

Responsabilidad Social Empresarial de la Empresa Serviteca Llanocar

Luis Fernando Gutiérrez Pérez

Yadira Arévalo Aldana

Tania Alejandra Salgado Guerrero

María Eugenia Lozano Cubillos

Luddy Mayerly Esquivel Carrillo

Asesora

Yudith Caicedo Domínguez

Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD

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

Administración de Empresas

2023

Dedicatoria

A Dios primeramente por concedernos la sabiduría y el entendimiento para formarnos como profesionales y afianzar nuestros conocimientos aplicados en este proyecto de grado.

A nuestros compañeros de proyecto por lograr un trabajo en equipo donde cada batalla nos permitía estar más cerca de nuestro objetivo y demostrar nuestras capacidades como grandes administradores.

Nuestro proyecto es resultado de un trabajo arduo y constante y sin el apoyo de nuestros seres queridos no hubiese sido posible su ejecución, por eso hoy es muy grato sentir un orgullo por nuestros logros.

A la Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD, y a nuestros tutores quienes con su experiencia y orientación contribuyeron a formar en nosotros personas autónomas, capaces de lograr grandes resultados.

Sabemos que el mundo está en constante evolución y que estamos preparados para enfrentarlo y contribuir con nuestros conocimientos, compromiso y dedicación para construir y transformar grandes empresas.

Resumen

El pensamiento estratégico es el resultado de una constante evolución continua desde tiempos de conflicto y guerra y que luego empezó a ser empleado en las organizaciones modernas como estrategia fundamental, este conocimiento estratégico ayuda a las organizaciones a adaptarse a un entorno empresarial cada vez más exigente y competitivo. A través de la realización de este trabajo se tiene como objetivo prioritario revisar el valor significativo de la RSE y cómo por medio de la gerencia estratégica se puede incidir en las organizaciones actuales de manera positiva mejorando y analizando todos los aspectos organizacionales.

Comprender que la planificación estratégica permite diagnosticar diversas variables a través de instrumentos de recolección los cuales pueden dar a conocer de mejor manera la situación actual de una organización y el nivel de aplicación de la norma ISO 26000 dentro de la misma.

Palabras Clave: Organizaciones, pensamiento estratégico, responsabilidad social empresarial, gestión organizacional, planificación estratégica, instrumentos de recolección de información, diagnóstico, norma ISO 26000.

Abstract

Strategic thinking is the result of a constant continuous evolution since times of conflict and war and that then began to be used in modern organizations as a fundamental strategy, this strategic knowledge helps organizations to adapt to an increasingly demanding business environment and competitive. Through the realization of this work, the main objective is to analyze the importance of corporate social responsibility and how through strategic management it can be influenced in current organizations in a positive way improving and analyzing all organizational aspects.

Understand that strategic planning allows you to diagnose various variables through collection instruments which can better make known the current situation of an organization and the level of application of the fundamental subjects of ISO 26000 within it.

Keywords: organizations, strategic thinking, corporate social responsibility, organizational management, strategic planning, information collection instruments, diagnosis, ISO 26000 standard.

Tabla de contenido

Introducción.....	9
Reseña de la empresa.....	10
Objetivos de la Empresa.....	11
Objetivos Generales.....	11
Objetivos Específicos.....	11
Misión.....	12
Visión.....	12
Principios Corporativos:.....	12
Valores:.....	12
Estructura Organizacional:.....	13
Problema.....	14
Pregunta problema.....	15
Antecedentes.....	16
Justificación.....	18
Objetivos.....	20
Objetivo General.....	20
Objetivos Específicos.....	20
Marco Teórico.....	21
Elementos Clave de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE).....	22
Gobernanza Corporativa.....	22
Medio Ambiente.....	22

Responsabilidad Social Interna.....	22
Responsabilidad Social Externa.....	22
Ética Empresarial	22
Gestión Estratégica de la RSE	23
Producción Limpia y Sostenible	23
Marco Legal.....	25
Metodología de la Investigación.....	26
Tipo de investigación.....	26
Instrumento de recolección de la información	26
Diagnóstico Organizacional.....	27
Fase 1: Identificación.....	27
Fase 2: Enfoque.....	29
Resultados.....	33
Conclusiones	40
Recomendaciones.....	42
Referencias.....	43

Lista de Tablas

Tabla 1 <i>Diseño de instrumento empresa Serviteca Llanocar</i>	27
Tabla 2 <i>Interpretación de los resultados en cada una de las materias</i>	29
Tabla 4 <i>Plan de acción y seguimiento empresa Serviteca Llanocar</i>	36

Lista de Figuras

Figura 1 <i>Imagen de la empresa Serviteca Llanocar</i>	10
Figura 2 <i>Estructura organizacional empresa Serviteca Llanocar</i>	13
Figura 3 <i>Encuesta de Aplicación de la RSE</i>	32
Figura 4 <i>Evidencia de la aplicación del instrumento</i>	33
Figura 5 <i>Evidencia de la aplicación del instrumento</i>	33
Figura 6 <i>Evidencia de la aplicación del instrumento</i>	34
Figura 7 <i>Evidencia de la aplicación del instrumento</i>	34

Introducción

El pensamiento estratégico ha evolucionado constantemente desde épocas de conflicto y guerra hasta convertirse en una estrategia fundamental en las organizaciones modernas. Este conocimiento estratégico es crucial para que las organizaciones se adapten a un entorno empresarial cada vez más exigente y competitivo.

En este contexto, este trabajo tiene como objetivo prioritario revisar el valor significativo de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) y cómo, a través de la gerencia estratégica, se puede incidir positivamente en las organizaciones actuales, mejorando y analizando todos los aspectos organizacionales.

Se destaca la importancia de comprender que la planificación estratégica permite diagnosticar diversas variables mediante instrumentos de recolección que revelan de manera más precisa la situación actual de una organización. En este sentido, se busca analizar el nivel de aplicación de la norma ISO 26000 dentro de la misma, reconociendo la importancia de esta normativa como marco referencial para la implementación efectiva de la RSE.

Nos dirigimos a Serviteca Llanocar con un plan estratégico alineado con la norma ISO 26000, con el objetivo de implementar buenas prácticas de RSE. Este plan busca no solo cumplir con estándares, sino también transformar la cultura organizacional, fortalecer la reputación, y generar un impacto positivo en la sociedad. A través de acciones éticas, estrategias de valor compartido y mejoras económicas, buscamos posicionar a Serviteca Llanocar como líder comprometido con la responsabilidad social y el crecimiento sostenible.

Reseña de la Empresa

Marco Institucional

Serviteca Llanocar, su seguridad está en nuestras manos

Figura 1

Imagen de la empresa Serviteca Llanocar



Fuente. Serviteca Llanocar

Objetivos de la Empresa

Objetivos Generales

Nuestro objetivo principal es prestar siempre un servicio con responsabilidad, eficiencia y calidad brindando a nuestros clientes confiabilidad y credibilidad en nuestro personal altamente calificado para el diagnóstico y mantenimiento de su vehículo cumpliendo así con lo estipulado con la ley 769 del 2002 del Ministerio de Transporte.

Nuestros servicios se destacan por la tecnología y profesionalismo de nuestro personal, su seguridad es garantizada.

Objetivos Específicos

Generar un ambiente de responsabilidad y seguridad para todo el gremio automovilístico.

Garantizar la consecución de proveedores confiables que garanticen la calidad, cantidad y proceso de reparación, mantenimiento y embellecimiento sus vehículos.

Contribuir a un ambiente libre de contaminación y disminución de accidentalidad mediante la revisión de su vehículo por medio de scanner diagnosticamos un mantenimiento seguro en alineación, balanceo, frenos, montaje, sincronización. La demanda de los automotores que no cumplen con las condiciones necesarias para transitar en las vías según la ley 769 del 2002 del Ministerio de Transporte, artículo 202 “Todos los vehículos deben cumplir con las condiciones necesarias para transitar en las vías nacionales”. Se hace necesario tener un servicio preventivo, correctivo, predictivo o pre-revisión para diagnosticar por medio de scanner el estado de su vehículo brindando así seguridad de su familia y transeúntes.

Brindar la tecnología y herramientas de calidad para suplir las necesidades de sus clientes contribuyendo al mantenimiento de los automotores del Meta y sus alrededores estamos ubicados en la avenida del anillo vial Villavicencio – Meta con estructuras amplias para su comodidad y un equipo especializado a su disponibilidad.

Misión

Realizar un diagnóstico detallado por medio de una revisión y escáner de su vehículo brindando así la confiabilidad y seguridad al transitar por las vías nacionales, estos servicios con prestados por un personal altamente calificado y con experiencia en alineación, balanceo, montajes y venta de llantas y lubricantes, demostrando la eficiencia, eficacia y calidad a su distinguida clientela.

Visión

Ser reconocidos a nivel regional por suplir todas las necesidades de sus clientes con la mayor tecnología y experiencia brindando un servicio de altos estándares de calidad, responsabilidad y cumplimiento. Además, contribuyendo a la mitigación de accidentes viales y conservación del medio ambiente.

Principios Corporativos

Vocación de Servicio.

No se acepta la discriminación.

Coherencia en los procedimientos y estándares.

Construcción de Confianza y Legitimidad.

Contribuir a la disminución de accidentalidad por fallas mecánicas.

Formación de talento humano con personal capacitado.

Cumplimiento en Normatividad y requerimientos legales.

Valores

Responsabilidad.

Honestidad.

Puntualidad.

Transparencia.

Satisfacción al Cliente.

Innovación.

Compromiso.

Calidad.

Amabilidad y Cordialidad.

Estructura Organizacional

Figura 2

Estructura organizacional empresa Serviteca Llanocar



Fuente. Autoría propia

Problema

El Servicio Técnico Automotriz, denominado por sus siglas SERVITECA es un término utilizado por empresas dedicadas a efectuar labores de mantenimiento para automóviles, entre las cuales se incluyen cambios de aceite, alineación y balanceo, reparaciones de frenos, etc. Lo que permite que la movilidad sea mucho más segura, eficiente, y que el automóvil extienda su tiempo de vida útil, evitando reparaciones costosas en el futuro.

En Villavicencio, para el año 2014, se contaba con una participación aproximada en Villavicencio del 0,8% sobre el total de establecimientos de partes de vehículos y mantenimientos. (Espinosa, 2015) Para el departamento del Meta, se hace necesario el servicio dada su alta producción petrolífera, agropecuaria y de servicios, en los que es necesario el transporte en vehículos, y la eficiencia de estos durante su ejecución.

Este modelo de negocio cuenta con un continuo abastecimiento de llantas, baterías, rines, y líquidos que se suministran de forma constante a los usuarios, lo que genera una alta producción de desechos, producidos por los productos utilizados. Además de esto, la contaminación auditiva y visual producida por los ruidos que suceden dentro del espacio, el ambiente laboral dado que aquí deben emplearse mayormente hombres especializados en diferentes áreas, y que pueden incurrir en discordancias que pueden afectar el buen desarrollo de la calidad laboral.

Es aquí donde se requiere la utilización de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) La RSE no es impuesta como una obligación empresarial por parte del gobierno a las empresas, en esencia es un acto voluntario en donde la organización que decide practicarla pretende implementar un desarrollo equilibrado en aspectos como recursos naturales, medio ambiente, bienestar social y la parte económica.

Mediante la implementación de la RSE se pretende que las organizaciones generen un valor diferencial positivo a través de ideas innovadoras que impacten positivamente en los ámbitos que se relacionan con la empresa al mismo tiempo que se contribuye con la competitividad y posicionamiento de la empresa, es indispensable que las empresas cuenten con principios y valores orientados hacia un compromiso empresarial en donde su enfoque sea la mejora continua y que beneficie a todos los sectores anteriormente nombrados.

Tomamos entonces una empresa dedicada al modelo de negocio mencionado, denominada SERVITECA LLANOCAR S.A.S, la cual se ubica en el municipio de Puerto Gaitán, y que, durante sus años de servicio al público, no ha logrado aplicar con éxito un plan de acción de RSE, lo que ha generado que se disminuya el flujo de clientes y la eficiencia del trabajo, además del incumplimiento en materia de convivencia ciudadana y disposición de residuos.

Pregunta problema: ¿Cómo podemos aplicar la Responsabilidad Social Empresarial en la SERVITECA LLANOCAR S.A.S?

Antecedentes

El concepto de responsabilidad social empresarial (RSE) ha evolucionado como un conjunto de valores éticos, políticas y programas destinados a promover el bienestar del entorno social y natural. Esta noción se ha vuelto crucial en el contexto empresarial contemporáneo, emergiendo como una respuesta a los cambios económicos y sociales que han acompañado el proceso de globalización. Espinosa (2015) destaca que la RSE responde a las exigencias sociales y de mercado que se imponen a las empresas, otorgándoles una ventaja competitiva frente a aquellas que no la incorporan, como se menciona en la norma ISO 26000.

En el caso específico de las servitecas, un modelo de negocio dedicado al mantenimiento vehicular, Contreras (2005) y Espinosa (2015) coinciden en su descripción detallada. Este tipo de establecimiento se caracteriza por su espíritu emprendedor, dependencia, sentido empresarial, versatilidad y confianza en sus propias ideas, pero también se identifican desafíos como problemas administrativos, financieros, de mercadeo, producción, tecnológicos, organizacionales y laborales. Estas dificultades resaltan la necesidad de aplicar estrategias de RSE de manera particularmente enfocada en estos negocios y en el bienestar de sus empleados, considerando los aspectos organizacionales y ambientales como pilares fundamentales.

Las investigaciones de González Cabal (2014) de la Universidad Rafael Landívar de Quetzaltenango aportan una perspectiva valiosa al evidenciar una relación significativa entre la responsabilidad social y el desempeño económico. Sin embargo, se enfatiza la importancia de la realismo al formular planes que involucren la RSE para evitar perjudicar los resultados y beneficios de la empresa. Este punto es crucial, especialmente en sectores como las servitecas, donde se identifican altos niveles de estrés entre los empleados debido al flujo de trabajo y a la exposición a factores contaminantes. Ante estas condiciones, se destaca la necesidad de

implementar sistemas que fomenten el bienestar de los empleados, como programas de motivación y soluciones para abordar sus necesidades específicas.

En resumen, la aplicación de la responsabilidad social empresarial se convierte en una estrategia esencial para abordar los desafíos particulares enfrentados por las servitecas, asegurando no solo la eficiencia operativa y la competitividad, sino también el bienestar integral de sus empleados y la sostenibilidad a largo plazo de estos negocios.

Justificación

La creciente presencia de vehículos en Colombia, evidenciada por el impresionante parque automotor de 18 millones para el año 2022 (El Tiempo, 2022), subraya la necesidad imperante de servicios de mantenimiento y reparación para garantizar la movilidad segura y eficiente en el país. Este fenómeno no solo refleja un aumento en la comodidad y acceso a la movilidad para las familias, sino que también presenta desafíos considerables relacionados con la congestión vial, la seguridad en carreteras y la responsabilidad ambiental.

En este contexto, las Servitecas desempeñan un papel vital al ofrecer servicios especializados que no solo aseguran la durabilidad de los vehículos, sino que también contribuyen directamente a la seguridad vial y al bienestar general de la comunidad. La alta propensión al daño de los vehículos, especialmente en un entorno geográfico donde los terrenos son cada vez más riesgosos, resalta la importancia crítica de mantener en perfecto estado las piezas y sistemas automotrices.

La Responsabilidad Social Empresarial (RSE) se presenta como una necesidad apremiante en este escenario, ya que garantizar la seguridad de los conductores y elevar los estándares de calidad en el servicio son pilares fundamentales de la sostenibilidad y el impacto positivo en la sociedad. Además, la RSE puede extenderse a la promoción de prácticas ambientales responsables y a la contribución al desarrollo de las comunidades locales.

La formación y desarrollo profesional de los técnicos de Servitecas se erige como una inversión estratégica, asegurando que cuenten con la experiencia y habilidades necesarias para mantenerse al día con los avances tecnológicos en la industria automotriz. La adaptación a nuevas tecnologías y la implementación de prácticas sostenibles no solo mejoran la eficiencia

operativa, sino que también refuerzan la competitividad y el compromiso con estándares éticos elevados.

En última instancia, la preservación del bienestar de los expertos en Servitecas y de la comunidad en general se convierte en una prioridad ineludible. La combinación de la experiencia técnica, la aplicación de la RSC y la integración de innovaciones tecnológicas emerge como un enfoque integral para asegurar el funcionamiento seguro y eficiente del parque automotor colombiano, contribuyendo así al desarrollo sostenible y al progreso económico del país.

Objetivos

Objetivo General

Proponer a la organización Serviteca Llanocar un plan estratégico de responsabilidad social empresarial buscando dar cumplimiento a la norma ISO 26000.

Objetivos Específicos

Definir un plan de acción para implementar las buenas prácticas de RSE asegurando una gestión ética y sostenible en cuanto a las relaciones con clientes, proveedores, empleados, interesados y la sociedad en general.

Plantear a la empresa Serviteca Llanocar estrategias que aumenten la contribución del modelo de valor influyendo positivamente en el crecimiento, desarrollo, progreso y calidad de vida de todos los miembros involucrados.

Sugerir a la empresa Serviteca Llanocar guiarse por los resultados del diagnóstico ya que en éste se analizaron todos los factores que inciden directa e indirectamente en la empresa y se detectan las falencias principales a mejorar.

Lograr una mejor imagen corporativa fortaleciendo su reputación y aumentando la visibilidad entre la comunidad empresarial a través de las buenas prácticas de RSE.

Mejorar el desempeño a nivel económico incrementando el valor de la empresa y un crecimiento de su capital con la generación y distribución de bienes y servicios útiles y rentables para la sociedad.

Optimizar las relaciones con las autoridades y la sociedad tanto interna, para fomentar la calidad de vida en el trabajo, como externa con acciones que contribuyan al mejoramiento de condiciones de vida de la sociedad.

Marco Teórico

En épocas pasadas, el propósito primordial de una entidad era simplemente asegurar ingresos para los accionistas y su propia subsistencia. Sin embargo, con la irrupción de la revolución industrial, los objetivos empresariales han experimentado un cambio significativo. Actualmente, se concibe a la empresa como un componente integral de la sociedad, cargada con responsabilidades más allá de la mera obtención de ganancias.

En este contexto transformado, las organizaciones no solo buscan beneficios financieros, sino que también incorporan el valor añadido del respeto al medio ambiente. Surge así la Responsabilidad Social Empresarial (RSE), una iniciativa que abraza el bienestar de todos los participantes involucrados en la dinámica empresarial.

Es crucial comprender que la RSE no es una imposición gubernamental hacia las empresas, sino un acto voluntario. Aquellas organizaciones que optan por practicarla buscan alcanzar un desarrollo equilibrado, abarcando aspectos como los recursos naturales, el medio ambiente, el bienestar social y la esfera económica.

La implementación de la RSE tiene como propósito que las empresas generen un valor positivo distintivo. Se espera que, a través de ideas innovadoras, impacten favorablemente en áreas vinculadas a la empresa, contribuyendo simultáneamente a su competitividad y posición en el mercado. Es imperativo que las empresas adopten principios y valores orientados hacia un compromiso empresarial, centrado en la mejora continua y que beneficie a todos los sectores previamente mencionados.

Elementos Clave de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE)

Gobernanza Corporativa

La gobernanza corporativa establece mecanismos para asegurar resultados éticos y responsables a nivel ejecutivo y de dirección (Espinosa, 2015). Es fundamental para garantizar la transparencia y la toma de decisiones éticas en las empresas.

Medio Ambiente

La gestión ambiental en el marco de la RSE incluye prácticas como la eficiencia energética, la gestión de residuos y la conservación de recursos naturales. Estas acciones buscan mitigar el impacto ambiental de las operaciones empresariales (ISO 26000).

Responsabilidad Social Interna

La RSE interna implica el cuidado de los empleados mediante condiciones laborales justas, desarrollo profesional, diversidad e inclusión, y seguridad en el lugar de trabajo (Contreras, 2005; Espinosa, 2015).

Responsabilidad Social Externa

La RSE externa involucra a la empresa en la mejora de las comunidades a través de donaciones, voluntariado y proyectos de desarrollo local (González Cabal, 2014). Esto refleja el compromiso de la empresa con su entorno social.

Ética Empresarial

La ética empresarial se refiere a la conducta ética en todas las interacciones, incluyendo tratos con proveedores, competidores y otras partes interesadas. Es un componente esencial de la RSE (ISO 26000).

Gestión Estratégica de la RSE

La evolución del pensamiento estratégico en la RSE ha tomado protagonismo en la actualidad, y su impacto positivo no se limita a estándares o certificaciones, sino que se extiende a la creación de valor compartido (CVC). Este enfoque reconoce la importancia de reconocer a terceros involucrados y actores con los que se interactúa (Ortiz, 2012). Las empresas adoptan prácticas de RSE no solo para cumplir con obligaciones jurídicas, sino para legitimar socialmente sus operaciones y mejorar la calidad de vida de las personas (Ortiz, 2012).

La gestión estratégica de la RSE implica la adopción de medidas ambientales y responsabilidad social empresarial como un Plan de Acción Mundial, alineándose con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) (Ortiz, 2012). Esta perspectiva, iniciada desde finales de los años 90, ha sido adoptada por diversos actores políticos, culturales y financieros.

Producción Limpia y Sostenible

La producción y el consumo limpio son esenciales en una sociedad en constante crecimiento, donde la sobreexplotación de recursos naturales desde la revolución industrial ha degradado el medio ambiente. La transición hacia una producción limpia implica medidas como la optimización del uso de recursos, la reducción de residuos y la implementación de estilos de vida sostenibles (Hoof, 2008).

La gestión organizacional se convierte en un factor clave para el éxito de este cambio. Las empresas que adoptan prácticas sostenibles aumentan su competitividad, cumplen con normativas ambientales, mejoran su imagen pública y reducen costos de producción (Programa de la Naciones Unidas para el Medio Ambiente, 2001).

En conclusión, la adopción estratégica de la RSE, junto con prácticas de producción y consumo sostenibles, no solo mejora la imagen y competitividad de las empresas, sino que también contribuye a la preservación del medio ambiente y al bienestar de la sociedad.

Marco Legal

La responsabilidad social empresarial en Colombia fundamenta su importancia en 4 ejes legales, teniendo en cuenta que su campo de acción incluye el aporte empresarial a la sociedad, medio ambiente, capital humano, entre otros.

En primera instancia, los derechos fundamentales contenidos en la constitución colombiana de 1991, y que tienen la protección del Estado respetando el Artículo 1, donde se establece que Colombia es un Estado Social de Derecho, y el artículo 2, donde se menciona que el Estado tiene la obligación de proteger y servir a la comunidad. En cuanto a la legislación, se contempla la ley 99 de 1993, por la cual se protege el sistema medioambiental, el artículo 95 de la Constitución Política de Colombia, en el que se menciona el deber del ciudadano de proteger los recursos naturales y culturales.

En normatividad, se encuentra la SGE 21 de 1999, que establece los requisitos de la Gestión Ética y Socialmente responsable, la NTC 590 de 2003 de ICONTEC, que establece las directrices de los enfoques empresariales socialmente responsables. Finalmente identificamos la norma primordial en cuanto a Responsabilidad Social Empresarial, que es la ISO 26000 que orienta a las organizaciones sobre RSE y la implementación, para que se puedan identificar particularidades propias del contexto social, ambiental, legal, entre otros.

Metodología de la Investigación

Tipo de Investigación

Nos encontramos con una investigación de índole descriptiva que recopila y presenta datos que describen características, comportamientos o condiciones de un fenómeno, se caracteriza por responder preguntas relacionadas por el “qué”, “como” y “cuando” mediante la observación, encuestas, análisis documental, que permiten recopilar datos sistemáticamente.

Cresswell (2014) menciona que la investigación descriptiva se hace útil cuando se desea presentar un panorama completo de un fenómeno en particular para recopilar sus datos detalladamente, lo que Hernández Sampieri et al. (2018) complementa mencionando que no se manipulan las variables de estudio.

Instrumento de Recolección de la Información

En primera instancia, se realiza una observación directa y sistemática del fenómeno para identificar el problema que sucede y se realiza un análisis documental donde podamos identificar datos de investigaciones que se orienten a la misma temática. Posteriormente se aplica un cuestionario donde identificamos cuáles son los puntos focales del problema, y una encuesta final para poder formular el plan de mejoramiento.

Diagnóstico Organizacional

Fase 1 Identificación

Posterior al análisis bibliográfico y el reconocimiento de la empresa en la que se va a trabajar, se realiza un cuestionario de diagnóstico para determinar los puntos focales en donde se deben realizar las acciones de mejoramiento basadas en la norma ISO 26000, el cual se resume en la siguiente tabla.

Tabla 1

Diseño de instrumento empresa Serviteca llanocar

Materia Fundamental o Variable	Indicadores que muestran cumplimiento	Preguntas	Instrumento y población objeto de estudio
Gobernanza de la Organización	1. Ejecución del plan de capacitación de procedimientos críticos (Actividad ejecutada / Actividades programadas) * 100%	¿El personal recibe 100% capacitación de los procedimientos programados?	Instrumento medible por medio de encuestas al personal y de esta forma obtener un resultado medible para cuantificar el indicador y tomar acciones.
	2. Cumplimiento Bienestar de los trabajadores (# de actividades ejecutadas / # Actividades programadas) * 100	¿Se cumplen al 100% todas las actividades de bienestar social?	Entrenamientos anuales por plataforma o presenciales Horas de bienestar
Derechos Humanos	1. Índice rotación de personal (# de bajas de personal / # total empleados) * 100	¿Existen estrategias de motivación para el personal?	Instrumento medible por medio de encuestas al personal y de esta forma obtener un resultado medible para cuantificar el indicador y tomar acciones.
	2. Desarrollo y capacitación de personal (# de capacitaciones realizadas / #total de empleados) * 100	¿La empresa brinda las herramientas necesarias para su capacitación profesional y productividad en la compañía?	Grado de satisfacción del personal y la retroalimentación de estos.

Prácticas Laborales	1. Cumplimiento de evaluación de desempeño (# de ítems de cumplimiento / #total de puntos evaluación) * 100	¿Existen incentivos y ascensos al cumplimiento 100% de la evaluación?	Instrumento medible por medio de encuestas al personal y de esta forma obtener un resultado medible para cuantificar el indicador y tomar acciones.
	2. Cumplimiento de la política de Derechos de los Trabajadores (N° de actividades del periodo / N° de actividades propuestas en el periodo del plan de trabajo) * 100	¿Se cumple con la normatividad legal de Derechos Humanos?	Grado d satisfacción de los empleados con la programación de actividades de bienestar
Medio Ambiente	1. Cumplimiento actividades programa de ahorro y consumo de energía. (Factor de consumo de año actual- Factor de consumo año anterior) / Factor de consumo año anterior)* 100%	¿La empresa genera acciones de prevención al impacto ambiental?	Cumplimiento normativo y Legal por auditorías externas
	2. Cumplimiento de Producción limpia y sostenibilidad (# de actividades ejecutadas / #Actividades programadas) * 100	¿La empresa destina el 1% de inversión para contribuir al cumplimiento de sostenibilidad?	Implementar actividades con premios para motivar al personal con la participación a la conciencia ciudadana
Prácticas justas de operación	1. Competitividad legal y transparente Evaluación de proveedores / Proveedores licitados*100	¿Transparencia en la licitación de proveedor?	Instrumento medible por medio de encuestas al personal y de esta forma obtener un resultado medible para cuantificar el indicador y tomar acciones
	2. Existe cumplimiento al Sistema de Seguridad y Salud ocupacional en el trabajo: (Actividad ejecutada / Actividades programadas) * 100%	¿Qué programas desarrolla la empresa en bienestar de la salud del trabajador?	Estudios de puestos por la ergónoma
			Evaluaciones semestrales del avance de estos estudios.

Asuntos de consumidores	1. Cumplimiento necesidad del cliente (encuestas de satisfacción positivas / cantidad de clientes en el mes) * 100%	¿Se crean estrategias de innovación para el cliente?	Instrumento medible por medio de encuestas a los clientes y de esta forma obtener un resultado medible para cuantificar el indicador y tomar acciones.
	2. Incentivo a la fidelidad del cliente (# de actividades ejecutadas / #(Actividades programadas) * 100	¿Existen tácticas de marketing para la fidelización del cliente?	Tarjetas doradas para clientes fieles con descuentos y premios por su fidelización
Participación y desarrollo de la comunidad	1. Inversión al deporte y cultura de la comunidad. (# de actividades ejecutadas / # Actividades programadas) * 100	¿La empresa crea espacios para el desarrollo de estos espacios?	Instrumento de entrevistas a la comunidad y medir el grado de satisfacción al impacto de la compañía en el sector.
	2. Responsabilidad Social con el sector impactado por la actividad (# de actividades ejecutadas / # (Actividades programadas) * 100	¿La empresa cumple con la política de RSE?	Participación en redes sociales con las actividades de responsabilidad social aumentando credibilidad a la responsabilidad Social

Fuente. Autoría propia a partir de la norma ISO 26000

Fase 2 Enfoque

Al aplicar el cuestionario con los empleados y clientes de la SERVITECA LLANOCAR

S.A.S, pudimos determinar las siguientes respuestas:

Tabla 2

Interpretación de los resultados en cada una de las materias

Materia Fundamental o Variable	Interpretación de los resultados y razones de los niveles presentados
Derechos Humanos	Inicialmente se observa que el promedio en este ítem fue de 3,8 en donde aspectos como situaciones de riesgo puntúan con 5 dando a entender que están prevenidos en cuanto a los peligros y riesgos laborales que se puedan presentar, por otra parte, se evidencian falencias en las oportunidades de ascensos laborales por lo cual, resulta importante ver si la empresa cuenta con un procedimiento de identificación, ejecución, seguimiento y control a las necesidades de desarrollo para los

colaboradores de la empresa, así como también se detectaron debilidades en las oportunidades de formación profesional de sus empleados.

Se evidencia una calificación de 5 en los ítems “situaciones de riesgo” y “derechos civiles” lo cual lleva a analizar que en este campo la empresa Serviteca ha realizado actividades que permiten tener procesos estructurados y sostenibles para su cumplimiento, no obstante, vemos en la calificación general falencias referentes a los ítems “resolución de reclamaciones y “principios y derechos fundamentales del trabajo”, lo cual permite ver que no se tienen definido un sistema de gestión para la resolución de reclamaciones y esto conlleva a generar inconformidad y demoras en su atención, es importante su atención e involucrar a empleados, clientes, proveedores y otras partes interesadas en este proceso para obtener una visión completa de las debilidades, falencias y expectativas relacionadas con los derechos humanos y las peticiones realizadas.

Se evidencia un nivel por debajo de 4, lo que significa una preocupación de alerta para la compañía ya que posiblemente no hay un clima organizacional efectivo y esto sumado a las condiciones del puesto de trabajo podría generar una debilidad en la producción ya que el personal se afecta emocional y físicamente, impactando su rendimiento laboral.

Prácticas Laborales

El promedio general de este ítem llamado Prácticas Laborales, fue de 3,75 donde se deduce que las instalaciones de trabajo son medianamente seguras.

Para el ítem Salud y Seguridad Ocupacional con una calificación de 3 puntos, se evidencia que la empresa debe fortalecer en este ámbito aspectos como puestos de trabajo con las medidas mínimas establecidas en la normatividad legal vigente, que se cuenten con zonas de circulación y pasillos señalizados, salidas de emergencia, plan de bienestar y pausas activas para los colaboradores, entre otras actividades que permiten lograr una mayor eficiencia en este ítem.

Se evidencia falencias de comunicación asertiva entre líderes de cada proceso lo cual genera desinformación y poca credibilidad en la toma de decisiones de manera asertiva.

El promedio en este ítem fue de 5, lo cual quiere decir que, la empresa es responsable ambientalmente y adapta cada una de sus áreas de trabajo para no generar contaminación alguna y preservar el medio ambiente.

Medio Ambiente

Para este ítem vemos que en la empresa la sostenibilidad y la responsabilidad social empresarial son muy importantes para crear soluciones que vayan de la mano con el medio ambiente generando confianza y desarrollo.

El análisis que se puede deducir frente a este indicador es que a nivel general hay buenas prácticas en cada uno de los ítems evaluados lo cual permite el cumplimiento en la mayoría de estos aspectos.

Prácticas justas de operación

Ser consecuentes es el resultado de esta calificación al desarrollar trabajos con integridad y libre de actividades ilícitas, esto, hará que la compañía tenga una mayor credibilidad y confianza en el mercado.

El promedio en esta materia fue de 4,2, en general la empresa se rige bajo un marco ético en sus operaciones y relaciones con demás empresas practicando de buena manera la responsabilidad social empresarial, no obstante, vemos en el asunto de “participación política responsable” una falencia dada la baja calificación en el instrumento de medición utilizado, lo cual nos lleva a analizar si a la empresa le hace falta implementar o fortalecer una política responsable en el ejercicio de sus actividades.

Asuntos de consumidores

Referente a los consumidores, se evidencian dos ítems con la calificación más baja; servicio de atención al cliente, apoyo y resolución de quejas, y acceso a servicios esenciales, y resulta importante su análisis dado a que la empresa debe tener definido su procedimiento de atención y manejo de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, que se presenten en la relación con los clientes frente a la prestación del servicio y lograr gestionar de manera oportuna este tipo de requerimientos, así como lograr mejorar la experiencia del cliente y determinar la medición de la satisfacción a través de la percepción del servicio con respecto a las expectativas y así generar acciones según correspondan.

Observamos que su puntuación más alta es practicas justas de Marketing, información objetiva e imparcial y practicas justas de contratación, con una puntuación de 5, Estas prácticas se centran en tratar a los consumidores de manera justa y respetuosa, brindar información precisa y transparente, y evitar cualquier forma de engaño o manipulación, lo cual la empresa y sus trabajadores acatan para prestar un mejor servicio.

Participación y desarrollo de la comunidad

La Responsabilidad Social con la comunidad hacer parte de la política de la compañía por tal motivo es importante no descuidar y reforzar las inversiones con el sector en los temas de oportunidades de empleo, conservación al Medio Ambiente, recreación y deporte lo cual será el apalancamiento de respaldo para cumplir con los objetivos y expectativas.

Su promedio fue de 4, en donde se deduce que la empresa brinda oportunidades de empleo a la comunidad aledaña, pero le falta destinar más recursos a la inversión social del sector ya que la comunidad tiene aspectos que mejorar.

Con una calificación global para este ítem de 4, podemos decir que la empresa impacta de manera positiva en la calidad de vida de la comunidad influyendo en su

desarrollo, pues no solo los clientes que acceden a sus servicios se ven beneficiados sino también los terceros.

Esta materia tiene una puntuación de 5 en cuanto a participación de la comunidad, Esto conduce a un mayor aprendizaje, un impacto más significativo en la comunidad y una colaboración más efectiva en equipos y grupos

Fuente. Elaboración Propia

Lo que permitió que se diseñara una encuesta, para consultar a los empleados cómo se desempeñaba el proceso de RSE dentro de su espacio de trabajo y de la Serviteca LLANOCAR en general.

Figura 3

Encuesta aplicada para conocer el funcionamiento de la RSE en la Serviteca LLANOCAR.

1. ¿Está de acuerdo con los programas de Bienestar de serviteca Llanocar?

- De acuerdo
- No muy de acuerdo
- Total, Desacuerdo

2. La evolución de desempeño se considera suficiente

3. El Sistema de Seguridad y Salud Ocupacional se considera en su concepto

- Malo
- Regular
- Cumple las expectativas

4. La empresa colabora en su crecimiento personal y profesional

- Nunca
- Algunas veces
- Siempre

5. En algún momento se ha sentido discriminado en su labor

- Nunca
- Algunas veces
- Siempre

Fuente. Elaboración propia.

Resultados

Figura 4

Evidencia de la aplicación del instrumento

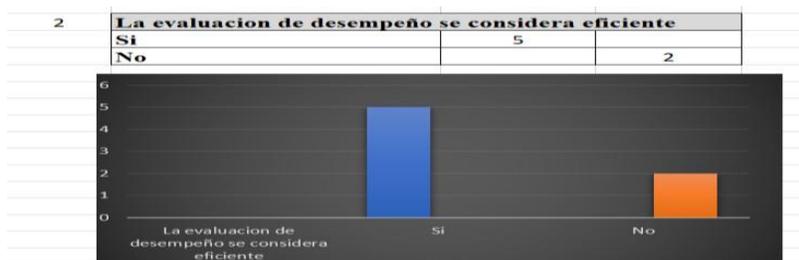


Fuente. Elaboración propia.

El resultado de la encuesta realizada se evidencia que la mayoría de colaboradores se encuentran de acuerdo con los programas de bienestar establecidos por la organización lo cual permite que su desempeño y motivación estén encaminadas al cumplimiento de metas y objetivos establecidos por la organización.

Figura 5

Evidencia de la aplicación del instrumento



Fuente. Elaboración propia.

El resultado arroja que la mayoría de los colaboradores se encuentran de acuerdo con la evaluación de desempeño realizada, la cual permite una medición la cual permitirá la mejora continua de cada uno.

Figura 6

Evidencia de la aplicación del instrumento



Fuente. Elaboración propia.

Analizando la pregunta formulada permite evidenciar que los colaboradores evidencia que la organización cumple con los sistemas de seguridad y salud ocupacional establecidos en cada una de las areas de la organización .

Figura 7

Evidencia de la aplicación del instrumento



Fuente. Elaboración propia.

En relacion al analisis realizado se eviencian que la empresa no tiene establecido programas que permitan la motivacion y fortalecimiento de la educacion de sus colaboradores el cual les permita poder aplicar sus conocimientos y crecimiento profesional en la organización .

Según la tabulación de estos resultados podemos analizar una constante de inconformidades en el tema de Prácticas Laborales por tanto se debe implementar planes de acción en trabajo de bienestar y crecimiento profesional del personal antiguo. En un gran porcentaje la empresa Llanocar cumple la normatividad legal de Salud Ocupacional cuidando la seguridad y las condiciones del entorno de trabajo.

A partir de esta información, se efectúa el siguiente plan estratégico.

Tabla 3*Plan de acción y seguimiento empresa Serviteca Llanocar*

Dimension	Stakeholders	Objetivo estratégico	Estrategia	Plazo	Costo	Indicador
Económica	Propietarios Proveedores Clientes Inversionistas	Lograr un aumento significativo de clientes con la generación y distribución de bienes y servicios útiles y rentables para la sociedad.	Aumentar la participación y el reconocimiento de la empresa Serviteca Llanocar en el mercado con buenas prácticas de RSE.	Mensual	\$1.000.00 0	Ventas del año actual / ventas año anterior * 100
		Abarcar diferentes nichos de mercado que pueden estar interesados en adquirir los servicios de Serviteca Llanocar y crear alianzas con entidades donde se pueda poner en práctica la RSE	Crear y mantener las redes sociales de la empresa para dar a conocer los servicios y llegar a más gente, a través de comunicaciones donde se refleje las buenas prácticas de RSE con la comunidad.	Trimestral	\$3.000.00 0	Número de clientes año actual / Número de clientes año anterior *100
		Crear convenios con empresas para aumentar los ingresos y ampliar el catálogo de servicios con el fin de crecer internamente y fomentar servicios rentables y sostenibles.	Establecer un modelo de servicio con descuentos y beneficios para los usuarios que realizan su curso de conducción en escuelas de enseñanza automovilística y en estaciones de gasolina de la ciudad en alianza con Serviteca Llanocar, de allí parte de los ingresos se destinarían para contribuir a campañas sociales y de impacto ambiental en la comunidad.		\$5.000.00 0	Servicios novedosos y alianzas año actual / Servicios novedosos y alianzas año anterior *100

Proponer un plan de mejora continua en las diferentes áreas que abarca la empresa para disminuir las falencias y su impacto negativo con los Stakeholders internos y externos.	Definir procedimientos que permitan conocer los procesos de la empresa y mayor control en su ejecución, Ejemplo: (implementación de procedimiento para la gestión de PQR, ejemplo, mejorar la calidad de vida laboral de los empleados de la empresa con programas de bienestar.	Procedimientos de la empresa implementados/ Procedimientos año anterior *100.
		Número de PQR/Satisfacción General.

Social	Propietarios Clientes Comunidad Empleados	Educar continuamente a los empleados en su ejercicio y en la aplicación de la RSE	Incentivar y fortalecer la participación de los empleados en las labores sociales en pro de su crecimiento personal, laboral y social	Mensual	\$5.000.000	Número de empleados capacitados en RSE / N° total de empleados *100
		Aportar en la educación de los niños de los empleados con actividades de integración y bienestar.	Con los ingresos recibidos por la clasificación de residuos, llantas, y baterías se generan hogares de cuidado para los niños de los trabajadores.	Semestral	Con la misma inversión y ganancia de la Clasificación	Número de total empleados / N total de beneficiados *100
		Fortalecer el Capital Humano de la empresa buscando el bienestar continuo y permanente de los trabajadores	Implementar y desarrollar programas de formación continua y de crecimiento para los empleados, creación de beneficios e incentivos.	Semestral		Número de empleados capacitados y satisfacción del empleado

Ambiental	Propietarios	Contribuir con el cuidado del Medio Ambiente utilizando tecnología amigable y sostenible en el ejercicio de las labores de	Desarrollar e implementar nuevas tecnologías sostenibles y sustentables con el medio ambiente.	Anual	\$30.000.000	Contaminación ambiental año actual / contaminación ambiental año anterior *100
	Inversoras	Clientelas	Serviteca Llanocar y disminuir la huella de carbono por parte de la empresa en el medio ambiente.	Incentivar la conciencia ambiental y generar un aporte como empresa ambientalmente responsable a través de campañas de cuidado y preservación del medio ambiente.		
	Comunidad	Empleados	Proveedores	Competencia		
	Organizaciones gubernamentales	Medio ambiente	Implementar el reciclaje como ingreso fomentando el uso responsable de los productos e incentivando el cuidado del medio ambiente.	Adoptar prácticas sostenibles y amigables en la cadena de suministro del servicio.	Anual	Cronograma de capacitaciones / Asistentes certificados*100
			Diseñar estrategias con proveedores ambientales para la disposición de residuos de manera responsable y amigable con el medio ambiente y la sociedad.	Anual		Cronograma ambiental/ informes recibidos *100

Ambiental

Fuente. Autoría Propia

Conclusiones

Sugerir a una organización que implemente cambios en su interior basándose en un previo diagnóstico en donde se consideraron todas las áreas de la empresa es la mejor manera de lograr resultados positivos, pues en el diagnóstico es donde se detectan las principales fallas que está cometiendo la empresa y es el punto de partida para proponer cambios estratégicos.

Identificar los beneficios y ventajas competitivas que puede desarrollar una organización al implementar un programa de RSE, es una buena estrategia para incentivar al cambio de paradigma y enfoque de cualquier organización. La implementación de un programa de RSE en una empresa involucra importantes ventajas competitivas teniendo en cuenta que los pilares para una estrategia de negocio exitosa son: buena gerencia, es decir liderazgo, productos y servicios de calidad, dominio y desarrollo de nuevas tecnologías, Servicio al cliente, capital adecuado, estrategia integral de RSE. Por otra parte, las repercusiones positivas de la RSE tienen que ver con la mejora en las relaciones de la empresa que está implementando este proyecto con la sociedad, en la contribución del desarrollo de comunidades y bien común, mejoramiento de su imagen corporativa y su reconocimiento en la comunidad empresarial, además del mejoramiento en el valor de la empresa en sus dimensiones económica, social y ambiental.

Aplicar la gerencia estratégica y la RSE en una empresa es la mejor manera de encaminarla hacia el éxito, logrando integrar el entorno y comunidad como parte de los objetivos y expectativas a cumplir generando de esta manera un impacto sociable de alto nivel para el sector empresarial.

Para tener mayor éxito en la implementación de la RSE en una organización es necesario que tanto directivos como empleados estén comprometidos con lograr la diferencia y el cambio

para que los resultados y el impacto de estas estrategias sean de mayor magnitud y con ello lograr que la organización destaque de la competencia.

Recomendaciones

Sugerir cambios basados en un diagnóstico integral es crucial para corregir fallas en una empresa, y la implementación de un programa de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) puede ser una estrategia efectiva para impulsar cambios positivos. Identificar beneficios como una mejor imagen corporativa, relaciones mejoradas con la sociedad y ventajas competitivas, destaca la importancia de integrar la RSE en la estrategia empresarial. La aplicación de la gerencia estratégica y el compromiso tanto de directivos como de empleados son clave para lograr un impacto significativo en las dimensiones económica, social y ambiental. Diferenciarse de la competencia y fomentar la innovación social son aspectos esenciales para destacar en el mercado, y comunicar de manera efectiva las acciones de RSE refuerza la reputación de la empresa, contribuyendo así al éxito sostenible.

Referencias

- Acabal, M. (2014). *Estrés y desempeño laboral (estudio realizado en serviteca altense de Quetzaltenango)* (Doctoral dissertation, Tesis). Guatemala: Campus de Quetzaltenango, Facultad de Humanidades, Universidad Rafael Landívar).
- Espinosa Castrillón, D. P. (2015). *Análisis de la incidencia de la responsabilidad social empresarial en el sector comercio de Villavicencio período 2013* (Doctoral dissertation).
- González Castro, Y., Manzano Durán, O., & Torres Zamudio, M. (2019). Capítulo 3: Integración sistémica de las categorías dentro de un plan de responsabilidad social Universitaria. En Y. González Castro, O. Manzano Durán, & M. Torres Zamudio, *Categorías de análisis para un plan de responsabilidad social universitaria* (págs. 77-119). Libros Universidad Nacional Abierta Y a Distancia.
- Hoof, B. (2008). En B. V. Hoof, *Producción más limpia: paradigma de gestión ambiental* (págs. 17-63). Universidad de los Andes.
- Hoof, B. (2008). *Impacto ambiental versus capacidad empresarial*. En B. V. Hoof, *Producción más limpia: paradigma de gestión ambiental* (pág. 15). Universidad de los Andes.
- Ortiz, d. (2012). *El consumo sostenible como perspectiva innovadora*. En d. M. Ortiz, *El consumo sostenible como perspectiva innovadora* (págs. 7-72). B – EUMED.
- Pigé, B. (12 de 03 de 2012). *La representación de la excelencia de las empresas*. Administración y Organizaciones. Biblioteca virtual UNAD:
<https://bibliotecavirtual.unad.edu.co/login?url=https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=fap&AN=89472258&lang=es&site=eds-live&scope=sit>

Programa de la Naciones Unidas para el Medio Ambiente. (2001). Informe Anual de Evaluación.

Programa de la Naciones Unidas para el Medio Ambiente PNUMA:

https://wedocs.unep.org/bitstream/handle/20.500.11822/286/PNUMA_Informe_Anual_d_e_Evaluaci%C3%B3n_2001.ES.pdf?sequence=3&isAllowed=y

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