

Propuesta de un Plan Estratégico de RSE en la Empresa Supermercado

Mi Futuro

Luis Alberto Pérez Velez

Merled Julieth Tapia Ochoa

Alexander Dalmero Silva

Dayana Cárdenas Maestra

Yeiny de Jesus Morales

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

En los últimos años de la evolución y desarrollo de la humanidad se ha demostrado que las compañías nacen con un propósito de cumplir con las necesidades de un cliente, estas son basadas principalmente en los factores fundamentales de supervivencia y desarrollo de este, con esto queremos decir que el papel que cumple cada empresa está enfocado en calidad de vida.

Las empresas han desarrollado distintas formas de establecer y de acomodar sus metas acorde a cómo evolucionan los mercados en los que se mueven, sin embargo la capacidad y el poder que demuestran los clientes en cuanto a satisfacer sus necesidades con un servicio o producto también lo hace una tarea complicada porque no todos corren con las mismas necesidades gustos y cualidades, las empresas no solo se ven sujetas a la planificación de cómo hacer que sus productos o servicios encajen con el mercado y así de esta forma puedan avanzar en el aspecto comercial, sino que también se rigen por un mando de normativas que existen para que estas sean un apoyo adicional y contribuyan a su favor.

En el siguiente trabajo se implementará el desarrollo de estrategias basadas en el foco de los problemas centrales identificados que ayudaran a la mejora en la eficacia de varios procesos en las áreas que conforman Supermercados Mi Futuro, teniendo en cuenta la ejecución de cada una de sus actividades y el objetivo principal abarcado por la misma enfocado en brindar alimentos que le ofrezcan bienestar a las personas del área en donde se encuentren los establecimientos.

Palabras Clave: Circular económica, RSE, SST, NPS.EPP.

Abstract

In recent years of the evolution and development of humanity it has been shown that companies are born with the purpose of meeting the needs of a client, these are based mainly on the fundamental factors of their survival and development, by this we mean that the role that each company plays is focused on the quality of life.

Recent years, companies have developed different ways of establishing and accommodating their goals according to how the markets in which they operate evolve, however, the capacity and power that customers demonstrate in terms of satisfying their needs with a service or product also makes it a complicated task because not everyone has the same needs, tastes and qualities, companies are not only subject to planning how to make their products or services fit the market and thus be able to advance in the market. commercial aspect but are also governed by a set of regulations that exist so that these are additional support and contribute to your favor.

In the following work, the development of strategies will be implemented based on the focus of the central problems identified that will help the efficiency and effectiveness of the processes in the areas that make up Super Mercado My Future, taking into account execution of each of its activities and the main objective covered by it focused on providing food that offers well-being to the people of the area where the establishments are located

Keywords: Economía circular, RSE, SST, NPS.EPP

Tabla de Contenido

Objetivos	8
Objetivo General.....	8
Objetivos específicos	8
Línea de Tiempo	9
Principales Características RSE.....	10
Principales Elementos	10
Estratégicamente la RSE con sus formas de Gestionar.....	10
Un consumo limpio y una producción sostenible	12
Producción Limpia.....	12
Consumo Sostenible.....	12
Interconexión y Desarrollo Sostenible	13
Implementación Práctica.....	13
Desafíos y Futuro	13
Marco Institucional.....	15
Metodología de la investigación de forma cualitativa.....	23
Resultado de las Variables	23
Árbol de problemas	27
Árbol de objetivos	27
Mapa de Estrategias a Partir de los Objetivos.....	30
Plan de Mejoramiento Plan de Acción y de Seguimiento	31
Conclusión.....	33
Apéndices.....	37

Lista de Figuras

Figura 1 <i>Línea de Tiempo</i>	9
Figura 2 <i>Infograma Gobierno Corporativo</i>	11
Figura 3 <i>Organigrama</i>	17
Figura 4 <i>Arbol de Problema</i>	25
Figura 5 <i>Arbol de Objetivos</i>	26
Figura 6 <i>Mapa estratégico de acuerdo con lo planteado en los árboles</i>	28
Figura 7 <i>Stakeholders supermercados mi futuro</i>	28

Lista de Tablas

Tabla 1 <i>Marco Institucional</i>	16
Tabla 2 <i>Cumplimiento Resultados de la Entrevista y Observación</i>	18
Tabla 3 <i>Medición</i>	22
Tabla 4 <i>Plan de Mejoramiento</i>	31

Lista de Apéndice

Apéndice A <i>Entrevista Supermercado mi futuro</i>	37
--	----

Objetivos

Objetivo General

Proponer un plan estratégico de RSE en empresa supermercado Mi Futuro

Objetivos Específicos

Diagnosticar mediante herramientas de investigación el estado actual en cuanto a la RSE de la empresa a evaluar

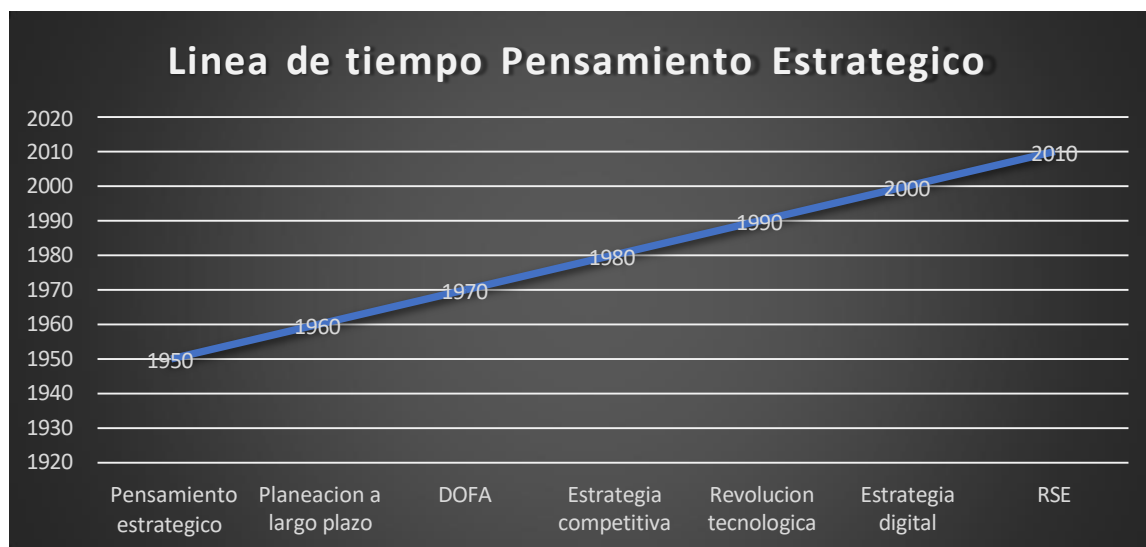
Analizar los procesos logísticos del Supermercado mi futuro para la identificación de sus políticas enfocadas a la responsabilidad social empresarial

Desarrollar planes de acción en caminados a generar estrategias para el cumplimiento de la respectiva RSE

Línea de Tiempo

Figura 1

Línea de Tiempo



Fuente. Construcción propia

Desde el año 1950, durante la guerra fría se originó un Pensamiento estratégico, los empresarios adoptaron estrategias militares en sus negocios, luego 1960 surge una Planeación a largo plazo destacando la importancia de prepararse para un futuro. 10 años más tarde en 1970 aparece el análisis DOFA en cual se tienen en cuenta (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades, Amenazas) como herramienta para evaluar la posición estratégica. En año 1980 Michael Porter desarrolla un concepto de Estrategia competitiva, enfocándose en la ventaja y la diferenciación. Para 1990 nace la Revolución tecnológica donde las empresas diseñan estrategias para obtener un alto nivel competitivo en su producción. En el siglo XXI se habla de una Estrategia digital donde este tipo de transformación impactan toda la formulación de estrategias en las organizaciones. En 2010 aparecen la RSE con foco en la sostenibilidad con empresas más responsables teniendo en cuenta el alto impacto social y ambiental causado por las diferentes organizaciones, a hoy en día las empresas adoptan estrategias considerando los factores sociales, ambientales y éticos los cuales de forma ágil deben adaptarse a los cambios.

Principales Características RSE

Inclusividad: La RSE abarca en todos los espacios de la organización. La
Transparencia Comunicación abierta sobre prácticas éticas y sostenibles. Compromiso social
Contribución activa al bienestar social y ambiental.

Principales Elementos

Elementos, como la ética empresarial, Prácticas éticas en todas las operaciones.
Consideración de impactos ambientales y sociales, las Contribuciones a comunidades locales.
Estructuras de toma de decisiones éticas.

Estratégicamente la RSE con sus Formas de Gestionar

La RSE es una parte integral en la estrategia en una empresa, el involucramiento de los empleados, clientes y comunidades es fundamental a la hora de decidir algún tema. Las mediciones sus respectivos impactos para evaluar, mejorar su rendimiento ajustando la estrategia en los indicadores de RSE en el entorno empresarial y social.

Figura 2

Infograma Gobierno Corporativo



Fuente. Construcción propia

Un Consumo Limpio y una Producción Sostenible

El deterioro ambiental y la necesidad de un desarrollo sostenible han llevado a un creciente interés en prácticas como el consumo sostenible con una producción limpia. Este ensayo explora las contribuciones de autores destacados como Hoof B. (2008) y Belda Hériz (2018), proporcionando una visión integral de cómo estas prácticas son fundamentales para modelar un futuro sostenible.

Producción Limpia

Hoof B. (2008) destaca que se debe hacer una producción limpia que sirve como una estrategia empresarial se enfoca a disminuir o eliminar los efectos ambientales que son negativos de los procesos de producción. Este autor aboga por la eficiencia en el uso de recursos y la utilización de tecnologías más limpias. La producción limpia, según Hoof B., no solo es un enfoque medioambientalmente responsable sino también económicamente viable, ya que reduce costos a largo plazo.

Consumo Sostenible

En el informe de UNEP en el año 2000, se establece la base para comprender el consumo sostenible. Este enfoque implica que los consumidores adopten decisiones de compra que minimicen su impacto ambiental y social. La importancia de equilibrar las necesidades humanas con la capacidad del planeta para regenerarse se destaca como un principio fundamental para fomentar prácticas de consumo más responsables.

Interconexión y Desarrollo Sostenible

Belda Hériz (2018) aporta una perspectiva más amplia, conectando un consumo sostenible por medio de una producción limpia con el concepto más amplio de desarrollo sostenible. Su enfoque considera no solo los aspectos medioambientales, sino también los sociales y económicos. La interconexión entre estos elementos es crucial para garantizar un

mejor avance en como satisfacer la demanda de las necesidades actuales contribuyendo y cuidando el medio ambiente para las nuevas generaciones en un futuro.

Implementación Práctica

La contribución de estos autores también destaca la necesidad de una implementación práctica de estos conceptos. La teoría es esencial, pero la acción concreta es fundamental para lograr un cambio significativo. La colaboración entre gobiernos, empresas y la sociedad civil se presenta como una alianza necesaria para poder tener un consumo sostenible con una producción limpia.

Desafíos y Futuro

A pesar de los beneficios evidentes en un consumo sostenible, hay desafíos significativos. La resistencia a cambiar patrones de producción y consumo arraigados, así como la falta de conciencia en algunos sectores, pueden obstaculizar la adopción generalizada. Sin embargo, con la creciente conciencia y el compromiso de diversos actores, el futuro podría ser más sostenible.

En este sentido componentes como el económico, el ambiental y por último el social, adquieren ingresos monetarios y mejor rendimiento financiero con un mejor desarrollo sostenible, las organizaciones realizan mayores aportes a las comunidades, en estos aportes se pueden canalizar varios temas sociales, políticas enfocadas al bienestar social laboral y de un manejo justo para los empleados.

Cabe recordar que la calidad del agua, tierra aire y el acceso a la biodiversidad son elemento incluidos en el aspecto ambiental. (Daly, 2004).

Estos actores son fundamentales para la transición de lo que se busca según PNUMA en una economía sostenible y eco amigable, y en este orden y según los lineamientos antes mencionados, teniendo en cuenta cada objetivo y su desarrollo se destacan una serie

de características importantes que buscan estos dos factores fundamentales para una calidad de vida óptima.

Marco Institucional

Supermercados Mi Futuro es una sociedad Ltda., que se registró como Reyes López & compañía limitada, en la cámara de comercio en la ciudad de Valledupar. con registro mercantil número 00060592 desde el 7 de mayo de 2001, NIT # 824003724 -7, Su razón Social es el comercio, como vendedor al detal, productor de productos frescos y servicios. Hoy día supermercados Mi Futuro cuenta con 70 funcionarios, sus niveles educativos van desde bachilleres hasta nivel educativo Superior. los cuales tienen contrato a término indefinido después de pasar los 3 meses de prueba, todos estos cuentan según la ley con sus respectivas prestaciones sociales, salud, pensión y ARL.

También cuenta con orden jerárquico de desde auxiliares, mandos y gerente quien es el mismo representante legal. Cuenta con reglamento interno, políticas internas, así como un plan de incentivos para sus colaboradores. Actualmente posee todos los requisitos al día según la ley de gobernanza en Colombia para poder realizar sus operaciones como supermercado. Escrituras Públicas, registro mercantil, afiliaciones de sus trabajadores a seguridad social, pensional, certificado por bomberos, certificado uso de suelos, intensidad auditiva, ubicación y destinación del establecimiento, permisos por la SIC y matrícula sanitaria otorgado por secretaria de salud.

Tabla 1*Marco Institucional*

Nombre de la empresa	Supermercados mi futuro
Sector	Sector Retail, Comercio al por mayor y detal
Ubicación	Departamento del cesar
Misión	<p>Estamos orientados a satisfacer las necesidades y preferencias de nuestros clientes, ofreciendo productos selectos con la mejor calidad a los mejores precios del mercado. Para lograrlo nos preocupamos por mantener la confianza de nuestros proveedores y clientes. Todo esto lo respaldamos en nuestra gente y en nuestro compromiso por el bienestar de la comunidad cesar</p>
Visión	<p>En el año 2030 posicionar nuestra marca a nivel Regional, cautivar la lealtad de los clientes regionales y nacionales, la preferencia de los proveedores y ser orgullo de todos nuestros empleados y colaboradores</p>
Valores	<p>Honestidad, respeto, responsabilidad, cumplimiento amor y bienestar.</p>

Fuente. Construcción propia

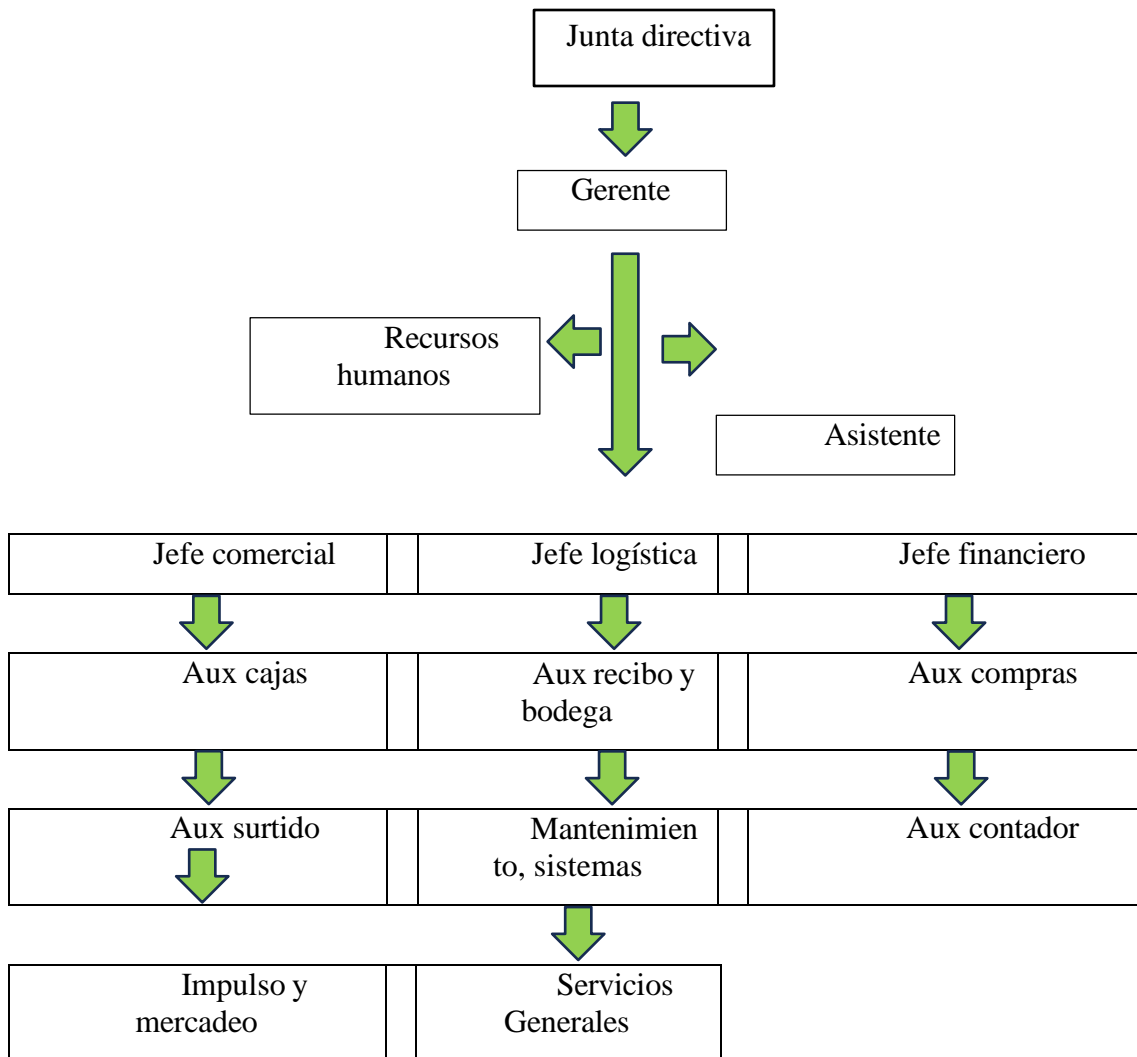
Figura 3*Organigrama**Fuente.* Elaboración propia

Tabla 2*Cumplimiento Resultados de la Entrevista y Observación*

Variable	Indicador	Resultado	Análisis
Gobernanza de la organización	Que las prácticas de negocio están aplicadas como son Acuerdos justos con honestidad e integridad total cumplimiento de las leyes aplicables	Cumple	Se evidencia que este sector en donde se desenvuelve nuestra empresa está bajo la lupa de SIC, por lo que debe cumplir con las Normas ISO 26000 para evaluar las materias fundamentales.
Derechos humanos	Cumplimiento Horario laboral 47 horas semanal Respeto entre el empleador y empleado Evaluación personal física y emocional de los empleados % de inclusión social	Cumple Parcialmente	El indicador muestra total cumplimiento en los horarios establecidos para el personal 47 horas semanales. O pago de tiempo extra en común acuerdo con el colaborador Mutuo aplicación de las políticas y valores corporativas entre el empleado y empleador. Las condiciones físicas de infraestructura son adecuadas para poder ejercer las funciones diarias No cuenta dentro de su plantilla de nómina alguna persona que tenga alguna característica de inclusión
Prácticas laborales	# Accidentes /incidentes laborales Cantidad de afiliaciones al sistema de seguridad social. % Asignación de recurso al	Cumple	Todos los incidentes o accidentes labores tienen sus respectiva investigación y plan de acción correctivo llevan un registro de indicador mensual para calculo anual de este tipo de casos.

<p>SST Índice clima laboral Adaptación al área de trabajo</p>	<p>Todos los trabajadores se encuentran afiliados a su seguridad social y pensional.</p> <p>La empresa dispone de recurso económico y humano para la obtención de los elementos de protección personal y respectiva capacitación del uso apoyado mediante la ARL.</p> <p>La organización cuenta un plan padrino para la inducción al nuevo personal disminuir la deserción laboral</p>	
<p>Medio ambiente</p>	<p>Nivel Tecnologías / automatización Cumplimientos Producción de aguas residuales Aplicación de las 3R</p> <p>Cumple Parcialmente</p>	<p>Es una empresa con un alto índice de compromiso ambiental de tal manera que se rige de las 3R y tiene el reciclaje como uno de sus lemas empresariales.</p> <p>La empresa aún no ha implantado una disposición final para la recolección de aceite usado averías de detergente dentro del almacén</p>
<p>Prácticas justas de operación</p>	<p>Índice de bonificación por buen desempeño laboral Compensación por horas extras, recargos Cumplimiento del programa de capacitación</p> <p>Cumple Parcialmente</p>	<p>Se observa buenos incentivos económicos por la realización de un buen trabajo de acuerdo con cada una de las funciones que realiza en el supermercado que le llaman bonificaciones o premios para el empleado,</p> <p>Comunicación interna deficiente entre las respectivas áreas del supermercado</p> <p>No existen cronograma de capacitación continua para sus colaboradores</p>

**Asuntos de
consumidores**

Nivel de alcance Campañas
publicitarias u Ofertas
NPS

Cumple
Parcialmente

El nivel de alcance publicitario para sus ofertas se encuentra en su página web, redes sociales o físico dentro del almacén para sus clientes en Valledupar.

En cuanto al indicador de satisfacción del cliente no tienen un sistema para medirlo ni calcularlo. Lo niveles de PQR que son recibidos por los jefes se concentran en mayor parte en la mala la calidad de los productos, no existe un protocolo para atención y seguimiento del caso ni el personal tiene capacitación en servicio al cliente

Prácticas y desarrollo de la comunidad	<ul style="list-style-type: none"> • Nivel de proveedores regionales • Nivel de enfoque de conocimiento del mercado objetivo • Nivel de educación y conocimiento de sus colaboradores internos. • Cantidad de programas sociales como apoyo en la formación de sus colaboradores 	Cumple Parcialmente	<p>En este indicador la organización da prioridad a los productos regionales contribuyendo al crecimiento y desarrollo social para sus proveedores y comunidad.</p> <p>De forma empírica desarrollado por la administración se da fortaleza en exhibición y surtido de mayor aceptación y consumo de sus clientes determinado un mercado objetivo según su estrategia comercial.</p> <p>Las contrataciones de personal interno por parte de gestión humana se basan más en la experiencia empírica que en el nivel de educación de acuerdo con el cargo. La mayoría de los colaboradores no terminaron sus estudios básicos secundarios, ni tiene carreras profesionales.</p> <p>No cuentan con alianzas con instituciones públicas gubernamentales o privadas para las formaciones académicas de sus colaboradores</p>
---	--	------------------------	---

Fuente. Construcción propia

Tabla 3*Medición*

Nivel	Rango
Cumplimiento	0% A 100%
Cumple	90 % A 100%
Cumple	50 % A 89%
Parcialmente	
No Cumple	0 % A 49%

Fuente. Construcción propia

Metodología de la Investigación de Forma Cualitativa

El método utilizado como cualitativo para la recolección de datos dentro de este trabajo fue mediante la entrevista a 5 integrantes de diferentes áreas de la organización supermercado mi futuro y adicional a nuestra capacidad de observación y análisis por el grupo conformado en el presente trabajo podemos determinar dentro de un esquema en cumplimiento de 0 a 100 puntos y de forma cualitativa en tres niveles (cumple, cumple parcialmente, no cumple) guiados por las diferentes variables logramos determinar que existen dentro de la organización algunas variables que necesitan ser ajustadas o implementadas para obtener un nivel de cumplimiento más adecuado.

Resultado de las Variables Gobernanza de la Organización

Nivel cumple.

Derechos Humanos

Nivel cumple Parcialmente, No cuentan dentro de su equipo con ningún colaborador que pertenezca a ningún grupo étnico, grupo social vulnerable.

Prácticas Laborales

Nivel cumple.

Medio Ambiente

Nivel cumple Parcialmente, la organización no tiene claro la disposición final de algunos desechos generados por la operación.

Prácticas Justa de Operación

Nivel cumple Parcialmente, No se evidencia un Cronograma de capacitación, programa de formación para las diferentes áreas, ejemplo no se tienen un seguimiento a las formaciones en curso de manipulación de alimentos dictado por la secretaria de salud cada año, ni capacitaciones o personal para la atención de servicio al cliente.

No se evidencia área de control calidad de productos.

Asuntos de Consumidores

Nivel cumple Parcialmente

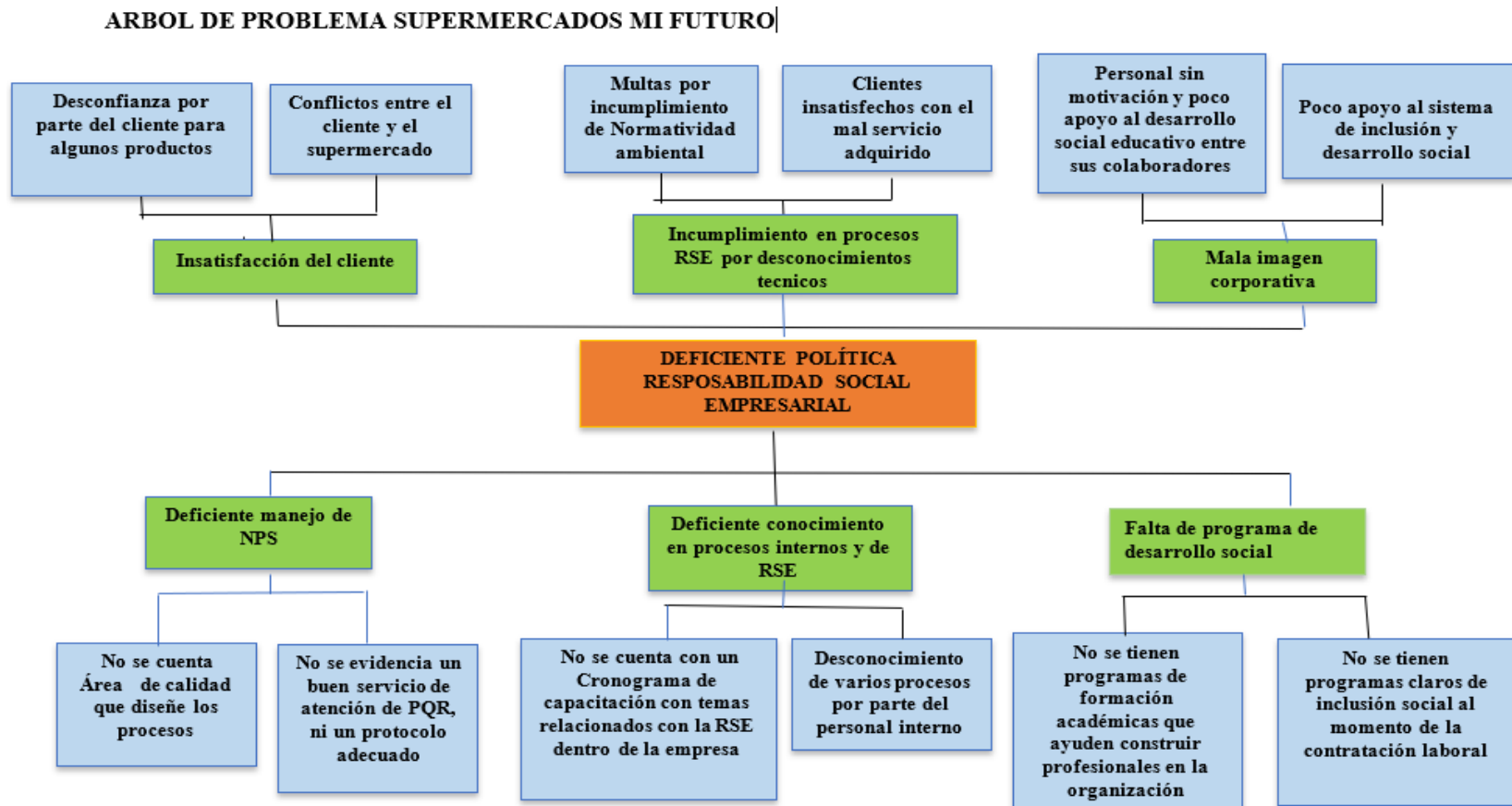
No existe un Protocolo claro para la atención de PQR ni un seguimiento al nivel de NPS.

Prácticas y Desarrollo de la Comunidad: Nivel cumple Parcialmente.

No tiene programas o alianzas con entidades educativas para las respectivas formaciones académicas de su personal interno, que ayuden al desarrollo académico Profesionalizándolos en sus cargos y de igual manera esto contribuye a un desarrollo social en la comunidad

Figura 4

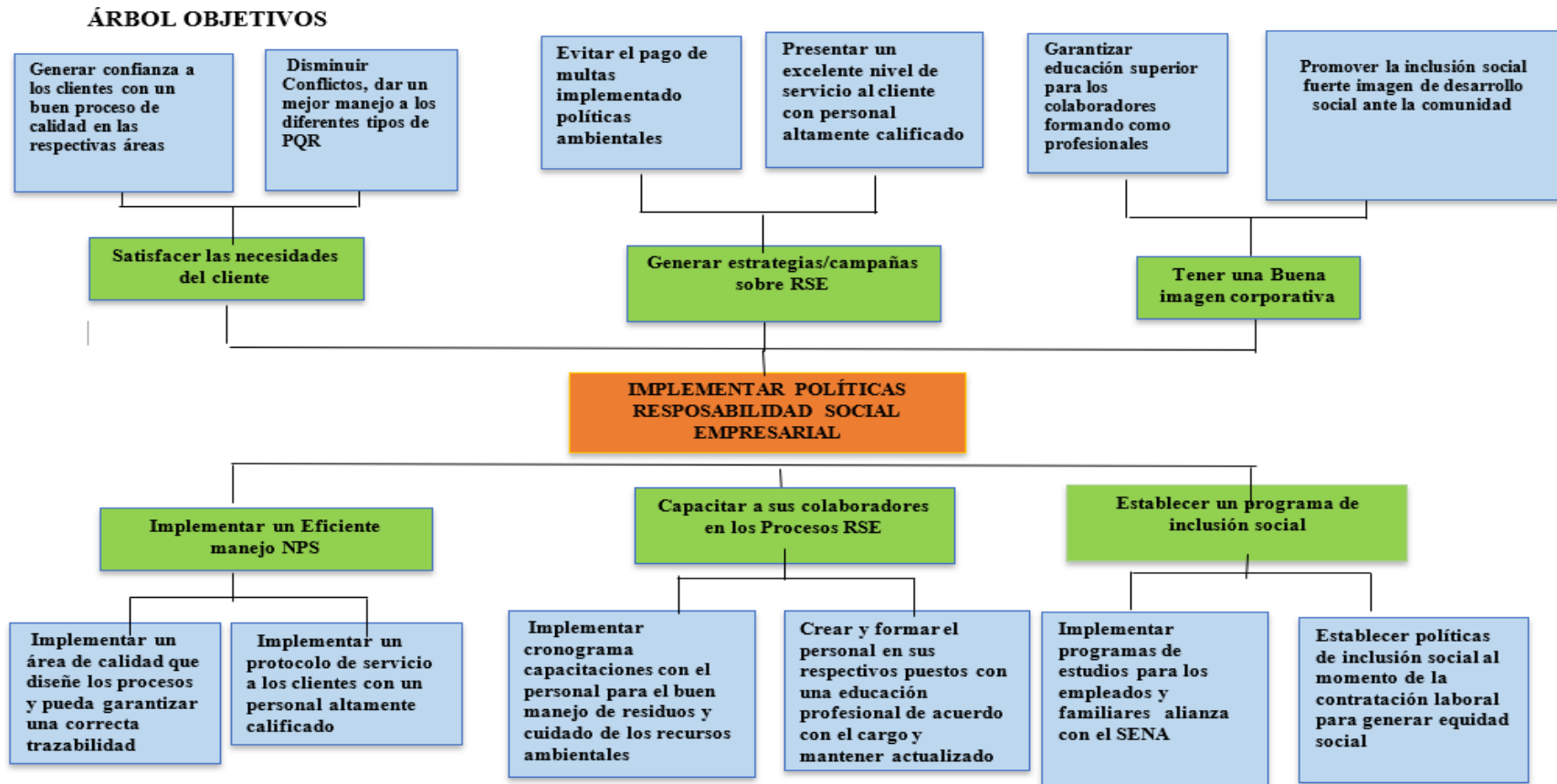
Árbol de Problema



Fuente. Construcción propia.

Figura 5

Árbol de Objetivos



Fuente. Construcción propia.

Árbol de Problemas

Observamos en el árbol de problemas la identificación de deficiencias en cuanto a las políticas RSE, se observa la falta de compromiso en cuanto a las prácticas sostenibles e ignora las regulaciones básicas como los derechos de los empleados juntos con esto el bienestar social y emocional de colaboradores y clientes.

Además, la falta de programas de bienestar externo e interno demuestran un impacto negativo en la empresa en la variable de RSE entonces se podría decir que la falta de compromiso ético y la priorización desmedida de ganancias sin un enfoque social la sitúan en una posición cuestionable con base a las RSE.

Árbol de Objetivos

Se adoptan objetivos con la idea de implementarlos en las prácticas en de las labores diarias de la empresa, esto con el fin de mejorar la eficiencia y garantizar una gestión responsable de los recursos internos, además se busca consigo oportunidades para la contribución positiva a nivel comercial y claramente una evolución en cuanto a las políticas de RSE.

Figura 6

Mapa estratégico de acuerdo con lo planteado en los árboles

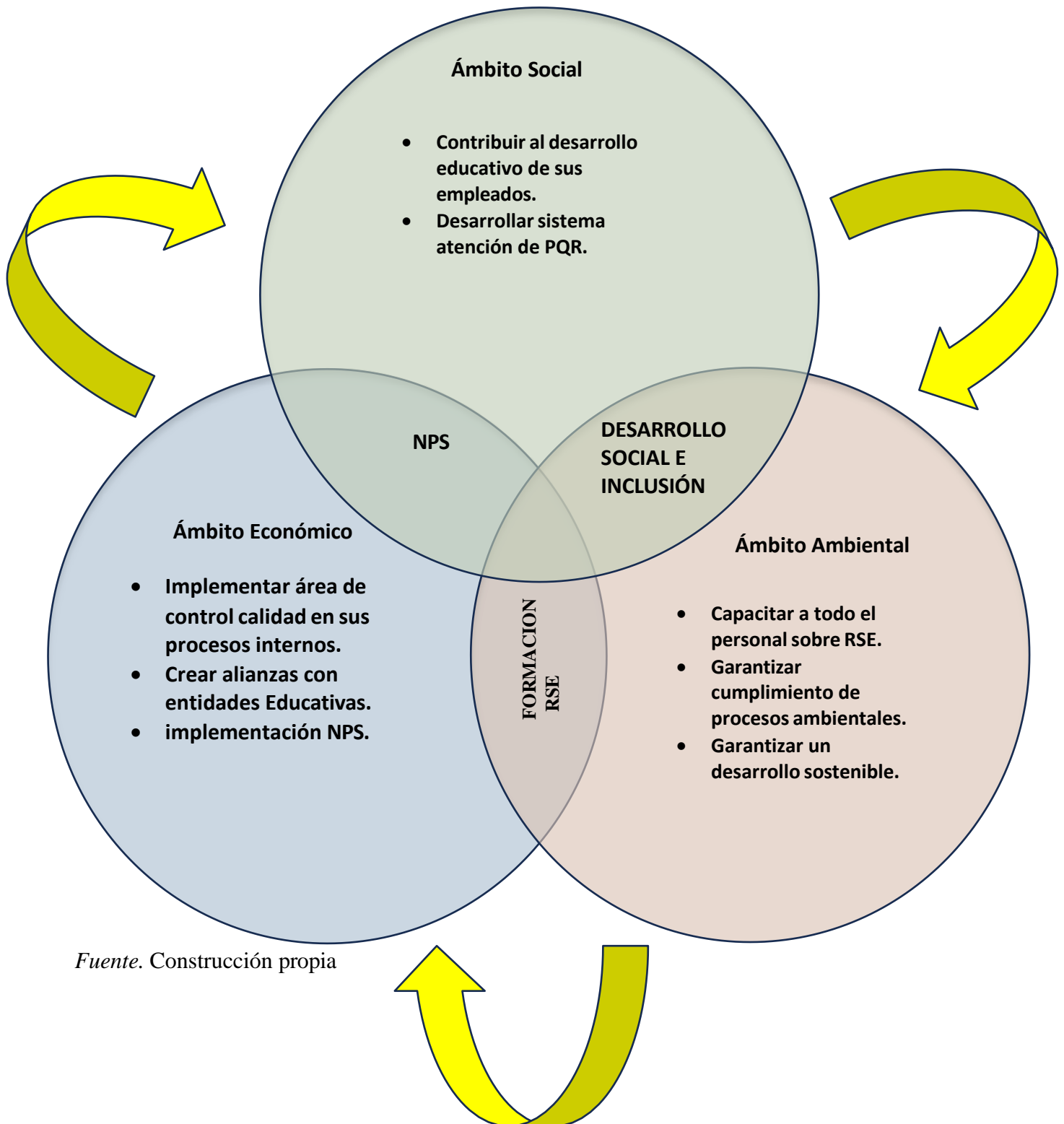


Figura 7

Stakeholders supermercados mi futuro



Fuente. Construcción propia.

Mapa de Estrategias a Partir de los Objetivos

Se comprende con este mapa estratégico el conjunto de objetivos que se plantea dentro de una organización basada en distintos pilares que se identifican para ser fortalecidos y a su vez se establecen acciones de mejora, para el caso de Supermercado Mi Futuro los pilares contemplados anteriormente que contribuyen a una RSE a su vez pretende establecer actividades, acciones de mejora en beneficios de la sociedad y sus colaboradores basados en la toma de decisiones oportunas que eviten el desarrollo de procesos erróneos que por el contrario contribuyan al tener una buena implementación de las RSE, desde un ámbito social, ambiental y económico para que puedan contribuir al desarrollo social y de sus colaboradores quien se verán como pilares fuertes en cuidado y protección del medio ambiente durante sus proceso diarios.

Plan de Mejoramiento Plan de Acción y de Seguimiento

Tabla 4

Plan de Mejoramiento

Dimensión	Objetivo Estratégico	Estrategia	Plazo	Costo	Indicador
Económico	Implementar un eficiente manejo NPS	Implementar un área de calidad que diseñe los procesos y pueda garantizar una correcta trazabilidad	6 meses	\$ 15.00.000	$\frac{N^{\circ} \text{Procesos diseñados}}{N^{\circ} \text{ total de procesos}} \times 100$
		Implementar un protocolo de servicio a los clientes con un personal altamente calificado	2 meses	\$ 6.000.000	$\frac{N^{\circ} \text{ Clientes satisfechos}}{N^{\circ} \text{ Total de clientes}} \times 100$
Ambiental	Capacitar a sus colaboradores en los procesos de RSE	Implementar cronograma capacitaciones con el personal para el buen manejo de residuos y cuidado de los recursos ambientales	4 meses	\$ 10.000.000	$\frac{N^{\circ} \text{ Personas capacitadas}}{N^{\circ} \text{ Total del personal}} \times 100$

		Crear y formar el personal en sus respectivos puestos con una educación profesional de acuerdo con el cargo y mantener actualizado	6 meses	\$ 50.000.000	$\frac{N^{\circ} \text{ Personal formado}}{N^{\circ} \text{ Total del personal}} \times 100$
		Implementar programas de estudios para los empleados y familiares en alianzas con el SENA	3 meses	\$ 0	$\frac{N^{\circ} \text{ Estudios implementados}}{N^{\circ} \text{ Estudios programados}} \times 100$
Social	Establecer un programa de inclusión social	Establecer políticas de inclusión social al momento de la contratación laboral para generar equidad social	2 meses	\$ 2.000.000	$\frac{N^{\circ} \text{ Políticas inclusión social}}{N^{\circ} \text{ total de políticas}} \times 100$

Fuente. Construcción Propia

Conclusión

Supermercados Mi Futuro presenta actualmente una deficiente política de responsabilidad social empresarial, pudimos identificar 3 problemáticas ligadas a cada una de sus dimensiones. En la dimensión económica evidenciamos la falta de presupuesto invertido en el manejo de NPS, en cuanto a la dimensión ambiental hay un deficiente conocimiento en procesos internos y de RSE. Por último, en la dimensión social la falta de programas de desarrollo social.

Nuestra propuesta encaminada para dar solución a estas 3 problemáticas se basa primero en la implementación de un eficiente manejo NPS, implementando dos cosas, un área de calidad que diseñe bien los procesos y un protocolo de servicio a los clientes para que sean mejor atendidos. El área de calidad contará con un ingeniero industrial que mejore los procesos y un auxiliar que gestione ante el personal competente las mejoras que permitan superar las expectativas de los clientes. Por su parte, el protocolo de servicio será liderado por un experto en atención al cliente capacitando al personal durante un periodo de 2 meses.

Segundo, capacitar a sus colaboradores en los procesos de RSE, para lo cual se propone implementar un cronograma de capacitaciones con el personal para el buen manejo de residuos y cuidado de los recursos ambientales, ejecutado por un ingeniero ambiental por un periodo de 4 meses con el personal directamente involucrado.

Complementariamente se formará profesionalmente al personal según las actividades de sus cargos, para que los puedan ejecutar de manera consciente con el medio ambiente.

Tercero, establecer un programa de inclusión social, gestionando la implementación de programas de estudio para empleados y familiares en alianzas con el SENA, cuyo resultado sea un gran aporte educativo que puede contribuir a la mejora de la calidad de vida de toda una comunidad. Proponemos a Supermercados Mi Futura establecer políticas de contratación laboral que permitan inclusión de las minorías que poco acceso tienen a empleos formales, de manera que, brinde la oportunidad de ingresar al mundo laboral a aquellas personas que se encuentren marginadas por cualquier motivo.

Referencias Bibliográficas

- Belda Hériz, I. (2018). *Economía circular: un nuevo modelo de producción y consumo sostenible*. Tebar flores.
- Daly. (2004). <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/40312?page=17>
- Fernández Izquierdo, M. Á. (2014). *El gobierno corporativo como motor de la responsabilidad social corporativa*. Universitat jaume.
- Hoof, B. (2008). *Universidad de los andes*. Biblioteca Virtual Unad : <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/40312?page=17>
- Hoof, B. V. (2008). *Produccion mas limpia: Paradigma de gestion ambiental*. Alfaomega Colombia S.A. <https://www.mintrabajo.gov.co/relaciones-laborales/derechos-fundamentales-del-trabajo/inclusion-laboral-de-personas-con-discapacidad>
- Medina, M & Moreno, C (2009). Diseño de un modelo de gestión de RSE a la empresa Micro Pneumatic S.A. <https://repository.unad.edu.co/bitstream/handle/10596/1140/2009-49P-08.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- 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=edsoai&AN=edsoai.on1359129293&lang=es&site=eds-live&scope=site>

Sánchez, N. (2007). El marco lógico. Metodología para la planificación, seguimiento y evaluación de proyectos. *Visión Gerencial*, (2),328-343. [fecha de Consulta 2 de marzo de 2020]. ISSN: 1317-8822.

<https://www.redalyc.org/pdf/4655/465545876012.pdf>

Apéndices

Apéndice A

Entrevista Supermercado mi futuro

1. **Gerente:** Mayra Liliana Reyes López
2. **Auxiliar gestión humana:** Camila Martínez
3. **Jefe comercial:** Ignacio Ramírez
4. **Auxiliar mantenimiento:** José Poveda
5. **Auxiliar piso de venta:** Mauricio bolaños

¿Hace cuánto labora en el supermercado Mi futuro?

1. Desde abrimos al publico 2001
2. Hace 1 año
3. 5 años en el supermercado
4. 3 años
5. 8 meses

¿Conoce que son las RSE y han aplicado alguna en el supermercado?

1. Sí, es la responsabilidad social empresarial que las Empresas adoptan para contribuir con el medio ambiente, claro que hemos aplicado todas las de ley, como el reciclaje, separación de residuos, y contamos con todos los permisos necesarios para operar.
2. No conozco el tema
3. Sé que nosotros hacemos separación de residuos, tenemos permiso de bomberos entre otros
4. No conozco mucho del tema, pero el supermercado debe cumplir
5. Cuando ingresamos nos dicen que debemos hacer y cómo hacerlo ejemplo el tema de los desechos para separarlos

¿sabe usted donde van todos los desechos de supermercado y su destinación final ejemplo

¿Cartón, aceite usado, detergente, residuos orgánicos y desechos peligrosos?

1. Si claro el cartón y plástico lo vendemos, los desechos orgánicos se los lleva Preservar para usarlo como alimento de animales, lo demás desechos se los lleva el carro de la basura.
2. El reciclaje y el carro de la basura
3. El proveedor del reciclaje, el carro de la basura y el señor que alimentas a los cerdos
4. El carro de la basura, y que compra el plástico y cartón
5. El carro de la basura

¿sabe usted el manejo que se le debe dar a los desechos peligroso?

Debe tener un manejo distinto a los demás desechos, nosotros los separamos como son las baterías, lámparas dañadas, cilindros de refrigerante, el aceite usado, pero como hay proveedor se lo entregamos al carro de la basura

1. No manejo el tema
2. No tenemos proveedor para recoja esos desechos, pero si los separamos
3. Me hacen separarlo, pero igual se los lleva el carro de la basura
4. No se

¿El personal cuenta con algún programa de capacitación?

1. Si cuando ingresan
2. Si cuando se contratan se les capacita
3. Si
4. Si
5. Si cuando ingresamos

¿tiene algún cronograma de capacitación, pausas activas, reuniones con alguna frecuencia?

1. El área de gestión está por implementarlo, cada quien es responsable de hacerlas, yo reúno a los mandos semanalmente y en la tienda con menos frecuencia
2. No contamos en cronograma, si cada año deben ir hacer el curso de manipulación de alimentos en la secretaria de salud, las pausas activas cuando viene el personal de la ARL
3. No hay cronograma, pausas activas de vez en cuando, las reuniones muy pocas se dan las instrucciones directamente
4. No sé del cronograma a mí me dan las órdenes y ya
5. Cuando viene la arl cada mes hacemos pausas activas y el curso de manipulación.

¿Quién atienden las sugerencias de los clientes y existe algún programa de fidelidad?

1. Las sugerencias las atiendo yo como gerente o los jefes de piso, no tenemos ningún programa a veces hacemos rifas de algo
2. Los jefes
3. Nosotros los jefes, no tenemos ninguna base de datos
4. La gerente
5. La gerente

¿De qué es lo q más se quejan los clientes y que es lo que más les gusta?

1. Se quejan a veces de la calidad de algunos productos, les gusta mucho los bajos precios
2. Les gustan las ofertas, no sé de qué se quejan
3. Se quejan de la mala calidad carne, verdura que a veces se daña
4. Calidad de verduras se dañan y las retiran rápido de la nevera
5. La mala calidad pollo se daña rápido no sé si es por la nevera que no enfría bien, les gustan los bajos precios

¿Quién es el responsable de la calidad de los productos?

1. Todos somos responsables
2. Los jefes

3. Los auxiliares de cada área
4. Los jefes y auxiliares de venta
5. Los jefes

¿Existe un control de desperdicio en el área de producción?

1. Se lleva un registro de merma, y pesos en cartón y plástico
2. No tengo conocimiento del tema
3. Si en las bodegas llevan controles tanto en el área de producción, envían un informe a la Ing. ambiental y ella se encarga de darle el uso correspondiente de este material
4. Un pesaje de eso
5. Si creo q lo pesan

¿Cuentan con un programa de apoyo a madres cabeza de hogar?

1. No, pero igual tenemos varias madres cabeza de hogar trabajando
2. No, si se contratan madres
3. Si muchas de las Aux son cabeza de hogar
4. No se
5. No tengo conocimiento

¿Cuentan con un programa de bienestar al trabajador, teniendo en cuenta su entorno socioeconómico?

1. No, las actividades de bienestar son iguales para todo el personal
2. Las actividades normales para todos
3. No lo de ley
4. No tengo conocimiento del tema
5. No se

¿Se cuenta con un control de uso de los EPPS, en los espacios obligatorios?

1. Si claro, se lleva un inventario y plantillas de entrega firmados por los colaboradores

2. Si el área SST, cada vez que entrega un elemento hace firmar para dejar constancia de la entrega de eso me encargo yo
3. Si a todos se les da sus implementos EPP
4. Si nos dan todo
5. Si claro a mi casco y botas con puntera

¿Se cuenta con un programa de prevención de accidente laboral?

1. La ARL nos apoya cada que viene
2. Sí. Existe el programa que por cada día sin accidente se formula una meta mensual o bimensual.
3. Si existe un tablero
4. Un tablero entrando a las oficinas
5. Si cartel con los días de accidentes

¿Considera que como empresa ha tenido un buen cumplimiento respecto a los aumentos salarial?

1. Si, anualmente se realizan las evaluaciones de desempeño para saber estos aumentos y también nos regimos al aumento del estado.
2. Si en eso la empresa cumple con todo
3. Si claro de acuerdo a la ley , lo mismo con horas extras
4. Si nos pagan bien por las 47 horas laboradas
5. Si hasta los dominicales nos pagan doble

¿Qué actividades de mercadeo se hacen para incentivar a los clientes)

1. Tenemos diferentes actividades las cuales nos permiten siempre estar cerca de nuestros clientes, rifas o regalos navidad
2. Actividades en el almacén
3. Si algunas actividades de premios
4. Si concursos y rifas
5. Si