

**Plan Estratégico de Responsabilidad Social de Acuerdo con los Pilares Fundamentales de
la Norma ISO 26000 para la Empresa Plastilina Gitana en el 2023**

Wilmer Álvarez Álvarez

Stefani Andrea Córdoba Cadena

Jenny Andrea Lizarazo Vargas

Consuelo Suarez Ariza

Nancy Yazmín Cavanzo Hernández

Asesora

Yudith Caicedo Domínguez

Universidad Nacional Abierta y a Distancia - UNAD

Escuela de Ciencias Administrativas, Contables, Económicas y de Negocios

Administración de Empresas

2023

Resumen

Las empresas actualmente cuentan con diferentes instrumentos estratégicos que les permite generar ventajas competitividad dentro de un mercado de acelerado crecimiento por fenómenos como la globalización. Dentro de estas estrategias, la responsabilidad social se convierte no solo en una ventaja, sino en una necesidad que garantiza la sostenibilidad en el tiempo de acuerdo con las necesidades de cada uno de los grupos de interés. En el siguiente trabajo se establece la importancia de la responsabilidad social como estrategia en las organizacional y además se formula un plan estratégico de responsabilidad social empresarial a partir de la interacción de pilares fundamentales contenidos en la Norma ISO 2600 para la empresa Plastilina Gitana. Se utilizó una metodología cuantitativa para la recolección de datos por medio de un cuestionario sistematizado a partir de las materias fundamentales de la responsabilidad social y se establecieron objetivos del plan estratégico por medio de la metodología del marco lógico.

Palabras Clave: Responsabilidad Social Empresarial, estrategia, ventaja competitiva.

Abstract

Companies currently have different strategic instruments that allow them to generate competitive advantages within a market of accelerated growth due to phenomena such as globalization.

Within these strategies, social responsibility becomes not only an advantage, but a necessity that guarantees sustainability over time in accordance with the needs of each of the interest groups. In

the following work, the importance of social responsibility as an organizational strategy is

established and a strategic plan for corporate social responsibility is also formulated based on the interaction of fundamental pillars contained in the ISO 2600 Standard for the company Plastilina

Gitana. A quantitative methodology was used to collect data through a systematized

questionnaire based on the fundamental subjects of social responsibility and objectives of the

strategic plan were established through the logical framework methodology.

Keywords: Corporate Social Responsibility, strategy, competitive advantage

Tabla de Contenido

Introducción	9
Objetivos	10
Objetivo General.....	10
Objetivos Específicos.....	10
Conceptualización	11
Línea de Tiempo	11
Resumen.....	11
Responsabilidad Social Empresarial.....	11
Gobierno Corporativo	14
Producción limpia y consumo sostenible	15
Aplicación	17
Marco Institucional y Direccionamiento Estratégico	17
Marco Institucional	17
Ubicación	18
Misión	18
Visión	18
Valores	18
Estructura Organizacional.....	19
Diagnostico Organizacional.....	20
Instrumento de recolección de información	20
Resultado de la Encuesta Aplicada.....	21

Tabla de Hallazgos	29
Matriz del marco lógico (árbol de problemas y árbol de objetivos)	32
Plan de Mejoramiento	34
Conclusiones	36
Referencias Bibliográficas	38
Apéndices.....	40

Lista de Tablas

Tabla 1 <i>Calificación de la empresa en materias fundamentales de RSE</i>	30
Tabla 2 <i>Plan de acción y de seguimiento</i>	34

Lista de Figuras

Figura 1 <i>Pensamiento estratégico y su evolución</i>	11
Figura 2 <i>Infografía</i>	14
Figura 3 <i>Logo de la Empresa</i>	17
Figura 4 <i>Estructura Organizacional</i>	19
Figura 5 <i>Comité de RSE</i>	21
Figura 6 <i>Evaluación de gobernanza y ética empresarial</i>	22
Figura 7 <i>Políticas frente a la discriminación y acoso</i>	22
Figura 8 <i>Proceso para las quejas frente a discriminación y acoso</i>	23
Figura 9 <i>Prevención de accidentes y enfermedades laborales</i>	23
Figura 10 <i>Desarrollo profesional y Capacitación</i>	24
Figura 11 <i>Gestión de aspectos ambientales</i>	25
Figura 12 <i>Gestión de recursos sólidos</i>	25
Figura 13 <i>Gestión de recursos humanos</i>	26
Figura 14 <i>Gestión Laboral</i>	27
Figura 15 <i>Seguridad del producto</i>	27
Figura 16 <i>Privacidad de la información</i>	28
Figura 17 <i>Mecanismos de comunicación</i>	29
Figura 18 <i>Árbol de Problemas</i>	32
Figura 19 <i>Árbol de Objetivos</i>	32
Figura 20 <i>Mapa Estratégico</i>	33

Lista de Apéndices

Apéndice A	<i>Formato de Recolección de Información</i>	3340
-------------------	--	------

Introducción

A continuación, usted encontrara un análisis detallado ya formulado en base a la Norma ISO 26000 la cual se ubica en el contexto empresarial y social, y que promueve una sana interacción entra las empresas y el medio ambiente y todos los seres vivos, con el fin de lograr una correlación y que ninguna de las partes presente algún tipo de deterioro y que vea afectada negativamente.

Para esto se realizaron una serie de importantes actividades las cuales se encuentran plasmadas en este trabajo, con el objetivo de lograr la aplicación de todos los conceptos que implica la norma, se tomó para trabajar e indagar sobre la empresa Plastilina Gitana, una empresa mediana y que lleva un tiempo considerable en el mercado, todo con el fin de aplicar dicha norma y conocimiento adquiridos los cuales encontrara en el siguiente trabajo.

Objetivos

Objetivo General

Formular un plan estratégico en Responsabilidad Social Empresarial a partir de los pilares fundamentales de la norma ISO 26000 garantizando la sostenibilidad en el tiempo de la empresa Plastilina Gitana en el 2023.

Objetivos Específicos

Conceptualizar la evolución del pensamiento estratégico y las formas de gestión de la responsabilidad social empresarial analizando antecedentes, modelos y enfoques de esta dinámica estratégica.

Identificar las características de la empresa Plastilina Gitana por medio de una descripción del marco institucional y direccionamiento estratégico.

Reconocer el estado de cumplimiento de la empresa Plastilina Gitana con respecto a las materias fundamentales de la responsabilidad establecidas en la Norma ISO 26000 por medio de una encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa.

Establecer objetivos de cumplimiento para la empresa Plastilina Gitana por medio de la metodología del marco lógico que permita el diseño de un plan estratégico para el mejoramiento del desempeño de la empresa frente a la responsabilidad social empresarial.

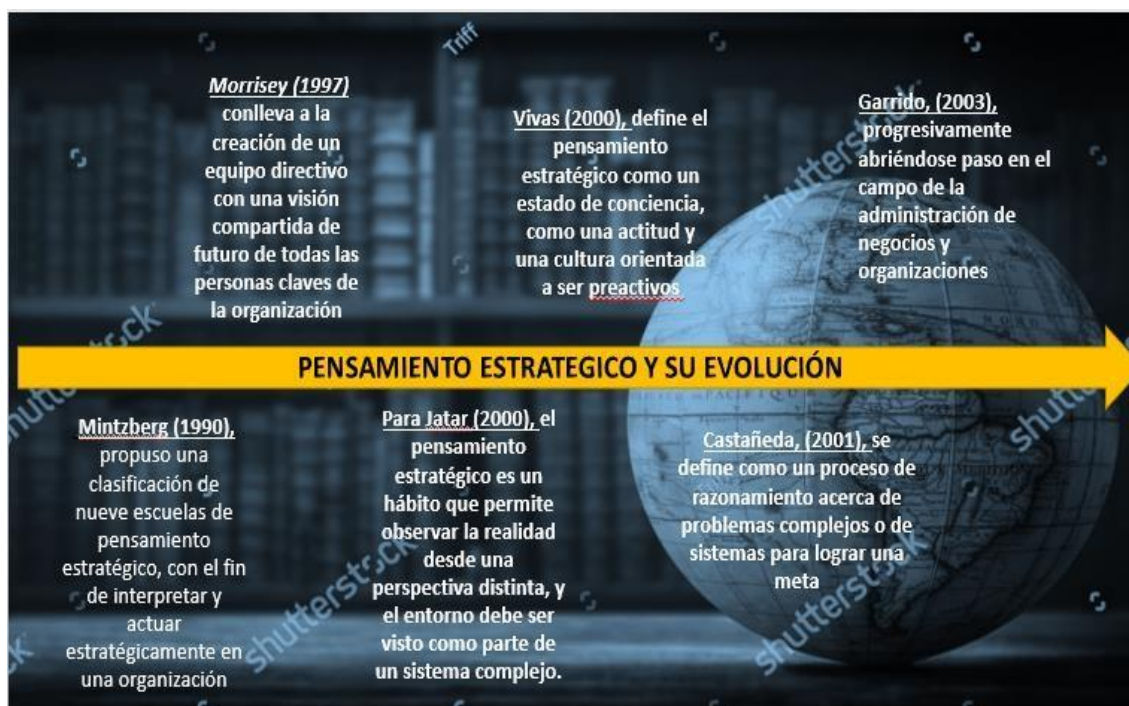
Conceptualización

Línea de Tiempo

El pensamiento estratégico es una necesidad evoluciono con el paso del tiempo por medio del cual las empresas empezaron a generar ventajas competitivas. Por medio de la siguiente línea del tiempo se presenta la evolución de esta forma de pensamiento organizacional.

Figura 1

Pensamiento estratégico y su evolución



Fuente. Autoría Propia

Resumen

Responsabilidad Social Empresarial

En pocas palabras la responsabilidad social busca el mejoramiento común entre sociedad - medio ambiente y compañías, con el fin de ayudar y contribuir con el desarrollo del ser humano y sostenible, en beneficio también del capital de compañías o empresas.

Este concepto surge sobre las últimas décadas, destacando la utilización adecuada de los recursos con austeridad y responsabilidad, con la llegada de la era digital en la que se encuentra actualmente, la RSE tomó fuerza incorporándose a la cultura organizacionales de las empresas; Por esto la podemos definir con el compromiso o pacto de las compañías, basándose en el respeto, el cuidado del medio ambiente, los valores y la sustentabilidad en general y de común acuerdo entre las partes, las pautas por la cuales se caracteriza son:

Mejorar de los productos y procesos en la producción, lo que resulta en un mayor nivel de satisfacción y lealtad del cliente.

Aumento de la creatividad e innovación, como consecuencia de una mejor motivación y fidelidad de los clientes internos, es decir los empleados.

Mejor imagen frente a la sociedad, debido a un mayor reconocimiento de la empresa en la comunidad.

Incremento de la facturación y ventas por una reputación de una empresa sostenible y dedicada al cuidado del medio ambiente.

Ahorrar en costos e incrementar la rentabilidad, debido a que se genera mayor eficiencia del uso en los recursos.

Los elementos que interviene en una sociedad con Responsabilidad Social Empresarial son:

Empresa: La cuál debe mantener un compromiso en la búsqueda para establecer mecanismos que garanticen un ámbito institucional para recuperar los valores éticos y mantenerse sostenible.

Medio Ambiente: La idea principal es la preservación de medio ambiente para lograr un equilibrio entre la sociedad y los recursos naturales, para lograr un equilibrio y que ninguna de

las partes se vea afectada, protegiendo el medio ambiente de una manera sustentable, donde cada parte obtenga beneficios.

Sociedad: Debe ser la más comprometida con el estado manteniendo una ética en los negocios, priorizando una relación responsable en la utilización de los recursos y bienes en general; ayudando a un proceso de cambio y mejora continua.

Al optar por una RSE las compañías u empresas impactan y motivan de una manera directa al consumidor final, es decir a los ciudadanos y comunidades impulsando el desarrollo económico, la educación, sostenibilidad del medio ambiente. Mori (2009) menciona que la responsabilidad social está ligada a la psicología comunitaria partiendo de que en ella hacen participación los diferentes actores responsables de garantizar la continuidad de una organización y del crecimiento de una sociedad enfocándose en sus necesidades y principales problemáticas.

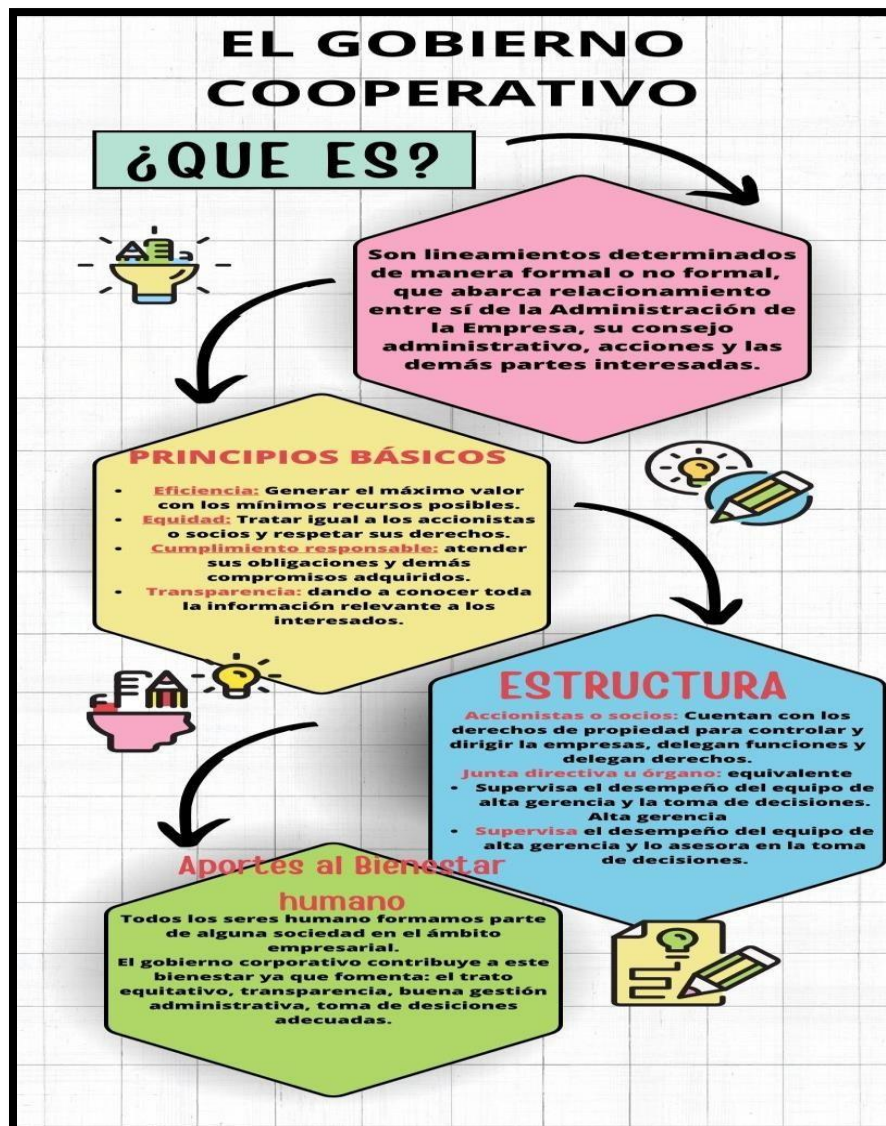
En la actualidad se estableció la norma ISO 26000, la cual logra de manera positiva un aporte al mundo, y a la búsqueda de soluciones a los problemas que se han venido manifestando a través del tiempo como por ejemplo a la mala utilización de los recursos naturales, y la poca conciencia del ser humano para la correcta utilización de los mismo (Cajiga, 2019).

Esta norma de manera integral aporta estrategias y trae beneficios para los sectores como agricultura, transporte, manufactura, distribución, dispositivos médicos, construcción, ingeniería mecánica, tecnologías de información y comunicación, medio ambiente, gestión de la calidad, energía, evaluación de conformidades y servicios y en general a todas aquellas empresas que busquen mejorar sus procesos en búsqueda no solamente de un beneficio económico, sino en búsqueda de un mejoramiento en la calidad de vida de todos sus interesados (Cetina y Betancur, 2017).

Gobierno Corporativo

Figura 2

Infografía



Fuente. Autoría propia

Producción limpia y consumo sostenible

Colombia y su camino a la Sostenibilidad ambiental. En Colombia, la implementación a nivel empresarial e industrial de una política de producción limpia y sostenible ha mostrado resultados importantes sobre todo en el sector de la producción, en varios casos es bastante común y evidente que existen organizaciones de mercados y servicios que no cumplen con estos factores de sostenibilidad ambiental (Van y Herrera, 2007).

Según el Ministerio del Medio Ambiente en Colombia tanto el sector público como el sector privado están encargados de la gestión de aspectos ambientales y protección del entorno por medio de estrategias que permitan no solo la protección, sino la recuperación de los diferentes espacios naturales. Por medio de la Ley 99 de 1993 se establece la importancia de políticas sectoriales que permitan la gestión de procesos que podrían ser perjudiciales para el medio ambiente pero que de alguna forma deben permitir el desarrollo social de la comunidad (Ministerio del Medio Ambiente, 1993).

Además de esta Ley, el estado colombiano establece normas que deben cumplir las empresas para la certificación de beneficios ambientales por medio del involucramiento de nuevas fuentes de energía así contribuyendo con la conservación del medio ambiente y además en recibir beneficios tributarios que les permita desde su aspecto económico una reducción de costos por operación y lograr mayor rentabilidad de la empresa (Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, 2016). Dentro de este panorama, esta ley busca contribuir a conservar los ecosistemas naturales de nuestro país, el cual contribuye al desarrollo actual y se constituye en el patrimonio que se les dejara a las futuras generaciones. Estos ambientes naturales y que se deben preservar son los que nos representa y son los servicios que nos aportan los ecosistemas naturales: inicialmente el abastecimiento de materia prima e insumos, en segundo lugar, los servicios de

regulación y equilibrio, tercer lugar seguidos de los servicios de apoyo y los servicios culturales; Todos los anteriores tienen una gran e importante influencia, en la continuación de los sistemas naturales, el desarrollo y evolución de la vida, siendo el aumento o disminución de su abastecimiento lo que afecta de manera directa la eficiencia e incluso, la existencia, las empresariales, la evolución de las actividades y de la vida cotidiana,

Debido a su alta utilización de recursos y materia prima cada organización o empresa cuenta con diferentes áreas y recursos humanos que aseguran el correcto funcionamiento, desde la gestión organizacional, se determina los recursos tanto como en materia prima, procesos y mano de obra capacitada, con el fin de su correcto funcionamiento bajo una buena gestión, en donde se toma las correctas decisiones, las cuales se relacionan en el momento de ejercer una actividad sostenible en el tiempo con Responsabilidad Social Empresarial.

En la actualidad es muy común escuchar el termino Gestión Organizacional, que consiste en saber aprovechar, mejorar las habilidades y capacidades de las personas, además de los factores que rodean la organización, su objetivo común es el beneficio individual, de la organización y en sí del país mismo. Mantener una producción limpia y un Consumo Sostenible se convierte en un reto de las empresas debido al modelo económico consumista de la sociedad que pone en riesgo los recursos naturales y la propia supervivencia del hombre.

Para asegurar el patrimonio ambiental se debe determinar que cada una de las partes que interviene son de vital importancia, cada uno debe cumplir con sus objetivos, recordando que es un trabajo en conjunto, en todos los actores deben realizar algún aporte, de manera que el crecimiento industrial, no siga deteriorando los recursos naturales, pero que también se haga de una forma que permitan el desarrollo social.

Aplicación

Marco Institucional y Direccionamiento Estratégico

A continuación, se describa la organización en donde se aplican los aspectos fundamentales de la Responsabilidad Social Empresarial.

Marco Institucional

Figura 3

Logo de la Empresa.



Fuente. (Plastilina Gitana, 2023).

Se realiza visita a la empresa escogida por el grupo de trabajo para profundizar y conocer de cerca sus instalaciones, equipo de trabajo, misión, visión y los valores que la empresa ha establecido como política para dar respuesta a sus clientes en la prestación de un buen servicio. Adicionalmente se realiza la encuesta propuesta por el grupo de trabajo para así recopilar de manera veraz y concisa la información.

Plastilina Gitana es una empresa dedicada a la fabricación de productos escolares, especializada en la fabricación de plastilina didáctica, esta microempresa es de propiedad unipersonal, fue creada en 1988 por el Señor Eduardo Peña quien hasta el momento ha sido su único propietario, desde ese momento él se interesó por generar un producto no tóxico para la manipulación humana. Sus productos se fabrican de forma artesanal y/o rudimentarios los cuales

son comercializados a través de papelerías y grandes superficies. Su sistema de venta y finanzas son básicas y su propietario es quien los atiende directamente, cuenta con un grupo de trabajo conformado por 6 personas las cuales desempeñan una labor muy importante en la empresa (Plastilina Gitana, 2023).

Ubicación

Plastilina Gitana actualmente se encuentra ubicada en la Carrera 11 N°17-40 en el barrio San Francisco de la ciudad de Bucaramanga/ Santander (Plastilina Gitana, 2023).

Misión

Producir y comercializar productos escolares e industriales en diferentes presentaciones y con características únicas para que los niños desarrollen habilidades y destrezas a través del juego y el moldeado de figuras (Plastilina Gitana, 2023).

Visión

Ser reconocida en el 2025 a nivel nacional como una empresa líder en el producto de la plastilina y productos escolares, destacándose por su calidad y su excelente servicio al cliente en cumplimiento y responsabilidad social (Plastilina Gitana, 2023).

Valores

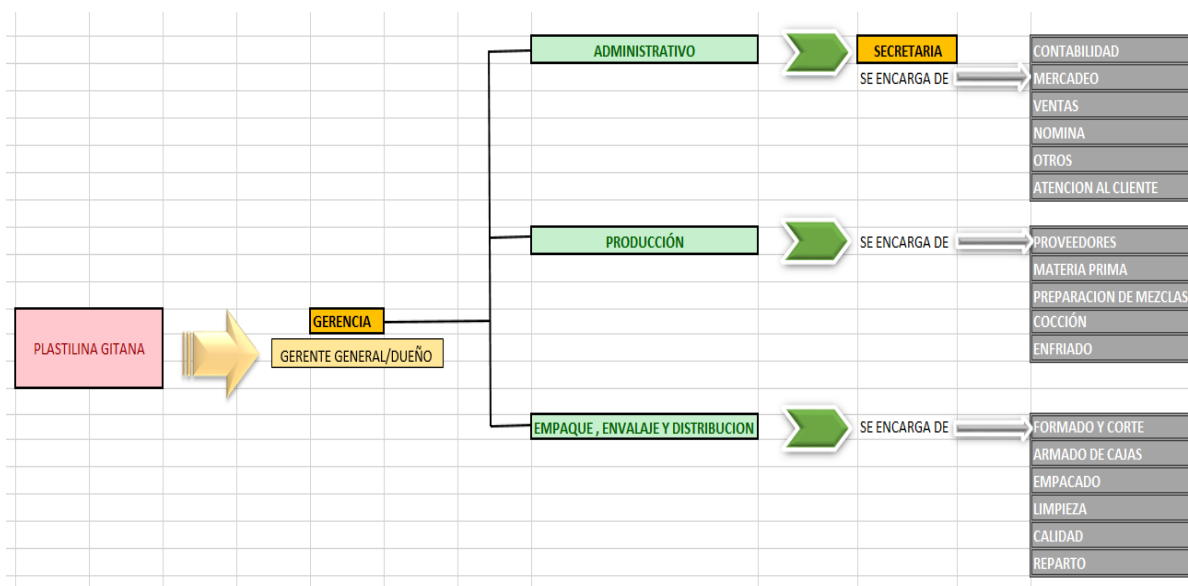
Plastilina Gitana ha establecido una serie de valores que son fundamentales para la empresa entre los que se encuentra la Responsabilidad la cual es importante ya que con ella se cumplen los deberes y compromisos con nuestros clientes. La Ética tanto en la producción como en la toma de decisiones. Plastilina Gitana tiene como política fundamental la Calidad y compromiso ya que debemos garantizar a nuestros clientes que nuestros productos no son tóxicos y que sus materiales son biodegradables, la Orientación al trabajo en equipo ya que esto facilita el cumplimiento de objetivos, incrementa la motivación y la creatividad, y favorece las

habilidades sociales de cada uno y por ultimo pero no menos importante la Orientación al cliente la cual logra establecer relaciones de beneficio en doble dirección entre los clientes y la empresa (Plastilina Gitana, 2023).

Estructura Organizacional

Figura 4

Estructura Organizacional.



Fuente. Autoría Propia

Para el reconocer las estrategias que implementa la empresa para garantizar su crecimiento se realizaron las siguientes preguntas:

Entrevista

¿Qué se puede hacer para que la empresa sea más reconocida y establecida en el mercado?

Respuesta: Podemos implementar nuevas estrategias de mercadeo escogiendo directamente a los clientes que se quiere llegar por medio de encuestas para así saber cuáles son sus principales necesidades y solucionarlas oportunamente.

¿Para qué servirá ser más reconocido en el mercado?

Respuesta: Al ser más reconocida la empresa en el mercado se logrará crear una marca establecida de buena calidad y tener mejores ingresos para la empresa.

¿Cómo podemos hacer crecer la empresa y que este más establecida en el mercado estudiantil y recreativo?

Respuesta: podemos hacer crecer la empresa por medio de nuevos productos innovadores que faciliten las tareas y cumplan con las necesidades de los consumidores.

¿A través de qué medios podemos hacer realidad todos estos proyectos futuros?

Respuesta: Todos estos proyectos futuros se pueden hacer realidad primero con una capacitación en el área de mercadeo que ayude a fortalecer los conocimientos y ambiente laboral creando una empresa más innovadora y que busque fortalecer el bienestar de la comunidad.

Creando metas reales y bien establecidas la empresa se pondrá en busca de cumplirlas ayudando a que esta crezca de una forma controlada y que sea más establecida en el mercado de plastilina y útiles escolares.

Diagnostico Organizacional

Además de lo anterior, el diagnostico se llevó a cabo por medio de la aplicación de un instrumento de recolección de la información que puede observarse en el Apéndice A.

Instrumento de recolección de información

Se realiza encuesta en formato físico para los empleados de la empresa Plastilina Gitana, el estudio realizado es de tipo cuantitativo delimitado y específico abordando la norma ISO 26000.

El lugar de recolección de la aplicación de la encuesta fue en la empresa Plastilina Gitana ubicada en la Carrera 11 N°17-40 en el barrio San Francisco de la ciudad de Bucaramanga/

Santander, el día 10 de octubre del 2023, la encuesta fue aplicada a los seis integrantes de la empresa.

Para obtener la información que se requiere diseñamos un modelo de encuesta la cual permite identificar materia fundamental o variables y sus indicadores, que demuestran el cumplimiento de estas. Se realiza análisis del resultado.

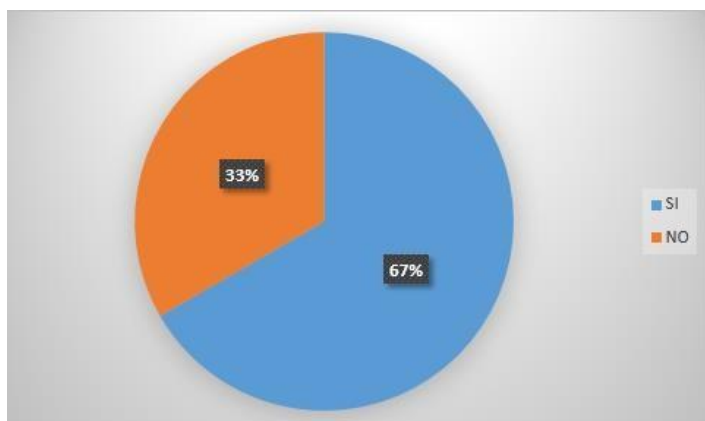
Resultado de la Encuesta Aplicada

¿La empresa cuenta con un Comité de Ética o Responsabilidad Social?

De 6 encuestados, 4 respondieron SI y 2 respondieron NO.

Figura 5

Comité de RSE



Fuente. Autoría Propia

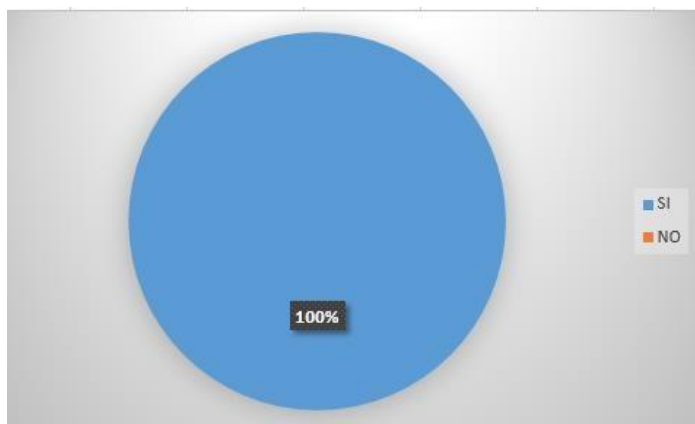
Análisis. Lo cual quiere decir que el 67% de los encuestados reconocen y saben sobre el comité de ética, mientras que el 33% de los encuestados desconocen dicho comité y por ende la funciones que cumple.

¿Se lleva a cabo una evaluación periódica de la gobernanza y la ética empresarial en la organización?

De 6 encuestados, 6 respondieron SI.

Figura 6

Evaluación de gobernanza y ética empresarial



Fuente. Autoría Propia

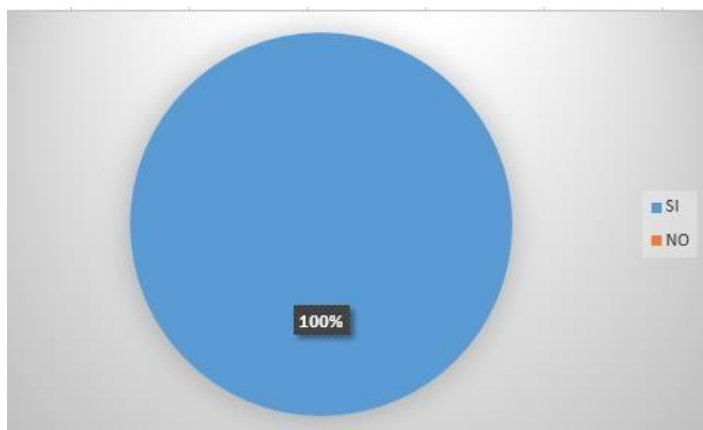
Análisis. El 100% de los encuestados ha realizado la evaluación periódica de la gobernanza reconociendo las políticas sólidas de la empresa.

¿La empresa plastilina Gitana tiene políticas y prácticas de empleo que prohíben la discriminación y el acoso en todas sus formas?

De 6 encuestados, 6 respondieron SI.

Figura 7

Políticas frente a la discriminación y acoso



Fuente. Autoría Propia

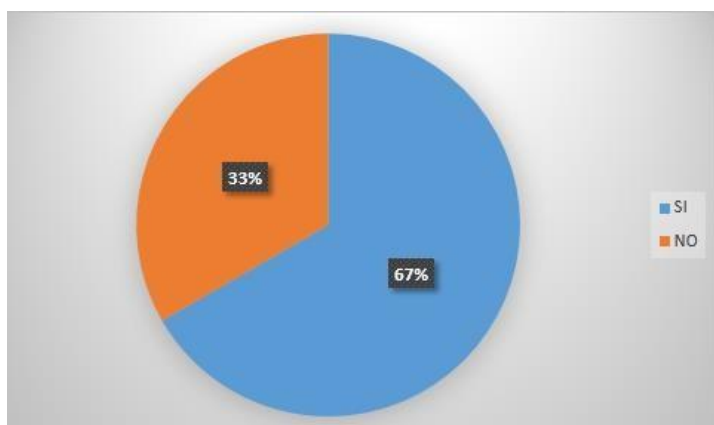
Análisis. El 100% de los encuestados reconocen que en la empresa se manejan políticas claras las cuales fueron creadas para evitar la discriminación.

¿Existe un proceso claro para abordar las quejas relacionadas con la discriminación o el acoso en el lugar de trabajo?

De 6 encuestados, 4 respondieron SI y 2 respondieron NO.

Figura 8

Proceso para las quejas frente a discriminación y acoso



Fuente. Autoría Propia

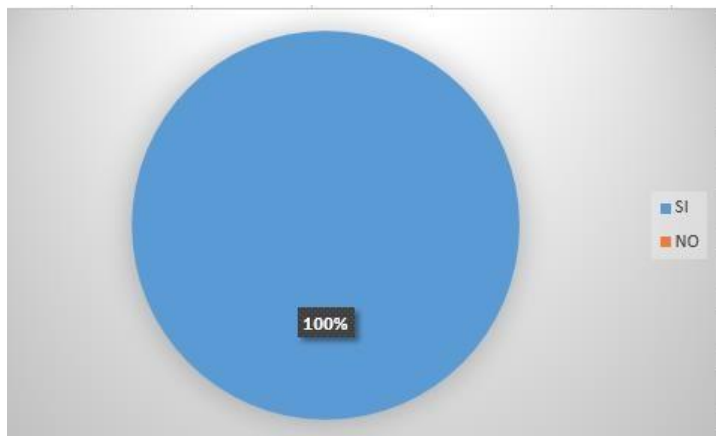
Análisis. El 67% conoce el proceso para canalizar los temas relacionados con acoso o discriminación, mientras el 33% desconoce los canales o los medios por los cuales puede canalizar sus quejas.

¿Se implementan prácticas y capacitación para prevenir accidentes y enfermedades laborales?

De 6 encuestados, 6 respondieron SI.

Figura 9

Prevención de accidentes y enfermedades laborales



Fuente. Autoría Propia

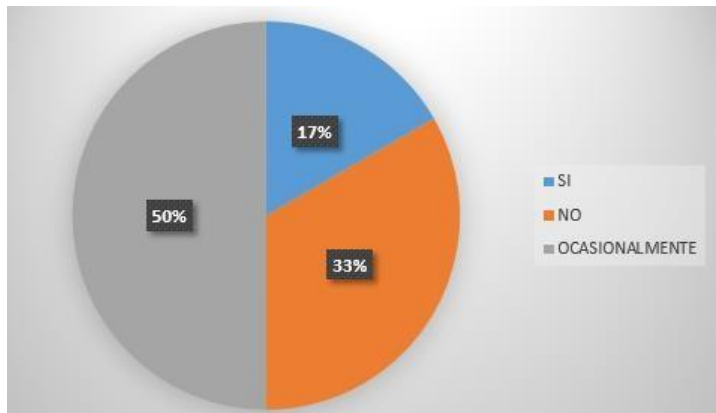
Análisis. El 100% de los encuestados han participado de las capacitaciones realizadas para el adecuado manejo y uso de los implementos de la empresa. Sin embargo, se evidencia que faltan implementos e indumentarias de aislamiento de calor.

¿La empresa ofrece oportunidades de desarrollo profesional y capacitación a sus empleados para mejorar sus habilidades y competencias laborales?

De 6 encuestados, 1 respondió SI, 2 respondieron NO y 3 respondieron ocasionalmente.

Figura 10

Desarrollo profesional y Capacitación.



Fuente. Autoría Propia

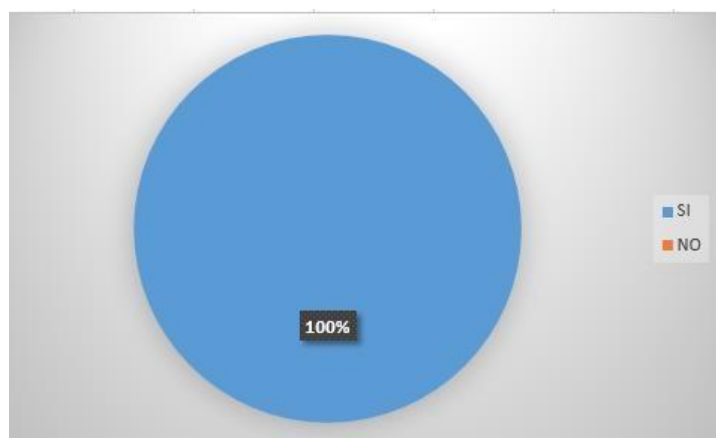
Análisis. El 15% de los encuestados ha logrado un desarrollo profesional en la empresa, el 35% no han logrado ningún tipo de oportunidad profesional, mientras el 50% manifiestan que en ocasiones han logrado algún tipo de desarrollo profesional o desarrollo de sus habilidades.

¿La empresa toma medidas para reducir el consumo de recursos naturales, como agua y energía, en sus procesos de producción?

De 6 encuestados, 6 respondieron SI.

Figura 11

Gestión de aspectos ambientales



Fuente. Autoría Propia

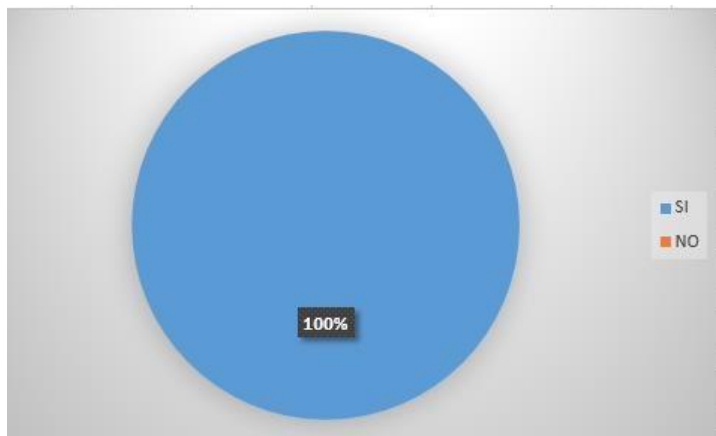
Análisis. El 100% de los encuestados realizan un uso adecuado de los recursos naturales.

¿Se fomenta la reutilización y el reciclaje de materiales en la empresa?

De 6 encuestados, 6 respondieron SI.

Figura 12

Gestión de recursos sólidos



Fuente. Autoría Propia

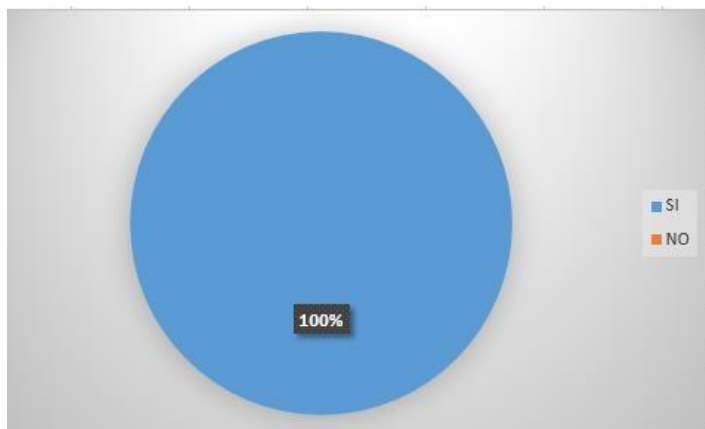
Análisis. El 100% de los encuestados están comprometidos con la reutilización de los materiales para así proteger el medio ambiente. Se realiza verificación y consulta de los insumos que se utilizan para la elaboración de los productos de la empresa y se evidencia que varios son derivados del petróleo.

¿La empresa ofrece condiciones de trabajo justas, incluyendo salarios y beneficios competitivos?

De 6 encuestados, 6 respondieron SI.

Figura 13

Gestión de recursos humanos



Fuente. Autoría Propia

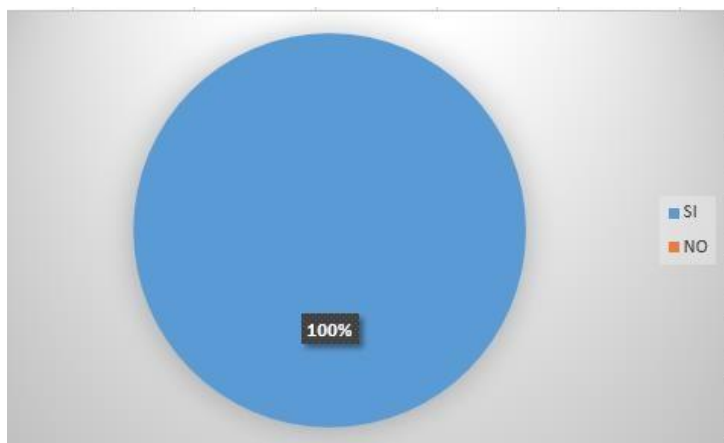
Análisis. El 100% de los encuestados reconocen que sus condiciones laborales están dentro de lo requerido y normado por el ministerio de trabajo.

¿Se respetan las horas de trabajo y se evitan las prácticas de trabajo excesivas o forzadas?

De 6 encuestados, 6 respondieron SI.

Figura 14

Gestión Laboral



Fuente. Autoría Propia

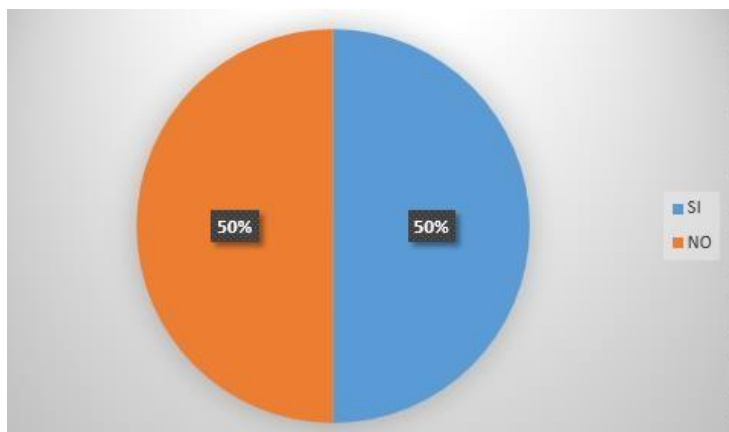
Análisis. El 100% de los encuestados reconocen que sus horarios de trabajo y tareas a realizar son las apropiadas de acuerdo con el cargo que desarrollan.

¿La empresa realiza pruebas de seguridad de sus productos de plastilina para garantizar que sean seguros para su uso previsto?

De 6 encuestados, 3 respondieron SI y 3 respondieron NO.

Figura 15

Seguridad del producto



Fuente. Autoría Propia

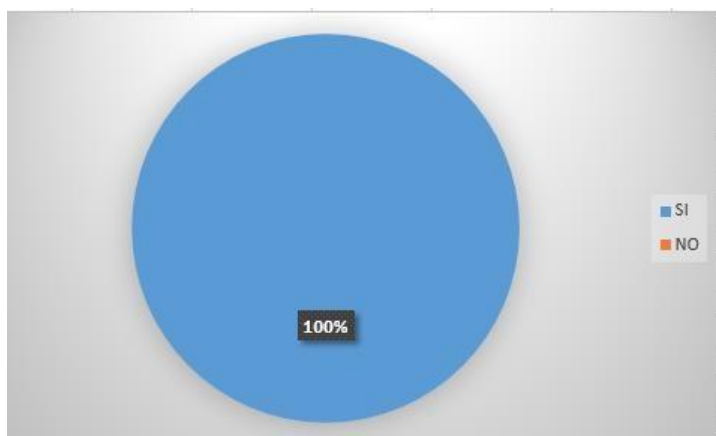
Análisis. El 50% de los encuestados manifiestan que, si se realiza dichas pruebas, mientras que el otro 50% manifiestan que o se realizan con la frecuencia que se requiere.

¿La empresa protege la privacidad de la información personal de los consumidores, como nombres, direcciones y datos de contacto?

De 6 encuestados, 6 respondieron SI.

Figura 16

Privacidad de la información



Fuente. Autoría Propia

Análisis. El 100% de los encuestados reconocen que si se realiza la protección de datos personales.

¿La empresa contribuye al desarrollo de la comunidad local a través de iniciativas como programas de empleo local, capacitación y desarrollo de habilidades?

De 6 encuestados, 6 respondieron NO.

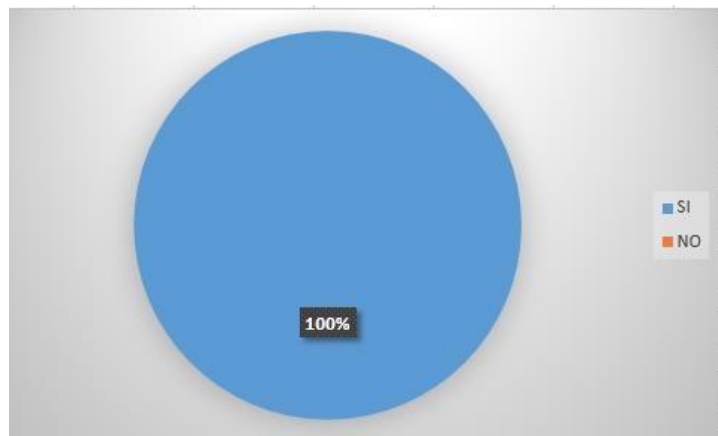
Análisis. El 100% manifiesta que no dado a que es una empresa muy pequeña como para desarrollar dichas iniciativas y más que no cuentan con el apoyo de un ente gubernamental.

¿Existen mecanismos para que la comunidad local pueda expresar sus opiniones y preocupaciones sobre las actividades de la empresa?

De 6 encuestados, 6 respondieron SI.

Figura 17

Mecanismos de comunicación



Fuente. Autoría Propia

Análisis. El 100% de los encuestados manifiesta que si existen varios canales para que sus clientes y proveedores puedan canalizar sus inquietudes.

Tabla de Hallazgos

De acuerdo con la Norma ISO 26000, las materias fundamentales frente a la responsabilidad social empresarial son la gobernanza, los derechos humanos, las prácticas

laborales, el medio ambiente, las practicas justas de operación, los asuntos de consumidores y la participación y desarrollo de la comunidad (Organizacion Internacional de Normalizacion, 2010). De acuerdo con la encuesta y a estos parámetros, en la siguiente tabla se hace un diagnóstico del estado de cumplimiento de la empresa con respecto a estos.

Tabla 1

Calificación de la empresa en materias fundamentales de RSE

Asuntos	Hallazgos	Calificación
Gobernanza	La empresa cuenta con lineamientos estratégicos que le permiten direccionar su actuar frente a la comunidad.	5
Derechos Humanos		
Debida Diligencia		5
Situación de riesgo	Altas temperaturas en el momento de mezclar los insumos para la preparación de la plastilina.	3
Evitar la complicidad		5
Resolución de Reclamaciones		5
Discriminación y grupos vulnerables		5
Derechos civiles y políticos		5
Derechos económicos, sociales y culturales		5
Principios y derechos en el trabajo		5
Prácticas Laborales		
Trabajo y relaciones laborales		5
Condiciones de trabajo y SST	Ciertos cargos presentan riesgo alto en la realización de la labor.	3
Dialogo Social		5
Salud y seguridad ocupacional	Falta de implementos aislante del calor de los hornos.	2
Desarrollo humano y formación	Falta motivar al equipo a crecer profesionalmente.	3
Medio Ambiente		
Prevención de la contaminación		5
Uso sostenible de los recursos		5

Mitigación y adaptación al cambio climático		5
Protección del medio ambiente		5
Prácticas Justas De Operación		
Anti corrupción		5
Participación política responsable		5
Competencia justa		5
Promoción de la RSE en la cadena de valor	Falta control de la RSE para lograr mayores beneficios	4
Respeto a los derechos de la propiedad		
Prácticas justas de marketing		
Protección de la salud y seguridad del consumidor		
Consumidores		
Consumo Sostenible		5
Servicio de atención al cliente		5
Protección y privacidad de datos		5
Acceso a servicios esenciales		5
Educación y toma de conciencia	Falta creación de convenios para fomentar la educación de los empleados.	3
Participación Activa Y Desarrollo De La Comunidad		
Participación activa de la comunidad	No se evidencia interacción con la comunidad	2
Educación y cultura	No se evidencia participación con la comunidad	2
Creación de empleo y desarrollo de habilidades		5
Desarrollo y acceso a la tecnología		5
Generación de ingresos		5
Salud	No se evidencia aportes a la comunidad	1
Inversión Social	No cuenta con recursos suficientes ni apoyo del sector público para realizar inversión.	1

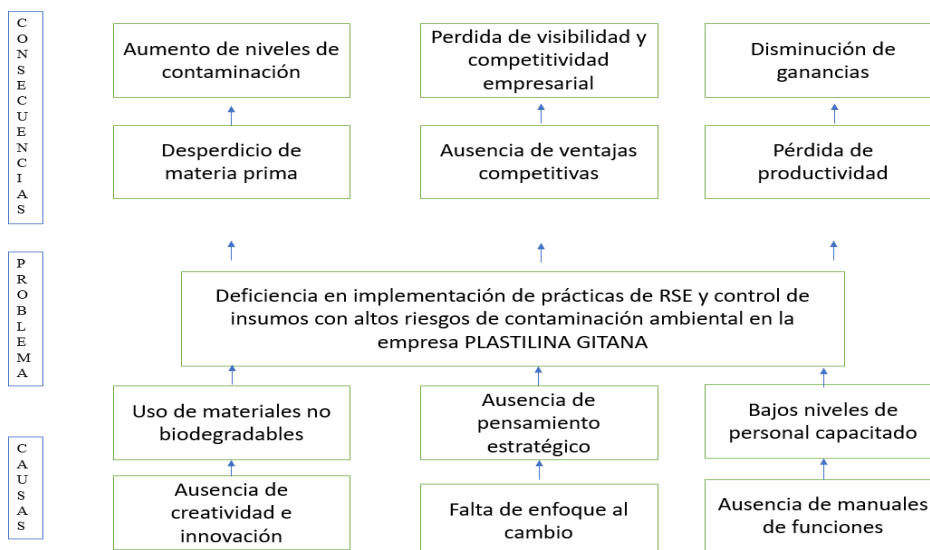
Nota. Se califican cada uno de los aspectos que debe cumplir una organización frente a la norma

ISO 26000. *Fuente.* Autores.

Matriz del marco lógico (árbol de problemas y árbol de objetivos)

Figura 18

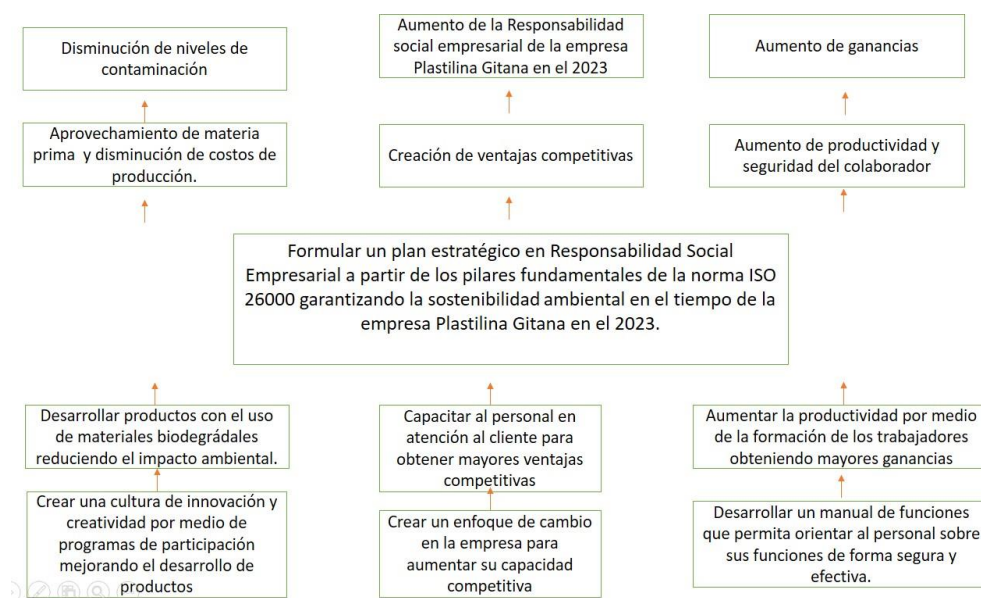
Árbol de Problemas



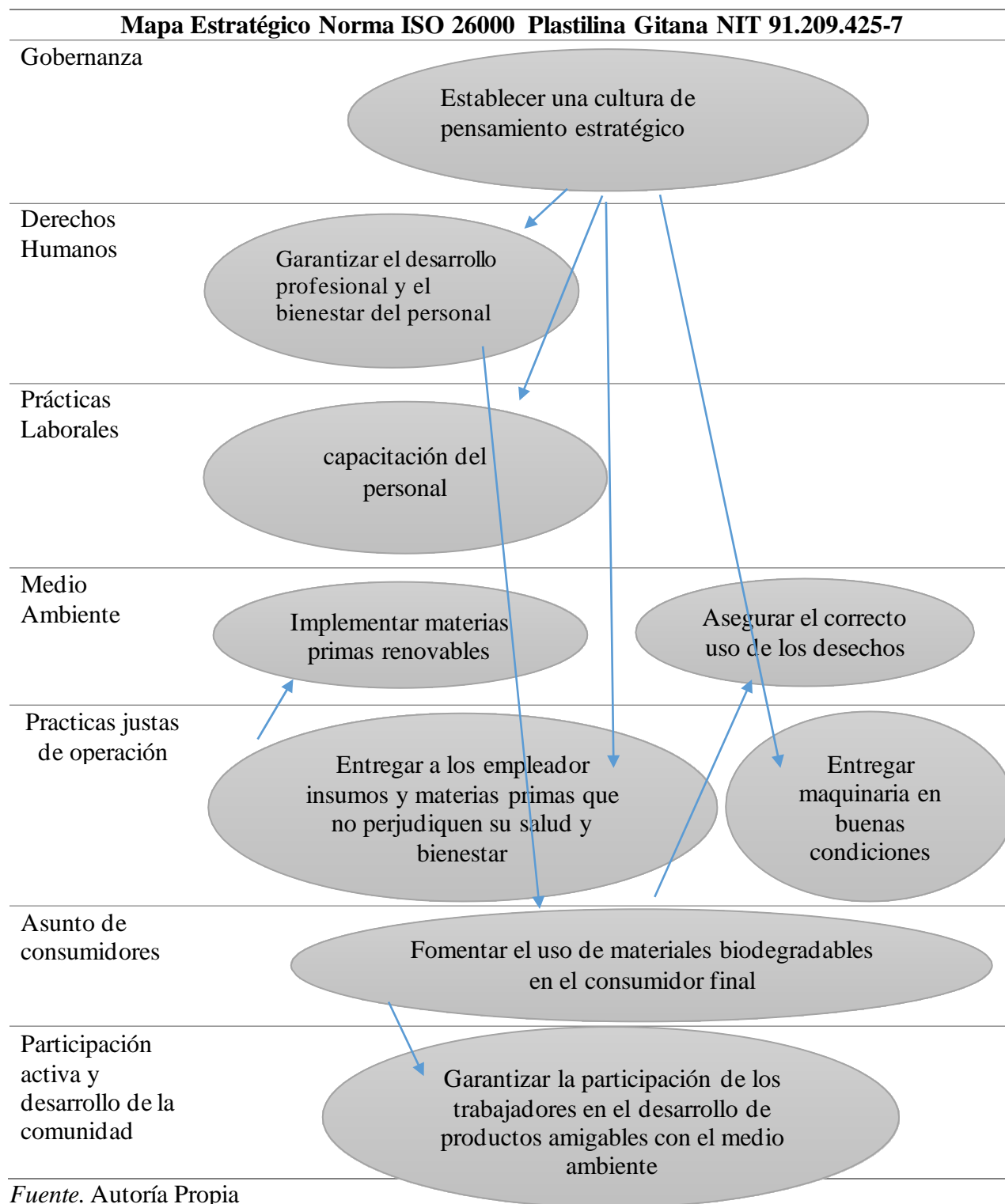
Fuente. Autoría Propia

Figura 19

Árbol de Objetivos



Fuente. Autoría Propia

Figura 20*Mapa Estratégico*

Plan de Mejoramiento

Una vez se identifica la problemática se plantea el plan de mejoramiento que permite aumentar el compromiso de la empresa frente a las materias fundamentales de la responsabilidad social empresarial.

Tabla 2

Plan de acción y de seguimiento

Dimensión	Objetivo estratégico	Estrategia	Plazo	Costo	Indicador
Económica	Aumentar la productividad por medio de la capacitación y formación de los colaboradores.	Desarrollar un manual de funciones que permita orientar al personal sobre sus funciones de forma segura y efectiva.	1 mes	\$100.000	Trabajadores Numero de necesidades identificadas.
		Diagnosticar las necesidades de capacitación del personal.	12 meses	\$100.000	Número de convenios.
		Realizar convenios con instituciones de formación para desarrollar habilidades en los trabajadores.	24 meses	\$500.000	Número de matrículas realizadas.
		Fomentar el desarrollo del talento humano por medio de incentivos académicos que permita aumentar el perfil profesional de los trabajadores.	12 meses	\$10.000.000	
Social	Capacitar al personal en la atención para	Desarrollar procesos de	1 2 meses	\$500.000	Número de quejas y reclamos

	aumentar la visibilidad y competitividad de la empresa.	atención al cliente. Capacitar al personal. Evaluar al personal frente al servicio al cliente			
Ambiental	Desarrollar productos con el uso de materiales biodegradables que minimicen el impacto ambiental.	Innovar productos con materiales biodegradables. Sustituir materiales tóxicos y contaminantes con el medio ambiente.	6 meses	\$5.000.000	Número de productos contaminantes sustituidos o eliminados de la producción.

Nota. Esta tabla muestra el plan de acción o mejoramiento que debe llevarse a cabo dentro de la empresa para garantizar su cumplimiento en los requisitos de la ISO 26000. *Fuente.* Autor

Conclusiones

La evolución del pensamiento estratégico surgió para el diseño de ventajas competitivas dentro de las organizaciones a partir del reconocimiento de debilidades y amenazas que la empresa enfrenta desde el contexto interno y externo. La gestión de la responsabilidad social empresarial permite identificar necesidades y expectativas de los diferentes actores o grupos de interés de la empresa para diseñar procesos amigables tanto con la sociedad, como con el medio ambiente y principalmente con los accionistas y dueños de las organizaciones.

La empresa Plastilina Gitana es una empresa que requiere el diseño de procesos amigables con el medio ambiente puesto que su principal necesidad es la sustitución de materiales contaminantes con el medio ambiente y la capacitación de sus colaboradores para el aumento de la productividad, pero también para la seguridad y la salud en el trabajo.

La empresa Plastilina Gitana tiene un grado de cumplimiento frente a aspectos como la gobernanza de la organización, prácticas laborales, medio ambiente, practicas justas de operación y asuntos de consumidores. Sin embargo, se plantean algunas estrategias para aumentar su grado de responsabilidad en aspectos como estos y garantizando la gestión humana y ambiental.

Gracias a la información recolectada por todos los integrantes de grupo se logró establecer un mejor conocimiento sobre los diferentes métodos de innovación y estrategias que pueden implementar las empresas u organizaciones en el sector de RSE, logrando cumplir metas reales y sustentables.

Con esto también se buscó fortalecer conocimientos y relaciones prosperas entre cada integrante del curso formando, conocimientos íntegros y relevantes para su futuro empresarial, logrando establecer estrategias que ayuden directamente a la organización seleccionada por el

curso y que obtenga un mejor ambiente laboral y social con la comunidad y sus clientes más cercanos.

Referencias Bibliográficas

- Cajiga, J. F. (2019). El concepto de responsabilidad social empresarial. Obtenido de https://www.cemefi.org/esr/images/stories/pdf/esr/concepto_esr.pdf
- Cetina, K. T., & Betancur, A. L. (2017). Razones para implementar la Norma ISO 26000 de responsabilidad social. Obtenido de https://ciencia.lasalle.edu.co/cgi/viewcontent.cgi?article=2475&context=administracion_de_empresas
- Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible. (2016). por la cual se establece el procedimiento y requisitos para la expedición de la certificación de beneficio ambiental por nuevas inversiones en proyectos de fuentes no convencionales de energías renovables - FNCER. Obtenido de <https://vlex.com.co/vid/resolucion-numero-1283-2016-647761233#:~:text=Agosto%20de%202016-,Resoluci%C3%B3n%20n%C3%BAmero%201283%20de%202016%2C%20por%20la%20cual%20se%20establece,para%20obtener%20los%20beneficios%20tributarios>
- Ministerio del Medio Ambiente. (1993). “por la cual se crea el Ministerio del Medio Ambiente, se reordena el Sector Público encargado de la gestión y conservación del medio ambiente y los recursos naturales renovables, se organiza el Sistema Nacional Ambiental, SINA, y se dictan otras disposici.
- Mori, M. d. (2009). Responsabilidad social. Una mirada desde la psicología Comunitaria. Obtenido de <http://www.scielo.org.pe/pdf/liber/v15n2/a10v15n2.pdf>
- Organizacion Internacional de Normalizacion. (2010). Guia de responsabilidad social. Obtenido de <https://americalatina genera.org/wp-content/uploads/2014/09/U4ISO26000.pdf>

Plastilina Gitana. (2023). Pagina Social. Obtenido de <https://www.facebook.com/p/Plastilina-Gitana-100065322020340/>

Van, B., & Herrera, C. M. (2007). La evolucion y el futuro de la produccion mas limpia en Colombia. Obtenido de <file:///C:/Users/kmoncayo/Downloads/revinge.26.12.pdf>

Apéndices

Apéndice A

Formato de Recolección de Información

Encuesta Plastilina Gitana

- 1) ¿La empresa cuenta con un Comité de Ética o Responsabilidad Social?
 - Si ___ No ___
- 2) ¿Se lleva a cabo una evaluación periódica de la gobernanza y la ética empresarial en la organización?
 - Si ___ No ___
- 3) ¿La empresa plastilina Gitana tiene políticas y prácticas de empleo que prohíben la discriminación y el acoso en todas sus formas?
 - Si ___ No ___
- 4) ¿Existe un proceso claro para abordar las quejas relacionadas con la discriminación o el acoso en el lugar de trabajo?
 - Si ___ No ___
- 5) ¿Se implementan prácticas y capacitación para prevenir accidentes y enfermedades laborales?
 - Si ___ No ___
- 6) ¿La empresa ofrece oportunidades de desarrollo profesional y capacitación a sus empleados para mejorar sus habilidades y competencias laborales?
 - Si ___ No ___ Ocasionalmente ___
- 7) ¿La empresa toma medidas para reducir el consumo de recursos naturales, como agua y energía, en sus procesos de producción?
 - Si ___ No ___
- 8) ¿Se fomenta la reutilización y el reciclaje de materiales en la empresa?
 - Si ___ No ___
- 9) ¿La empresa ofrece condiciones de trabajo justas, incluyendo salarios y beneficios competitivos?
 - Si ___ No ___

- 10) ¿Se respetan las horas de trabajo y se evitan las prácticas de trabajo excesivas o forzadas?
- Si ___ No ___
- 11) ¿La empresa realiza pruebas de seguridad de sus productos de plastilina para garantizar que sean seguros para su uso previsto?
- Si ___ No ___
- 12) ¿La empresa protege la privacidad de la información personal de los consumidores, como nombres, direcciones y datos de contacto?
- Si ___ No ___
- 13) ¿La empresa contribuye al desarrollo de la comunidad local a través de iniciativas como programas de empleo local, capacitación y desarrollo de habilidades?
- Si ___ No ___
- 14) ¿Existen mecanismos para que la comunidad local pueda expresar sus opiniones y preocupaciones sobre las actividades de la empresa?
- Si ___ No ___

Nota. Se muestra el formato utilizado para la recolección de la información. *Fuente.* Autoría Propia.