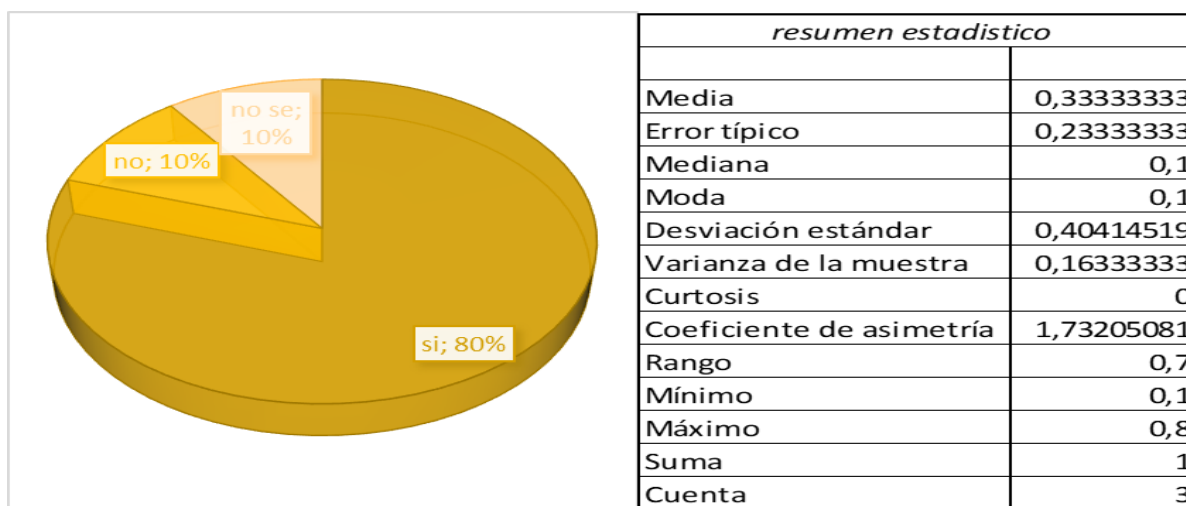
Direccionamiento estratégico

La empresa mejora sus mecanismos de atención y manejo de PQR por parte de los clientes, investigando a fondo las causas del problema, realizando seguimiento y dando pronta y asertiva solución procurando dar solución a todas las incidencias; principalmente se les dará importancia a las preferencias del cliente y a su entera satisfacción.

9. ¿Cree usted que la organización efectúa programas de adecuación ambiental?

Figura 12.

Análisis estadístico de las respuestas en la pregunta 10.



Fuente: Elaboración propia

El 80% de los trabajadores encuestados, respondieron afirmativamente, que la organización efectúa programas de adecuación ambiental, mientras que el 10% no tiene

conocimiento de estos programas y el 10%, respondió negativamente. Con base en los resultados obtenidos por los investigadores y de acuerdo con la encuesta, se evidencia la existencia de algunos programas ambientales y la implementación de nuevas prácticas ecológicas que minimizan los impactos generados por la organización.

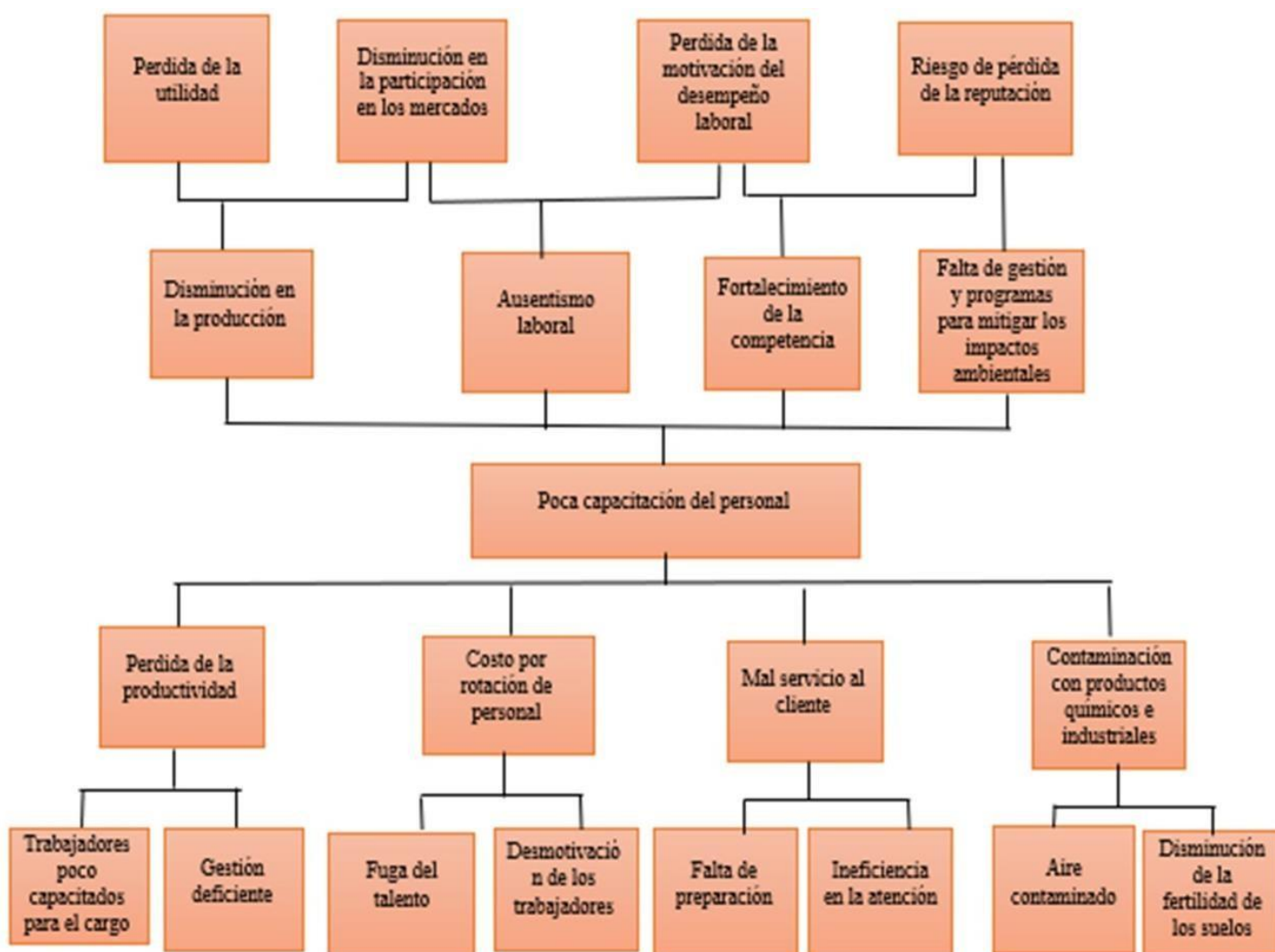
Direccionamiento estratégico

La empresa debe buscar mejorar los programas de educación ambiental, el manejo de residuos sólidos, ahorro de agua y energía creando una cultura ecológica en los trabajadores para despertar su interés y lograr su vinculación a los programas para y así lograr el cumplimiento de los objetivos planeados.

Arbol del problema

Figura 13.

Desarrollo del árbol de problemas

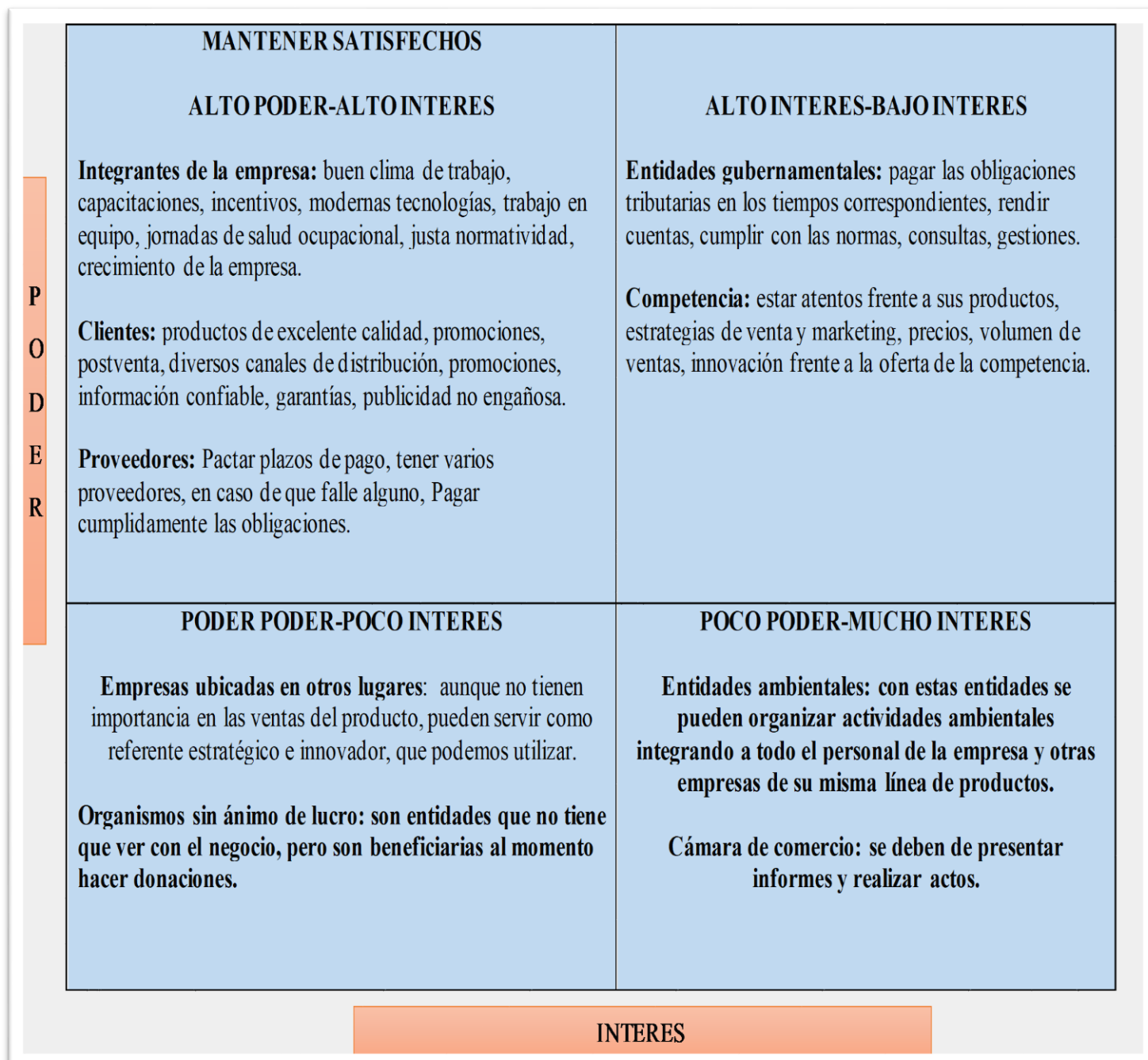


Fuente: Elaboración propia

Mapa Stakeholders

Figura 14.

Análisis en mapa Stakeholders

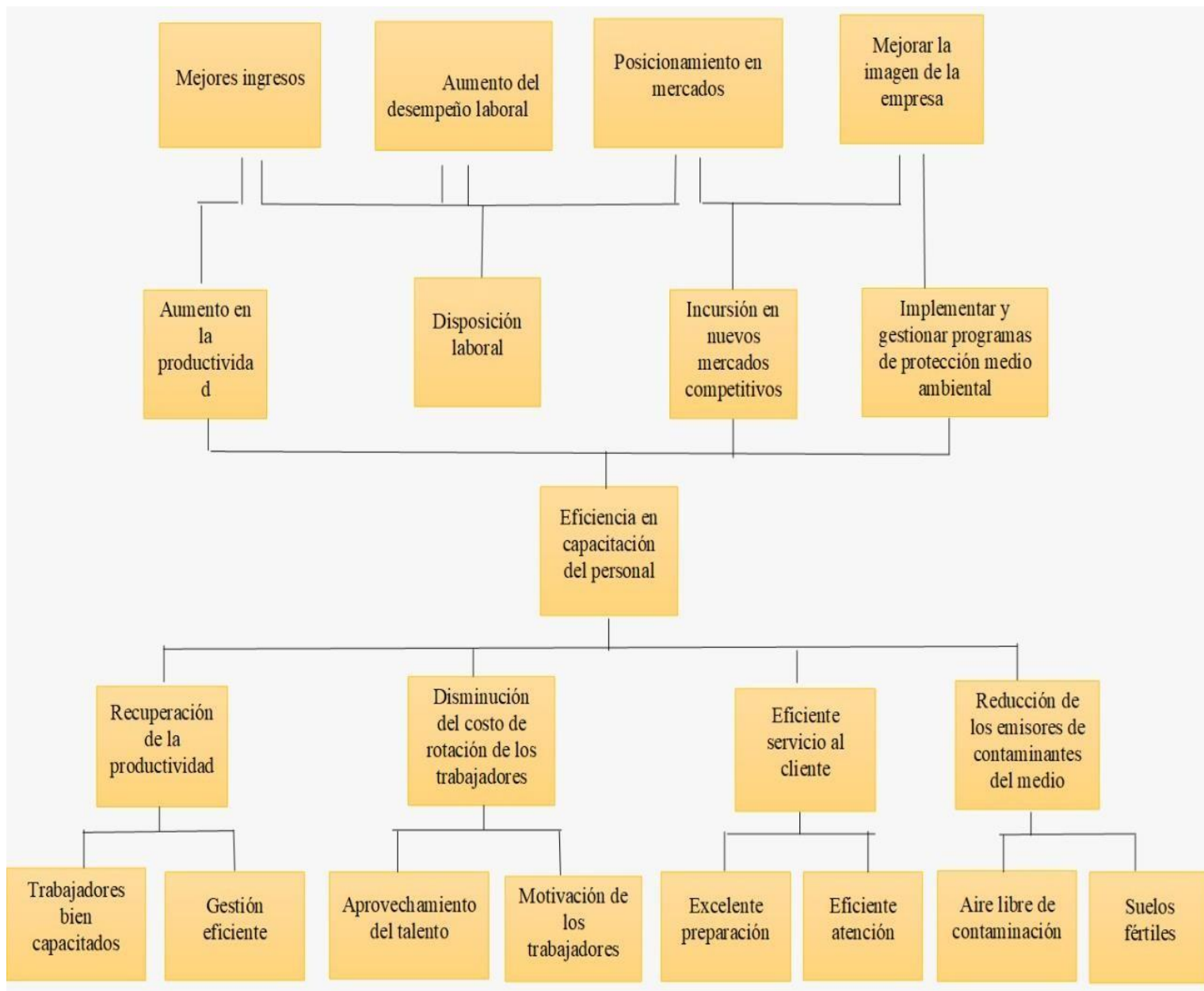


Fuente: Elaboración propia

Árbol de objetivos

Figura 15.

Desarrollo del árbol de objetivos



Fuente: Elaboración propia

Mapa estratégico

Figuras 16.

Formulación del mapa estratégico



Fuente: Elaboración propia

Plan de acción y seguimiento La Casita de la Mazorca

Tabla 2.

Plan de acción.

Dimensión	Objetivo	Estrategia	Plazo	Indicador	Seguimiento
	estratégico				
Económica	Mejorar la productividad en un 10% con respecto al año anterior.	Fomentar la capacitación y la participación en las capacitaciones. programas secuenciales desarrollados buen servicio y atención a los clientes. aprovechamiento del talento y la motivación de los trabajadores.	Anual	((ingresos del presente año / ingresos del año anterior)- 1* 100)	Auditoría interna trimestral
Social	Mejorar las condiciones laborales y calidad de vida de los	Presentar programas de desarrollo personal. Ofrecer flexibilidad en las jornadas laborales	Anual	Porcentaje de eficacia sobre la capacitación de los colaboradores	Auditoría interna trimestral

colaborador	para los colaboradores		que obtengan
es y sus	que no hayan		un puntaje
familias	culminado sus estudios		mínimo sobre
	de básica primaria y	Anual	8, en las
	secundaria.		capacitaciones
			o planes de
	Brindar espacios y		formación que
	programas culturales,		se les brinde
	recreativos y deportivos		Porcentaje de
	para los colaboradores		participación
	y sus familiares.		en las
		Semestral	actividades:
			Cantidad de
			personas
			convocadas
			Cantidad de
			personas que
			participan

					Auditoría
Ambiental	Fomentar el cuidado del medio ambiente, el uso eficiente de los recursos naturales y la buena gestión de residuos.	1) Realizar capacitaciones internas al personal sobre la gestión ambiental realizada en la casita de la mazorca dando a conocer el consumo de luz, agua y gas, la generación de residuos y los diferentes compromisos ambientales que debe cumplir según la normativa legal vigente.	Trimestral	Número de evaluaciones aprobadas/número total de evaluaciones realizadas (*100)	interna trimestral
	Para con los trabajadores, familiares y la comunidad, involucrando a todos los grupos de interés y dando cumplimiento	2) Crear actividades al aire libre en zonas verdes, en los corregimientos de la zona rural del municipio; en donde los trabajadores y sus		De esta manera se medirá el alcance de las capacitaciones. Y la valoración estará en el rango de entre 1 y 5 siendo el 1 la calificación más baja, y el 5 la más alta.	
			Semestral	Permitiéndose no menos del	

to a la	familias puedan gozar	90% de
legislación	de un momento	eficacia en
ambiental	recreativo y pedagógico	cada una de las
vigente.	recibiendo charlas de	actividades
	educación ambiental,	Cada año
	teniendo contacto	Numer
	directo con la	o de
	naturaleza.	valoraciones
	3)Destinar recursos	positivas / total
	para un programa de	de
	reforestación	valoraciones
	contribuyendo en la	(*100)
	disminución de la	Se aplicará un
	huella ecológica y las	pequeño
	emisiones que produce	cuestionario a
	el desempeño de	los
	nuestra actividad	participantes
	económica.	de la actividad
		para medir la
		aceptación de
		esta.
		Resultados
		alcanzados /

(costos
utilizados*tiem
po utilizado)
Resultados
esperados /
(costos
presupuestados
*tiempo
esperado)
Se calculará la
eficiencia del
programa de
reforestación
en relación con
las absorciones
de dióxido de
carbono y
posteriormente
se evaluará la
viabilidad de la
continuación
del programa.
La valoración

será la

siguiente:

Muy eficiente

> 1

Eficiente = 1

Ineficiente < 1

Fuente: Elaboración propia

Conclusiones

La capacitación del personal en las diferentes áreas y especialidades, manteniendo la participación de trabajadores y colaboradores en la toma de decisiones, permiten ampliar el alcance y dirección de la gestión empleada, haciendo que todo funcione conjuntamente y se obtengan resultados favorables en el alcance de las metas propuestas. Todo esto en cumplimiento de los lineamientos contemplados en la norma.

El realizar auditorías internas periódicamente facilita la detección de errores y encamina la adecuada gestión de “La casita de la mazorca” permitiendo conocer los diferentes grupos de interesados que se ven afectados directa e indirectamente por la actividad de la empresa y del mismo modo adquiriendo una cultura social y ambientalmente responsable, que procure la mitigación de impactos generados.

Un porcentaje de trabajadores o bien no se interesan por conocer la gestión interna de la organización o los canales informativos no están siendo efectivos a la hora de divulgar dicha información. Se debe velar por la constante participación e información total de los trabajadores sin excepción alguna para que de esta manera mejoren los resultados obtenidos y la empresa adquiera un valor agregado ante los ojos del mercado y la comunidad en que se desenvuelve.

Referencias bibliográficas

- Bermúdez-Colina, Y., & Mejías-Acosta, A. A. (2018). Medición de la responsabilidad social empresarial: casos en pequeñas empresas Latinoamericanas. *Ingeniería Industrial*, 39(3), 315–325. <https://bibliotecavirtual.unad.edu.co/login?>
- Bruzco, M. (2015). Pensamiento estratégico emergente en la construcción de la realidad sustentable, Sector Cacao; Estado Sucre, Venezuela. *Nóesis: Revista de Ciencias Sociales y Humanidades*, 24(48), 74–99. <https://bibliotecavirtual.unad.edu.co/login?url=https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=edsbas&AN=edsbas.A761A71&lang=es&site=eds-live&scope=site>
- González, Y., Manzano, O. y Torres, M. (2018). Capítulo 2: Descripción de las categorías relacionadas con la responsabilidad social universitaria. Libros Universidad Nacional Abierta y a Distancia, [S.l.], p. 53 – 76.
<http://hemeroteca.unad.edu.co/index.php/book/article/view/3138>
- Muñoz, E & Quinteros, M. (2018). Evaluación de resultados de proyectos sociales, mediante el uso de la matriz del marco lógico, promovidos por el área de RSE del sector banca en Lima Metropolitana en el periodo 2015-2017: estudio de caso del proyecto “Contigo en tus finanzas en aula” del Banco de Crédito del Perú.
<https://bibliotecavirtual.unad.edu.co/login?url=https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=edsbas&AN=edsbas.C521C2B8&lang=es&site=eds-live&scope=site>
- Ortegón, G., Castrillón, O & Ruíz, S. (2019). Los grupos de interés en la programación de producción de un sistema de manufactura “Job Shop.” *Revista EIA*, 16(32), 65–84.

<https://bibliotecavirtual.unad.edu.co/login?url=https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=asn&AN=137635558&lang=es&site=eds-live&scope=site>

Rodríguez, Y., Cabrera, J & Frías, B. (2018). Responsabilidad social empresarial. Camino hacia una gestión organizacional estratégica. *Folletos Gerenciales*, 22(3), 180–189.

<https://bibliotecavirtual.unad.edu.co/login?url=https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=asn&AN=131500116&lang=es&site=eds-live&scope=site>

Valenzuela, L., Jara, M, & Villegas, F (2015). Prácticas de responsabilidad social, reputación corporativa y desempeño financiero. *Revista de Administração de Empresas*, 55(3), 329-344. http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-75902015000300329

Apéndice

Apéndice A. Diagnóstico de recolección de la información

Se realizó como instrumento una encuesta para establecer cómo se ejecutan los programas en las prácticas laborales en la microempresa La Casita de la Mazorca, ubicada Málaga – Santander, en relación con el estudio de la norma internacional ISO 26000

Apéndice B. Encuesta aplicada a 10 trabajadores

10. ¿Considera usted, que en la empresa existen acciones para evaluar la transparencia en cada proceso?

Si

No

No ~~se~~

11. ¿La empresa ofrece su apoyo a tiempo a las áreas que presenten discriminación?

Si

No

No ~~se~~

12. ¿La compañía maneja programas sociales?

Si

No

No ~~se~~

13. ¿Se involucra en actividades planteadas en su organización?

Si

No

No se

14. ¿La empresa tiene programas enfocados la mejora de la calidad de vida de sus colaboradores?

Si

No

No se

15. ¿El ambiente laboral permite la capacitación del personal??

Si

No

No se

16. ¿La empresa facilita capacitación para la mejora de sus labores?

Si

No

No se

17. ¿Cree que la empresa se enfoca por ofrecer acompañamiento en las prestaciones económicas a sus trabajadores por igual?

Si

No

No se

9. ¿La organización atiende los reclamos efectuados por los clientes?

Si

No

No se

10. ¿Cree usted que la organización efectúa programas de adecuación ambiental?

Si

No

No se