

PLAN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL CALZADO TERRANO

DANILO ANDRES JOJOA ABELLA

UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA – UNAD
ESCUELA CIENCIAS ADMINISTRATIVAS CONTABLES ECONÓMICAS Y DE
NEGOCIOS – ECACEN
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
DIPLOMADO DE PROFUNDIZACIÓN EN GERENCIA ESTRATEGIA DE
RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL
MAYO DE 2018

PLAN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL CALZADO TERRANO

GRUPO: 101008-21

DANILO ANDRES JOJOA ABELLA
CODIGO: 1073243766

FAIBER ALEXIS BENAVIDES
Tutor

UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA – UNAD
ESCUELA CIENCIAS ADMINISTRATIVAS CONTABLES ECONÓMICAS Y DE
NEGOCIOS - ECACEN
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
DIPLOMADO DE PROFUNDIZACIÓN EN GERENCIA ESTRATEGIA DE
RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL
MAYO DE 2018

Contenido

Resumen	6
Abstract	7
Objetivos	2
Objetivo general	2
Objetivos específicos.....	2
Calzado Terrano	5
Direccionamiento estratégico Calzado Terrano	5
Modelo gerencial Calzado Terrano	6
Código de conducta de Calzado Terrano	7
Recursos financieros y decisiones de inversión	16
Stakeholders	18
Modelo de informe de gestión recomendado	22
Conclusiones	24
Bibliografía.....	25
Anexos.....	26

Índice de Tablas

Tabla 1 Evaluacion de impacto3

Tabla 2 Financiamiento del proyecto16

Tabla 3 Plan de comunicacines a los Stakeholders21

Índice de Figuras

Figura 1 áreas internas y externas de Calzado Terrano.....	19
Figura 2 Nivel de influencia vs impacto	19
Figura 3. Plan de responsabilidad empresarial económico... ..	20

Resumen

El desarrollo de este proyecto se basa en la creación de un código de conducta y políticas de una empresa en específico y fórmalo en un contexto en general abarcando desde el proceso interno de la empresa con cada área y su tipo de actividad para la elaboración especial y personalizada a los estándares sociales, económicos y ambientales y completando el proceso de toda la empresa hasta el ecosistema de la actividad de la empresa que afecta a los Stakeholder que interfieren con el desarrollo de la empresa

Palabra clave

Stakeholder

Responsabilidad social

Impacto social

Código de ética

Responsabilidad corporativa

Abstract

The development of this project is based on the creation of a code of conduct and policies of a specific company and forms it in a general context, covering the internal process of the company with each area and its type of activity for the special elaboration and personalized to social, economic and environmental

Standards and completing the process of the entire company to the ecosystem of the company's activity that affects the stakeholders that interfere with the development of the company

Key words

Stakeholders

Social responsibility

Social impact

Ethical code

Corporate responsibility

Introducción

La elaboración de un código de conducta es una parte muy importante para abarcar y comprender como se debe establecer un marco de referencia para perfeccionar la cultura institucional que nos han inculcado a largo de la vida y al detallarlo en un código de conducta se puede fomentar a una ética organizacional con esto podemos asegurar una viabilidad futura de la empresa. Cada punto del código de conducta nos debe aclarar y responder a cada conflicto del que hacer del empleado dentro de la incorporación de la deontología humana a la cultura y estructura organizacional de una empresa este proyecto va estar describiendo el código de conducta de la empresa Calzado Terrano dentro de los parámetros y estudios para la creación de un código de conducta organizacional según la deontología humana la pregunta del que es correcto el quehacer humano da como fundamento el estudio del código empresarial a la ética como pilar para el desarrollo de la empresa y crecimiento sostenible a sus empleados y al país.

Objetivos

Objetivo general

Diseñar un plan de responsabilidad social empresarial a **partir de la identificación de los** impactos económicos, sociales y ambientales **generados a** la empresa

Objetivos específicos

Establecer estrategias para logra un impacto a cada empleado de la organización mediante estudios para abordar todas las dudas del empleado

Redactar el código empresarial con el fin de demostrar la labor ético y desarrollo empresarial dentro fuero de la organización con cada uno de los empleados

Realizar y estudiar el mapa de Stakeholder donde se evidencia el ecosistema de la empresa interna y externamente mediante

Difundir un ambiente laboral ético y moral y ponerlo como un sentido lógico para cada cliente colaborador de la empresa

Tabla 1

Formato de evaluación impacto de la empresa Calzado Terrano mediante el problema económico, social y ambiental y su impacto con el nivel alto, mediano y bajo dependiendo del factor interno y externo de la empresa

Problema	Impacto	Prioridad
		atención (alta, media, baja)
	Interno:	Alta
Económico	<p>La falta de experiencia ha generado costos innecesarios para el manejo del inventario y la adquisición adecuada de los equipos de trabajo como también la materia prima ya que para poder terminar necesitan contar con buenos equipos de cómputo y materia prima como también un numero establecido para poder cumplir con la producción</p>	Negativo
	Externo:	Alta
	<p>Al generar una mala estrategia de trabajo interno las auditorías externas afectan el impacto de cómo ven las empresas el trabajo de Calzado Terrano un ejemplo podría establecerse cuando no dan los datos</p>	Negativo
Social:	<p>Algunos trabajos relacionado con ventas están teniendo problemas a causa de inducción con respecto a productos de alta calidad esto baja las ventas</p>	Alta

Externo:

Las instituciones que cuidan y velan por la seguridad de los trabajadores en este caso las aseguradoras y el ministerio de trabajo están buscando irregularidades en cómo se les está tratando a los trabajadores por cuestiones de trabajos a largas horas de la noche e incluso en la madrugada sin parámetros y faltando al contrato de trabajo el cual firmaron los empleados y la empresa

Interno:

negativo

baja

La empresa tiene un buen control, aunque no es funcional en algunos aspectos referentes al reciclaje

Ambiental:**Externo:**

Como la empresa tiene una gestión aceptable la intervención externa o el impacto externo no es tan malo ya que aprenden de los errores Referentes a la disposición de las basuras

Calzado Terrano

Direccionamiento estratégico Calzado Terrano

Empresa dedicada a la fabricación de calzado para el mercado industrial e institucional. Amplia Cobertura a nivel nacional ofreciendo productos que se caracterizan por su calidad, ergonomía, diseño y precio competitivo

Misión

Satisfacer las necesidades de los clientes, desarrollando, fabricando y comercializando calzado industrial de excelente calidad, que generen ergonomía, seguridad y confort; a sus propietarios una rentabilidad creciente, sostenible y a sus colaboradores la posibilidad de desarrollar competencias profesionales, originando bienestar, compromiso y trabajo en equipo

Visión

En el año 2020 Calzado Terrano S.A., tendrá una marca posicionada a nivel nacional e internacional, reconocida por su calidad y oportunidad de entrega, convirtiéndola en una empresa rentable, amable con el ambiente y generadora de bienestar para los empleados.

Modelo gerencial Calzado Terrano

El modelo gerencial Porter's Five Forces establece una serie de estrategias y mecanismos para establecer Ethos y los Stakeholder de la empresa contemplado en la estructura competitiva de la empresa en este caso de Calzado Terrano

. Esta estrategia se basa en las variables y puntos críticos donde la empresa está recibiendo competencia directa; con este modelo uno se puede basar para representar los puntos el cual un código bien fomentado y estructurado para implementarlo logre un impacto a corto plazo y establecer un nivel favorable para la empresa para este caso se establecen 5 puntos para discutir el funcionamiento del código (Coyne, 1996, pág. 4)

La rivalidad y competencia en el mercado es una parte crítica dentro del proyecto esto cabe destacar el fundamento ético que lo compone por ende se debe valorar el comportamiento de la empresa ante una rivalidad que la empresa puede tener pérdidas. La amenaza a los nuevos competidores se basa en la facilidad que tiene una empresa de entrar al mercado con costos bajos y una facilidad más favorable la empresa debe estudiar este modelo para mover y crear estrategias y compactarlas a los puntos débiles que la empresa tenga en este caso los nuevos mercados (Eugene, 1979, pág. 38)

Es primordial que la cultura organizacional este bien establecido ya que es una pauta para generar el paso a paso abordando el mensaje a cada empleado contemplado en la información que la empresa da a conocer a cada empleado en su día laboral esto con el fin de promover mediante el proceso de Porter los beneficios y mejoras que el modelo va impactar en los puntos con más debilidades

Código de conducta de Calzado Terrano

Informe previo a la elaboración del código de ética y/o conducta

Se creó una consulta mediante un formulario sobre la pertinencia del código de conducta la primera parte se implementó como la sensibilidad entrevistando a 50 participantes diferentes a cada área y a diferentes niveles de jerarquía de cada una de ellas después se crearon grupos de discusión teniendo como pilar una moral compartida dentro del razonamientos sin prejuicios, libre de intereses egoístas estipulado en un acta

Decisión de la alta dirección

La alta gerencia con los datos recolectados y estableciendo discusiones generales se dio la aprobación para redactar el código de ética acompañado de la creación de campañas y capacitaciones a los empleados colaboradores y clientes

¿A quién aplica?

El código de conducta aplica a todo empleado y terceros esto con el fin de tener un ambiente colaborador a cualquier inquietud de cada persona para fomentar y demostrar que Terrano tiene parámetros para evitar cualquier acto que perjudique la labor ético moral de la empresa el Stakeholder que compone la actividad de la empresa es un pilar para el desarrollo competitivo y de desarrollo para futuro de la empresa desde el proveedor hasta el cliente final es de gran importancia para Terrano ya que esto constituye toda la conducta de un labor honesto que pretende mejorar la calidad de cada empleador y de cada persona que adquiere el producto

Contenido código de conducta Calzado Terrano

Introducción al código de conducta

Terrano es una empresa altamente capacitada con altos estándares de calidad cada parte, área de la organización cuenta con pilares estipulados en un código de conducta descrita apropiadamente con partes generalizadas a toda la organización y puntos específicos que deben acatar cada área por su tipo de trabajo. El estudio para la elaboración de este código de conducta fue abarcado desde la implantación de formularios y estructuras para recolectar los datos de una manera eficaz para luego analizarlas con los trabajadores la idea es tener como base la estructura interna de cada trabajador y acoplarla a la ética organizacional Terrano estipula ante la ley los deberes y derechos que tiene por otra parte la libre competencia ayuda a la empresa a mejorar continuamente como también genera desarrollo al país esto es un etho para impartir el deber de cumplir y respetar con una competencia libre otro aspecto importante es que la empresa no tolera cualquier acto de prejuicios contra cada trabajador y este código pretende proteger los derechos de cada empleador

Confidencialidad Empresarial

Para los 4 primeros pilares del Porter's Five Forces que encierran la rivalidad y competencia del mercado se debe tener un parámetro para informar a los proveedores clientes y los Stakeholder la confidencialidad (E, 2009, págs. 36-41)

La seguridad y el cuidado que la empresa Terrano acata para proteger la información y documentación de los tratos y conexiones como el buen servicio de la empresa y esto se establecen mediante la regulación archivística y administrativa de la empresa funcionando a la vez con sistemas informáticos de alta calidad

Toda actividad empresarial debe seguir por canales de comunicación establecidas por cada gerente dentro de las áreas al incumplir con esta directriz se pasarán sanciones

Difundir información de los clientes como de la actividad empresarial abarcara la terminación de contrato y se enviaran a los entes judiciales como acto de cumplir con la ley

Conflicto de interés

Todos los intereses económicos internos o externos de la empresa ya sea un empleado o algún familiar propiamente beneficios que busquen una relación de negociación será puesto a disposición de investigación de la empresa y se establecerá su terminación de contrato

Empleo externo

Esta totalmente prohibido la reventa del producto en manos de nuestros empleados ya que corrompe la actividad y control respecto a la venta del mismo es necesario que cada empleador tenga presente que tiene el deber de presentarse dentro de las horas laborales respetando el contrato el cual firmaron y están contratados los actos ilegales al presentarse como empleados de Terrano y ejerciendo otros tipos de actividades serán dadas como causa justa para la terminación del contrato

Oportunidades corporativas

La contratación de familiares no se debe convertir en un círculo vicioso en la empresa un factor para dar la posibilidad de tener una disminución de puestos ya establecidos por gerentes y jefes a familiares es la diversificación mediante un modelo que se crea mediante psicólogos y el área de recursos humanos para no autorizar el ingreso de personas a puestos de trabajo que no cuenten con las capacidades necesarias para entrar a la empresa con esto se logra tener un

trabajador con un alto nivel de profesionalismo y a su vez disminuya el puesto seguro que fue entregado por un jefe o gerente el cual no cumple con los estándares para laborar en ese puesto.

Toda oportunidad de ascenso será estudiada por gerencia estratégica y recursos humanos para aceptar el derecho que tiene cada empleador a subir de puesto por sus actitudes y profesionalismo

Se dará terminación de contrato por la realización de tratos que lleven interés individuales y pongan en riesgo las actividades legales de la empresa

Relaciones comerciales con los competidores o socios comerciales

Terrano es una empresa que vende su producto con un ideal el cual fue fomentada a sus empleados ese ideal tiene parámetros conductuales el cual mencionado anteriormente se convierte en un ethos empresarial que refleje una ética anti corrupción para este caso la venta y negociación se debe establecer como un reflejo ético para lograr una calidad aceptable a la libre y buena competencia

Se debe tener una aprobación directa con la alta gerencia para realizar tratos o fomentar negociaciones que sean aceptables y acaten la ley dentro del régimen normativo y financiero de Calzado Terrano

Todos empleados deben pasar por los canales de comunicación de la organización y tener trazabilidad para lograr marco legal para definir los tratos y si son aceptables dentro de la libre competencia

Hacer negocios con los conyugues parientes o amigos

Las negociaciones con parientes y cónyuges están totalmente prohibidas ya que afectan el ideal principal y colectivo de la empresa porque genera un conflicto propio de cada

empleador al sobreponer sus intereses por encima del código moral de la empresa y afecta la actividad que legalmente está constituida

Conducta interna

Es de vital importancia que las políticas y manuales se puedan conectar con cada código empresarial por su funcionalidad a las áreas ya sea por su trabajo la empresa Terrano deriva su conducta ética al código el cual representa la negociación como un interés colectivo para generar desarrollo empresarial y no individual ya que puede caer en prejuicio cada código está fundamentado en el desarrollo moral como ejercicio de aprendizaje esto también está acompañado de los deberes empresariales que ante la ley debe presentar y que sirve como referente para las partes interesadas a ser tratos con Calzado Terrano.

Los trabajadores deben cumplir con una serie de actividades las cuales generan una labor de gestión estratégica al control de directrices y cumplimiento de metas al delimitar y practicar los pasos para establecer una conducta para abordar temas conductuales a la seguridad de la información, escuchar actos ilícitos por parte de otros empleados y seguir los niveles jerárquicos ya que si no se presta la atención necesaria se debe escalar la información hasta llegar al mando que representa un labor honesto para dar con la solución de problema respetando el anonimato y seguridad del empleador

Cumplimiento de las leyes

La empresa debe tener unos parámetros para competir o negociar, pero también tiene el derecho de expresar la inconformidad ante una competencia corrupta la cual exporta e importa sus productos ilegales ante esto la empresa tiene la cultura organizacional clara la misión de fabricar productos que no dañen el medio ambiente venta en lugares permitidos ante la ley

Trato justo

Toda persona cuenta con derechos designados por las naciones unidas y este es pilar para tratar con respeto la integridad de cada individuo que este dentro de ecosistema socio económico cultural de la empresa para este caso el código de conducta para el trato justo se establece mediante una serie de puntos:

Todo acto de discriminación será investigado y se tomaran las medidas pertinentes para terminar el contrato ya sea internamente como externamente dentro de los parámetros que la ley determine

El acoso laboral está prohibido en la empresa ya que limita el proceso innovador y mora de un empleado por ende será sancionado y dará por terminado el contrato

Igualdad de oportunidades no discriminación

La contratación de familiares no se debe convertir en un círculo vicioso en la empresa un factor para dar la posibilidad de tener una disminución de puestos ya establecidos por gerentes y jefes a familiares es la diversificación mediante un modelo que se crea mediante psicólogos y el área de recursos humanos para no autorizar el ingreso de personas a puestos de trabajo que no cuenten con las capacidades necesarias para entrar a la empresa con esto se logra tener un trabajador con un alto nivel de profesionalismo y a sus vez disminuya el puesto seguro que fue entregado por un jefe o gerente el cual no cumple con los estándares para laborar en ese puesto

Salario cumplimiento de horas

Terrano tiene los parámetros necesarios acompañados con la normatividad laboral vigente para presentar el estudio y la actividad para los pagos de horas laborales según estipulado el contrato también los pagos prestación de servicio y los bonos por aumento de ventas serán dadas como comisiones y respetando las 8 horas de trabajo y 48 horas semanales como también la salud y pensión todo esto abarcando el reglamento interno de trabajo

Los trabajadores también tienen deberes al presentarse a su lugar de trabajo

Entrar alcoholizado con sustancias psicotrópicas al lugar de trabajo será sancionado y dará como terminado el contrato

Llegar reiterativamente tarde al trabajo será motivo para realización de memorando y envío a descargos donde se tomará un llamado de atención y si da incumplimiento nuevamente se dará por terminado el contrato

Las pausas activas deben ser realizadas por cada empleador para disminuir los índices de accidentalidad y cumplir con la actividad diaria

Favores comerciales

Los jefes y empleados de cada área deben contar con una serie de cursos e inducciones para manejar los temas de corrupción internos y externos que se puedan presentar en la actividad de la empresa aborda la propia ética institucional de cada empleado con esto se implementa canales de comunicación que den seguridad al cliente, proveedor, empleado a expresar cualquier acto de corrupción que se presente y lograr pruebas para crear acciones que terminen con estos actos y den un aprendizaje favorable a la empresa

Sobornos: los sobornos están totalmente prohibidos en Calzado Terrano es fundamental que la integridad y el valor interno de la empresa no se vean corrompidos en las áreas internas de la empresa

Regalos, préstamos, premios y entretenimiento

Los Regalos, préstamos y demás beneficios no deben ser utilizados para beneficio propio u ocasionar conflictos de interés indebidamente que perjudique el desarrollo económico y legal de la empresa como también su buen **nombre esta** opción está **regulada** por la nómina y los directivos y personal aprobado

Contravenciones

Los memorandos y llamados de atención serán estipulados en el área de recursos humanos donde se imputarán los descargos por la falta que cometió el empleado al incumplimiento con el contrato si el incumplimiento es consistente se dará como finalización del contrato esto dentro del reglamento interno y laboral de Terrano; toda actividad que se realice debe contar con los estándares de calidad para abordar el impacto para la creación y seguimiento de los canales de comunicación y distribución como también las directrices la cuales deben ser respetadas y deben acatarse

Glosario

Ethos: Es la conducta y el quehacer humano como un conjunto de rasgos y comportamientos que tiene una determinada persona o comunidad establecida en valores

(sydney U. d., 2008, pág. 1)

Stakeholder son las partes interesadas de una empresa u organización y lo cual son una parte importante de la empresa ya que afecta interna y externamente la actividad de la empresa como por ejemplo los empleados, los clientes, los proveedores (R. Edward Freeman, 2013)

Política empresarial: Es una serie de normas para la toma de decisiones que afecta a los Stakeholder de la organización; Los efectos previstos de una política varían ampliamente de acuerdo con la organización y el contexto en el que se hacen. En términos generales, las políticas suelen ser instituidos para evitar algún efecto negativo que se ha notado en la organización, o para buscar algún beneficio positivo. (nakamura, 1987, pág. 154)

Ética: es la rama de la filosofía que estudia lo correcto o equivocado del comportamiento humano, la moral, la virtud, el deber, la felicidad y el buen vivir (Nicomaco, 1993, págs. 143-156)

Indicador social es la medida para el registro preferiblemente por la estadística como medio para definir una actividad y conducta de la sociedad (Bobadilla, 2006, pág. 222)

Organización es una estructura administrativa con el fin de lograr metas y objetivos mediante organismo humano o la gestión de talento humano (L, 2004, pág. 145)

Planificación estratégica es un proceso sistemático para la obtención de metas a corto, mediano y largo plazo mediante la toma de decisiones

Marco normativo

El marco normativo es un conjunto de leyes y reglamentos que están debajo de las leyes colombianas y que representan internamente los deberes de los empleados hacia la empresa y clientes como marco normativo se debe impartir una serie de puntos los cuales rigen la empresa y estos a la vez a los empleados dados en sus respectivos contratos

Recursos financieros y decisiones de inversión objeto de un código de con integridad de los libros y registros

Tabla 2

Financiamiento del proyecto con las descripciones detalladas y el recurso o la materia prima por la cual se va a dar la suma y el total final

Actividad/recursos	Descripción	Total
Consulta a expertos	se contrataron a psicólogos y administradores especializados control de calidad y auditorias para la elaboración de los mecanismos para lograr crear el código de conducta	\$4.000.000
Papelería	Se utilizó la papelería para los formularios publicidad manuales y ayuda para medir la creación y aceptación del código de conducta a los empleados	\$500.000
Equipos informático	Se utilizaron 5 portatiles	\$3.000.000

Total	7.500.000
--------------	-----------

Fuente: Datos alcanzados en el estudio (2018).

Registros financieros prácticas contables

Los registros financieros son un historial contable de los actos económicos de la empresa las prácticas contables son una labor importante para medir viabilidad de la empresa y como se está comportando dentro de la competencia para la venta y desarrollo de la misma Terrano tiene prácticas que generen un informe diario de cada paso que se da a la actividad económica reflejada en los libros contables. Calzado Terrano cuida y protege dentro la labor archivística y cuidado de información con pasos que generen estrategias a la conservación eficaz de esta información mediante las tablas de retención documental

Mantenimiento y conservación de registros de negocios

Es fundamental que Terrano tenga un historial físico o digital de los registros de negociación ya que es necesario controlar cada área y la mejor forma es tener una trazabilidad de cada paso que da la comunicación para fijar fechas de negociación como su checklist donde describa la fecha, hora, el cliente, el negociante y el tipo de negocio que se va abarcar y para finalizar el acta de comunicación y el contrato donde se celebra la actividad entre las dos partes

Según la normativa archivística es necesario tener un archivo controlado y estructurado dentro de la empresa con una fiabilidad para gestionar la información ya sea de una manera física con una base de datos o digital donde se puedan responder a los requerimientos de la empresa interna o externamente Calzado Terrano se compromete a desarrollar mecanismos que disminuyan el uso de papel y se abarque a conservación de documentación de una manera magnética

Stakeholders

Los Stakeholder es una pieza importante para la empresa Calzado Terrano ya que es una fuente de información para la empresa también es importante ya que es la estructura económica y social de la empresa y esta estructura es la base de la toma de decisiones a corto mediano y largo plazo esto es una fuente donde se estudia y además influye en el comportamiento de la actividad económica de la empresa mediante la visión de la empresa acompañado de modelos gerenciales que determinen el grado de influencia que tiene (R. Edward Freeman, 2013, pág. 21).

Dentro de la empresa un área determinada puede correr el riesgo que tiene ante la corrupción otro ejemplo podría darse dentro del ambiente externo como el cliente una fuente económica y por último el proveedor una parte dentro del ecosistema que conecta la compra de materia prima para la elaboración y la calidad el cual consta de manufactura y la misma materia (Merriam, 2017, pág. 1).

Los Stakeholder además influir en la empresa también se tiene que enterar de las decisiones sociales y ambientales de la empresa y esto es un objetivo para la empresa de mejorar constantemente y presentar modelos que mejoren los canales de comunicación de todos los Stakeholders esto se puede evidenciar la figura 1 donde se puede evidenciar los Stakeholders internos y externos dentro de la empresa Calzado Terrano

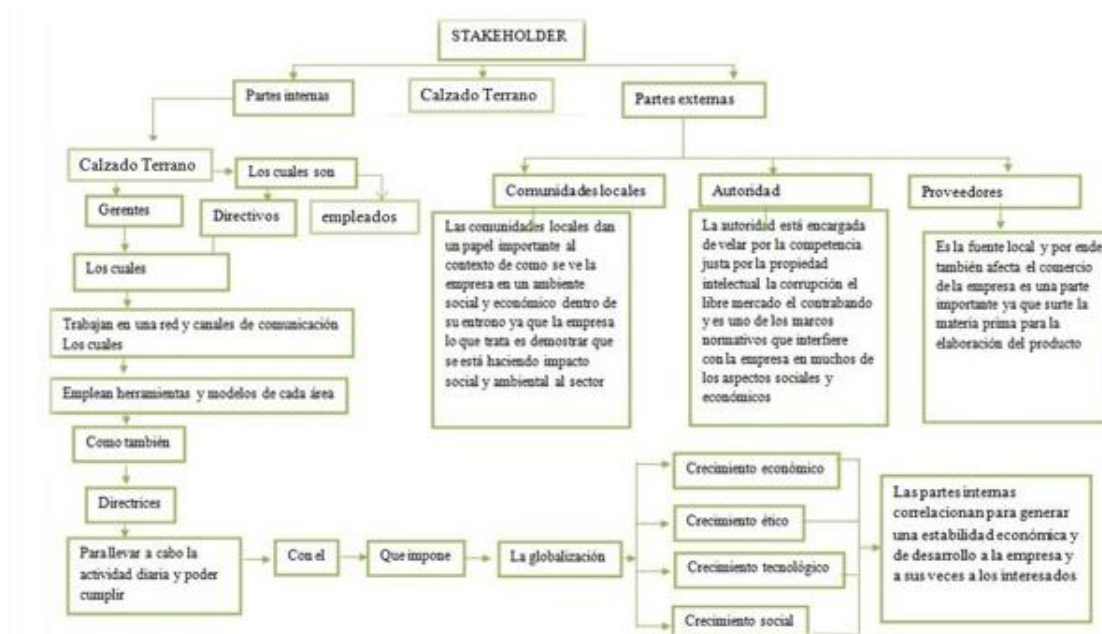


Figura 1 Mapa donde se evidencia las áreas internas y externas de Calzado Terrano con su descripción

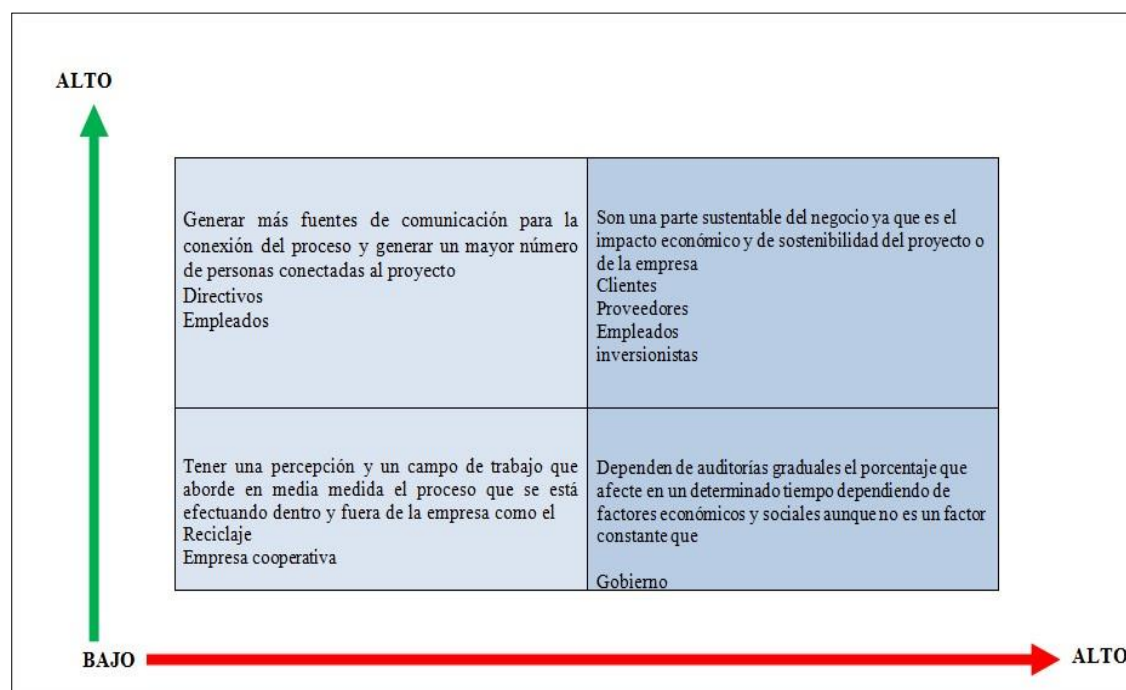


Figura 2 Nivel de impacto que se necesita para influir en las decisiones de los Stakeholders con su respectivo nivel de fuerza que genera en la empresa. Fuente: Elaboración propia (2018).

PLAN DE RESPONSABILIDAD EMPRESARIAL ECONOMICO							
DIMENSION	STAKEHOLDERS	OBJETIVO	ESTRATEGIA	PLAZO	RECURSOS	INDICADOR	SEGUIMIENTO
ECONOMICO	Empleados	Realizar capacitaciones para poder generar un nivel alto frente a los procesos técnicos y estrategias de la empresa la comunicación asertiva y el corto tiempo de eficacia va ser un pilar para tratar los temas en las inducciones	*Presentar un proyecto para incentivar a los empleados a presentar un modelo que este en su área y que genere un impacto positivo a gran escala. *Implementar el modelo de evaluación que determine con porcentajes la estrategia que cada participante impone mediante el proyecto que hace la compañía	Semestral	(determinar si son recursos financieros, personal, mano de obra, equipos, software, etc.)	Empleados capacitados 50 número de empleados 70 * 100=71,42 %	Actas de participación del proyecto, audios que evalúan el proyecto a exponer, firma de compromiso y norma por participante
	Proveedores	Ampliar y mejorar los canales de distribución. Esto es un factor muy importante para el buen funcionamiento de la empresa. La distribución es un factor de tiempo y de recursos los proveedores son los que entran en gran parte este tiempo ya que la empresa requiere un lote de materia prima con cronogramas el cual se va utilizar para sacar el producto y comercializarlo a las cadenas	*Determinar una mejor forma de entrega de pagos y pedidos. Esto no debe afectar el flujo de la solicitud ya que es importante responder a un acuerdo estipulado de deberse por las dos partes con una buena comunicación y un flujo de trabajo medible a corto plazo que se convierta en una actividad estándar. *Implementar mediante cotización y facturas por parte de la nominación cuentas por pagar y por cobrar mediante el sistema contable y modelo financiero que la empresa maneja	15 días a un mes	(determinar si son recursos financieros, personal, mano de obra, equipos, software, etc.)	número de cotizaciones enviadas 28 por el número de cotizaciones recibidas 25 por 100=115%	la área de contabilidad es la encargada junto a la parte directiva y el área de proveedores a evaluar mediante el seguimiento de la cotización y la fecha de entrega con el movimiento de cartera y el plazo de cotización del pago al proveedor estipulado en la política crediticia y contable de la empresa
	Directivo	Mejorar la Rapidez y puntualidad en las directrices estipuladas con los modelos de gerencia estratégica como parte importante en la toma de decisiones	*Medir con exactitud el impacto y la amenaza a corto, mediano y largo plazo por medio de herramientas TICs que motiven la gerencia con la data o la información en datos. *Realizar seguimiento a las bases de datos suministradas por cada área determinando informes en tiempo real	diariamente	(determinar si son recursos financieros, personal, mano de obra, equipos, software, etc.)	número de solicitudes enviadas por el número de solicitudes recibidas por 100 4000/3000=33,1%	la información es en tiempo real si diario se debe presentar la actualización de la información.
	Clientes	Satisfacer la necesidad de las personas teniendo en cuenta las estaciones y los cambios económicos del país. "Lo ideal es que el cliente debe estar satisfecho por el servicio y la compra"	Sub dividir el tipo de producto que requiere el cliente en diferentes partes del país con necesidades diferentes a satisfacer según los nichos de mercado. *Realizar una investigación de mercados como herramienta para determinar las necesidades de los clientes de manera gráfica y socializadamente mediante el panorama globalizado	cada 3 semanas	(determinar si son recursos financieros, personal, mano de obra, equipos, software, etc.)	número de clientes satisfechos por el número de clientes atendidos por 300/400*100=75%	por medio de encuestas y publicidad como también campañas de alto impacto y marketing online
	Competencia	ser parte fundamental para la libre competencia	*Auditar los procesos con la forma como se comercializa el producto como también la investigación de mercado ilegal por el área donde la empresa compete. *Presentar la investigación mensual en cuatro fases y finalizar en los últimos días de cada mes mediante cronogramas para presentar mediante gráfica el impacto económico por área geográfica como también investigación de productos vendidos legalmente	mensualmente	(determinar si son recursos financieros, personal, mano de obra, equipos, software, etc.)	número de mercados abiertos por el número de competidores cercanos por 100 50/80*100=62,5%	evaluar el crecimiento económico por sectores mediante el estudio macroeconómico y microeconómico por sectores

Figura 3. Plan de responsabilidad empresarial económico con las estrategias establecidas y su indicador los cuales se mide por porcentajes y tiene una función específica a cada segmento. Fuente: Elaboración propia (2018).

Tabla 3

plan de comunicaciones dentro de la dimensión económica y los medios el cual se va tener un registro de frecuencia

PLAN DE COMUNICACIONES			
DIMENSION	STAKEHOLDERS	FRECUENCIA	MEDIO
Económico	Accionistas	mensual	correos conferencias
	Trabajadores	semanal	correos conferencias, boletines
	Proveedores	semanal	correos teléfonos, video conferencias
	Clientes	semanal	boletin, llamadas, correos
	Gerentes	diario	correos, presentaciones, video llamadas, bases de datos
	Competencia	diario	boletines, video llamadas, correos

Fuente: Elaboración Propia (2018).

Modelo de informe de gestión recomendado

La norma ISO 26000 es una fuente para la integración social de una empresa es un instrumento creado y estandarizado internacional mente para las organizaciones públicas para lograr un impacto interno de una empresa y tener un plan para emprenderlo externamente a los Stakeholder es muy importante ya que este modelo se compone de características que son fáciles establecer a cada área empresarial (Estandarizacion, 2010, pág. 102)

Rendición de cuentas Sirve para presentar la documentación necesaria en este caso los libros contables y la funcionalidad de las conferencias y estudios que la empresa realizo para instruir a los empelados

Transparencia La política anticorrupción es una parte fundamental para lograr un desarrollo sostenible en las áreas las auditorias son un modelo que sirve para estudias y entrevistar cada área (General, 2010, pág. 106)

Comportamiento ético Esta característica es muy importante interna como externamente como por ejemplo la libre competencia y el cuidado del medio ambiente como política empresarial

Respeto a los intereses y posiciones de los grupos de interés El ISO 26000 integra la labor social y arraiga las funciones de cada trabajador y cada grupo para generar un estudio sin prejuicios para el levantamiento de políticas firmes ante los beneficios de los trabajadores y los deberes que tiene una empresa para mejorar la calidad de vida de un empleado en la empresa y sus familias

Respeto a la legalidad Las políticas empresariales están por debajo de las leyes estatales y es un deber exigir como también un deber acatar las leyes

Respeto a la normativa internacional de comportamiento

El ISO 26000 se creó para países desarrollados como en vía de desarrollo esto también se establece a grandes y pequeñas empresas el fin de la normatividad es generar desarrollo y competir equitativamente sin perder los valores éticos los cuales este modelo implementa en empresas de pequeña y gran escala.

El desarrollo normativo el ciclo de mejoramiento se puede definir como un control dentro de auditorías donde el ISO 26000 se estudia y se detalla como han sido los cambios en cada proceso esto desde el inicio hasta la terminación de la calidad para dar paso a la auditoria donde se revisa si se cumplió con el estándar

Conclusiones

Después de realizar las investigaciones correspondientes y los modelos para dar solución a la problemática de la empresa Calzado Terrano se desarrollaron unas pautas de cómo se debe abordar todas las dudas que los empleados tienen sobre el trabajo diario y la responsabilidad ética y social que se estudio a lo largo del proyecto y se plasmo en el código de conducta

También se dio a conocer a los Stakeholders de la empresa y el tipo de impacto que genera los canales de comunicación dentro y fuera de la empresa calzado Terrano hacia ellos ya que es de vital importancia realizar campañas de concientización y de presentación para dar a conocer la empresa desde los aspectos sociales, ambientales y económicos. Esto se profundizo en gráficos donde se demostró el impacto que necesita la empresa en diferentes áreas internas para generar gradualmente soluciones y metas programadas para continuar con la viabilidad de cooperar con una labor social y esto se deber realizar mediante el Merchandising y la publicidad como en las actividades de información hacia cada uno de los ecosistemas de la empresa

Utilizando diversos procedimientos se dio a conocer el mecanismo para proceder a gestionar el proyecto y esto se realizo mediante el ISO 26000 ya que es un modelo que se estandarizo a toda empresa mediana pequeña y grande con el fin de que las empresas obtén por este proceso calzado Terrano se va a regular gradualmente a este modelo mediante estrategias con el fin de adaptar su labor económico y desarrollo equitativo y ético a los estándares internacionales

Bibliografía

Bobadilla. (2006). *Estadística y sociedad*.

Coyne, K. a. (1996). *Bringing discipline to strategy*.

E, R. R. (2009). *Introduction to Information Systems*. 2nd edition.

Estandarizacion, O. I. (2010). *Responsabilidad social*. Madrid.

Eugene, M. (1979). *How Competitive Forces Shape Strategy*. Harvard Business Review.

General, I. S. (2010). *Libre competencia*. Madrid.

L, M. (2004). *Organización*.

Merriam. (2017). *Definición de stakeholders*. Londres.

nakamura, R. (1987). *política organizacional*.

Nicomaco. (1993). *Ética*.

R. Edward Freeman, A. M. (2013). *Stakeholder management and CSR: questions and answers*.

sydney, u. (2008). *wikipedia*.

sydney, U. d. (2008). *wikipedia*. Obtenido de wikipedia.

Anexos

Este video fue realizado para presentar el proyecto de responsabilidad social para la socialización a los Stakeholders

https://www.powtoon.com//online_presentation/conorICEo88S/?mode=movie#/