

**Plan de Responsabilidad social de San José Flowers para Lograr el
Crecimiento y Desarrollo de la Organización.**

**Jhonatan Andrés Rojas Robles
Elkin Jhoon Paul Moreno Doncel
Andrés Ernesto Puentes Parra
Maira Camila Claros Ruiz
Kenny Manuel Calao Polo**

**Universidad nacional abierta y a distancia – UNAD
Escuela de Ciencias Administrativas Contables Económicas y de Negocios
Administración de empresas
Tunja, diciembre de 2020**

**Plan de Responsabilidad social de San José Flowers para Lograr el
Crecimiento y Desarrollo de la Organización.**

Jhonatan Andrés Rojas Robles
Elkin Jhoon Paul Moreno Doncel
Andrés Ernesto Puentes Parra
Maira Camila Claros Ruiz
Kenny Manuel Calao Polo

Tutor:
Henry Hurtado

Universidad nacional abierta y a distancia – UNAD
Escuela de Ciencias Administrativas Contables Económicas y de Negocios
Administración de empresas
Tunja, diciembre de 2020

TABLA DE CONTENIDO

Resumen	5
Palabras clave	5
Abstract	6
Capítulo 1. Antecedentes.....	7
Introducción.....	7
Problema Identificado En El Marco Lógico.....	8
Objetivo General.....	8
<i>Objetivos Específicos</i>	8
Capítulo 2. Marcos referenciales	9
Marco Teórico	9
<i>Marco Institucional</i>	11
Marco Legal.....	12
Capítulo 3: Resultados	13
Diagnostico	13
<i>Matriz De Marco Lógico</i>	18
<i>Árbol De Objetivos</i>	19
<i>Mapa Estratégico</i>	21
Capítulo 4. Plan De Mejoramiento	23
Plan de Acción y Seguimiento.....	23
Código De Ética De La Empresa San José Flowers	25
Introducción.....	25
Confidencialidad Empresaria.....	26
<i>Conflicto De Interés</i>	26

<i>Conducta Interna</i>	27
<i>Favores Comerciales</i>	28
<i>Negociaciones</i>	29
<i>Uso De La Información De La Empresa</i>	30
<i>Comunicaciones Estratégicas</i>	30
<i>Cultura, Social Y Religión</i>	31
<i>Marco Normativo</i>	31
Conclusiones.....	32
Referencias Bibliográficas.....	33
Anexo A.....	35
Anexo B.....	36

Plan de Responsabilidad Social de San José Flowers para Lograr el Crecimiento y Desarrollo de la Organización.

Resumen

El proceso de realización de este trabajo señala que, se han formulado diferentes lineamientos de la Responsabilidad Social Empresarial para que las entidades fortalezcan el desarrollo sostenible y el crecimiento progresivo. Se delineó un tema y se hizo una breve introducción sobre esta base, dando a conocer el estado actual de la industria floral colombiana, analizando los datos y revisando su desarrollo para aclarar si el avance del sindicato y el crecimiento económico han tenido impacto. Las empresas de este mercado están más involucradas en actividades y comportamientos socialmente responsables. Finalmente, una investigación más detallada del trabajo de responsabilidad social empresarial, la situación general y los resultados esperados, dado a una serie de conclusiones y recomendaciones para la implementación de actividades alentadoras de la empresa.

Palabras clave: Estrategia, Ética, Exportaciones, Desarrollo Sostenible, Moral, RSE, Social

Abstract:

In the process of carrying out this work, it should be noted that different guidelines for Corporate Social Responsibility have been formulated for entities to strengthen sustainable development and progressive growth. A theme was outlined and a brief introduction was made on this basis, making known the current state of the Colombian floral industry, analyzing the data and reviewing its development to clarify if the advance of the union and economic growth have had an impact. Companies in this market are more involved in socially responsible activities and behaviors. Finally, a more detailed investigation of the corporate social responsibility work, the general situation and the expected results, given a series of conclusions and recommendations for the implementation of encouraging activities of the company.

Keywords:, Ethics, Exports, Moral, RSE, Social, Strategy, Sustainable Development

Capítulo 1. Antecedentes

Introducción

Con el desarrollo de este trabajo se busca la articulación de futuros administradores de empresas con las dinámicas económicas, sociales, ambientales, éticas y solidarias, sustentable desde una perspectiva global que requieren las organizaciones. Los contenidos y actividades que desarrollamos a lo largo de éste diplomado, nos permitieron comprender los conceptos y teorías en que se fundamenta la responsabilidad social empresarial (RSE), así como también identificar las normas y certificaciones internacionales que las empresas pueden implementar para su cumplimiento.

Nos entregó los procesos que debemos seguir para la construcción de un plan estratégico de responsabilidad social empresarial con el uso de herramientas innovadoras con las que podemos orientar a cualquier tipo de empresa a una transformación hacia la sustentabilidad.

Problema Identificado En El Marco Lógico

Objetivo General

Desarrollar un plan estratégico de responsabilidad social empresarial (RSE), partiendo de la conceptualización, teorización de los modelos y elementos tanto de la ética empresarial como de la gerencia estratégica (GE), para lograr el crecimiento y desarrollo de la organización SAN JOSÉ FLOWER.

Objetivos Específicos

- Demostrar el uso de las normas internacionales de RSE, a partir de lineamientos de herramientas de recolección de información y su respectiva aplicación en una empresa dada.
- Inferir sobre la importancia y las diferentes características de la RSE y sus formas de gestión, a partir del análisis de documentos y estudio de casos
- Diseñar metas y estrategias a partir de la visión de la aplicación de la empresa del marco lógico y el tema central del mapa estratégico.
- Tomar de decisiones integrales, formular códigos éticos y planes estratégicos de responsabilidad social corporativa para fortalecer la organización.
- Proponer mejoras a situaciones específicas en la gestión de la responsabilidad social empresarial.

Capítulo 2. Marcos referenciales

Marco Teórico

"La definición de responsabilidad social corporativa es el compromiso de la empresa con el desarrollo sostenible, que es un equilibrio entre el crecimiento económico y el bienestar social" (Bateman y Snell, 2005). Sin embargo, la falta de responsabilidad social es obvia, y así como una empresa u organización intenta mostrar un sentido de responsabilidad, existen grupos de interés que reconocen que la promesa no es cierta, a veces hasta la marca los está engañando. Muchas empresas llegan a países en vías de desarrollo con planes de venta, dicen que intentar establecer un negocio allí beneficiará al país y a sus habitantes porque generarán cientos de puestos de trabajo, pero no siempre es así.

Detrás del plan está el hecho de que solo pondrán la empresa en ese país, porque es mucho más fácil explotar a cientos de personas inocentes y abusar de ellas para obtener mejores ganancias.

No debemos admitir que estas empresas hicieron esto y que alguien fue explotado al final. Todo lo que queda es mirar lo que sucede en torno a un determinado producto (como el algodón) que existe en nuestra vida diaria. Para ti, para mí y para millones de personas en el mundo, podemos usar ropa de algodón. Algunos niños son engañados y hasta separados de sus familias. Su idea es falsa: si trabajan para ellos, podrán ganar mucho dinero para poder tener una vida mejor en el futuro. Según estadísticas de la organización "Slavery Free World", a estos niños se les paga alrededor de 12 euros al mes por 11 horas de recolección de algodón seis días a la semana. Luego, el algodón será entregado a una empresa adinerada, que lo venderá a otra empresa que produce ropa. Tú y yo compraremos esta ropa por más de 10 euros en el futuro, y los niños son abusados o asesinados debido a las condiciones de vida. Como la mayor parte de la vida, las personas más afectadas son los pobres. Estas personas son más vulnerables al engaño corporativo porque desean desesperadamente sobrevivir en el mundo, carecen de compasión, empatía y moralidad, y lo más importante, tengan o no dinero, deben tener el bolsillo lleno de dinero. Hacemos que la gente trabaje los 7 días de la semana, o si les pagamos algo peor

que los ingresos por vender nuestros productos. Cuando termina la rentabilidad económica, sigue el bienestar social.

Por lo tanto, es muy importante fortalecer, monitorear y hacer cumplir las leyes que apoyan la responsabilidad social empresarial. Las estrategias prácticas deben basarse no solo en mejorar la calidad de vida en la comunidad, sino también en trabajar con las personas en la cadena de suministro para cambiar sus actitudes y percepciones, y trabajar con las autoridades locales y estatales para mejorar las bases de acceso. Recibir servicios básicos, como educación y trato digno. Los grupos quieren que sus empresas sean y sigan siendo transparentes; aunque no solo en los informes comparten, sino en todas las áreas internas y externas que puedan tener un impacto en el medio ambiente.


Construir una reputación amplia y confiable es mucho más valioso que simplemente aumentar las ventas, porque seguirá afectando los hábitos de compra de los consumidores. "Construir relaciones positivas con los consumidores a través de productos de alta calidad y buenos servicios puede generar mayores compromisos con los consumidores, lo que se refleja en el crecimiento de las ventas" (Heydari et al., 2011; Mishra & Suar, 2010). Superar las leyes y regulaciones puede mejorar la competitividad de la empresa. Proporcionando actividades adicionales para las comunidades locales y globales. Las empresas que maximicen su responsabilidad social cultivarán empleados innovadores y creativos. Los empleados que saben que su empresa está comprometida con la mejora de las comunidades locales y globales construirán vínculos más fuertes con la empresa.

"Buscar el bienestar de los empleados puede reducir el estrés, obtener una mayor satisfacción y compromiso, y reducir la rotación de empleados y el ausentismo" (Zhang, 2010; Jalil et al., 2010).

Lo anterior, se resalta adecuadamente para abrir un camino de aprendizaje para confirmar los cambios y armonizar el desarrollo social de la vida actual.

Marco Institucional

Tabla 1.

<p>Nombre de la Empresa</p> 	<p>Sector Flora – Flores</p> <p>Ubicación Vereda San José / Casa Quemada – Guasca – Cundinamarca Nit: 9008266980 Teléfono: 3223664166</p> <p>Misión Producir, comercializar y distribuir rosas tipo exportación destinadas a satisfacer la necesidad de los clientes, ofrecer productos de óptima calidad, con precios competitivos en el mercado, generando beneficios a la comunidad, creando fuentes de empleo a la región</p> <p>Visión Ser una empresa líder en Colombia en la producción y comercialización de flores de alta calidad, fortalecer y mantener el mercado internacional, maximizando la productividad, competitividad y rentabilidad de la empresa</p> <p>Valores Calidad humana es igual a calidad de producto. Naturalmente trabajando, artesanalmente produciendo, sorprender es el propósito y hacer a la gente feliz es el compromiso.</p>
--	---

Estructura Organizacional



Nota: Fuente San Jose Flowers

Marco Legal.

A escala global, la empresa y a quienes la integran han generado un compromiso compartido, encaminados a resaltar las necesidades y utilidades de una conducta socialmente responsable. Uno de los objetivos primordiales de la empresa es la responsabilidad social y mantener un desarrollo sostenible. El desempeño de la empresa con la sociedad y más aun con el medio ambiente se ha transformado en parte fundamental para el desarrollo general de las actividades realizadas y su compromiso para continuar de manera efectiva. Hasta cierto punto, esto refleja el creciente reconocimiento de la necesidad de garantizar ecosistemas saludables, justicia social y buen gobierno en las organizaciones. A largo plazo, todas las actividades organizadas dependen de la salud del ecosistema mundial. Las organizaciones están siendo examinadas cada vez más por varias partes interesadas.

Capítulo 3: Resultados

Diagnostico

De acuerdo a la puntuación obtenida democráticamente en la tabla 3, para aplicar el instrumento de diagnóstico, se pudo establecer que la empresa que mayor puntaje obtuvo fue la de San José Flowers, propuesta por la compañera Maira Camila Claros, por lo tanto, será elegida como la estudiante que aplicará el instrumento de diagnóstico y recolección de información, de una forma clara y oportuna, a fin de analizar los resultados y terminar el trabajo colaborativo. El instrumento de recolección de información seleccionado fue: entrevista aplicada al Gerente de la empresa San José Flowers, con el fin de medir el grado de responsabilidad social que tiene la misma con su entorno y grupos de interés.



Tabla 2.

Selección de la Empresa	Posibilidades de acceso a aplicar los instrumentos (De 1 a 5)	Posee un Direccionamiento estratégico y una descripción que puede ser incluida en el marco institucional del trabajo (De 1 a 5)	Posibilidad de evaluar las materias fundamentales ISO 26000 (De 1 a 5)	Sumatoria total
Crepes & Waffles	5	5	4	14
San José Flowers	5	5	5	15
Petrol Servicios Petroleros	4	5	4	13
Distribuciones Yeko	5	3	5	13

A continuación, se realizará los análisis de los resultados de acuerdo a la encuesta de la empresa San José Flowers.

Figura 1.

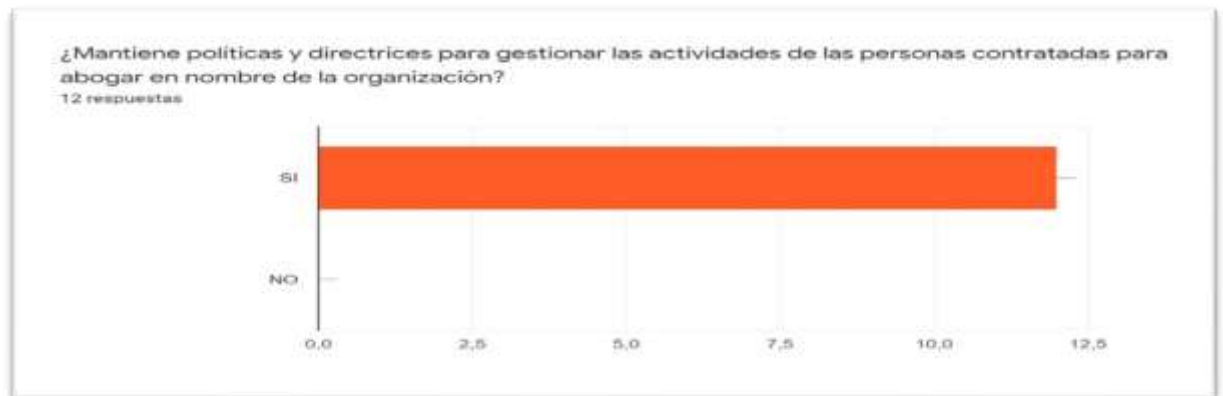


Figura 2.

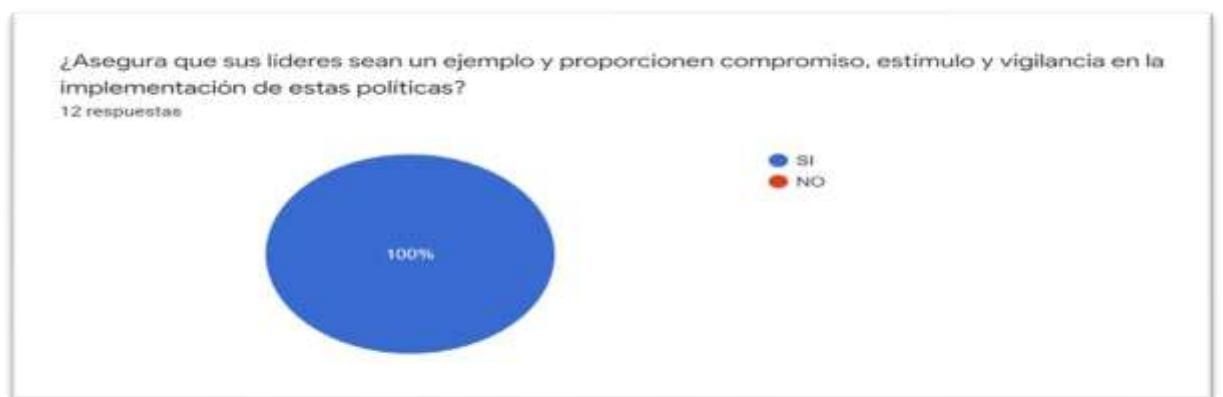
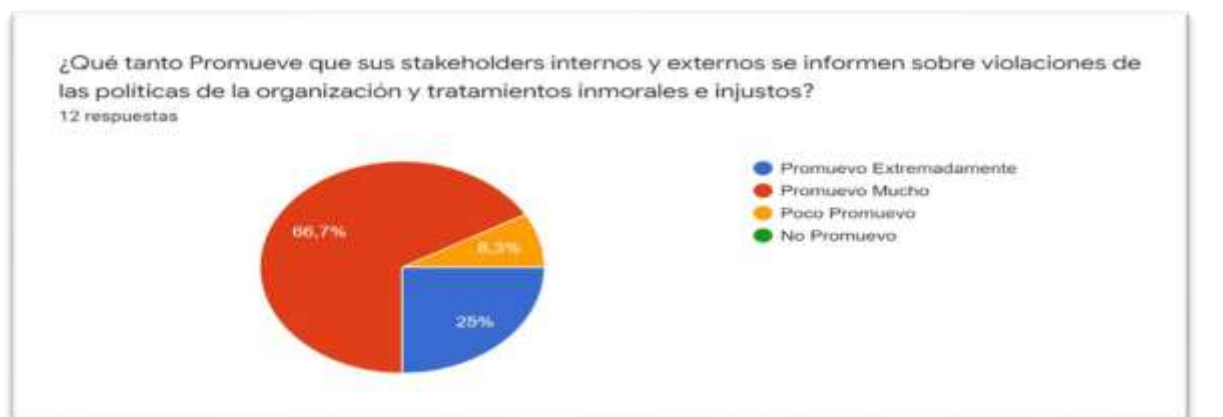


Figura 3.



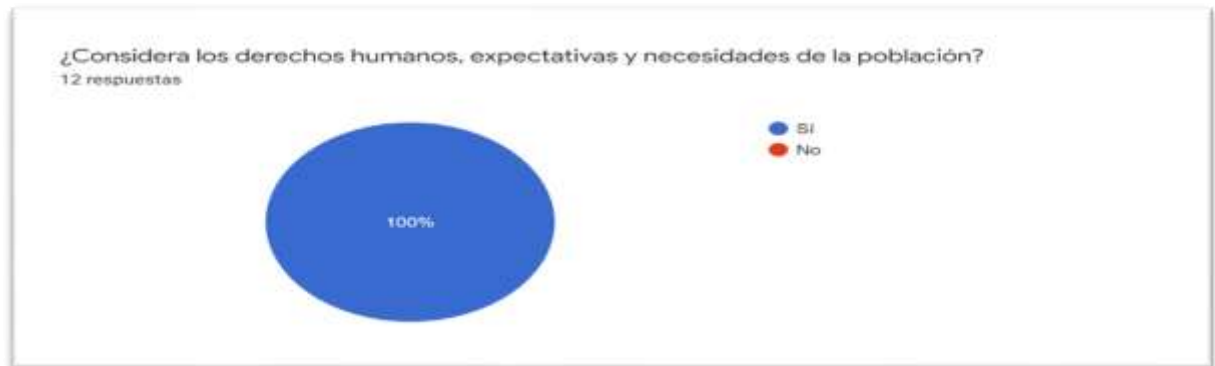


Figura 4.

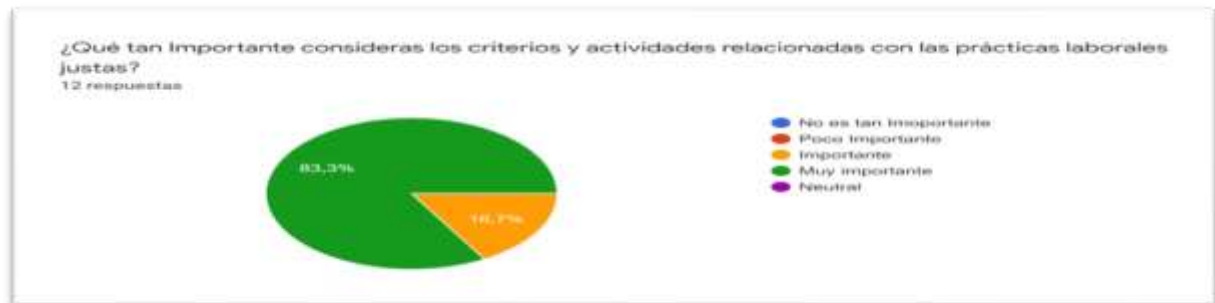


Figura 5.



Figura 6.

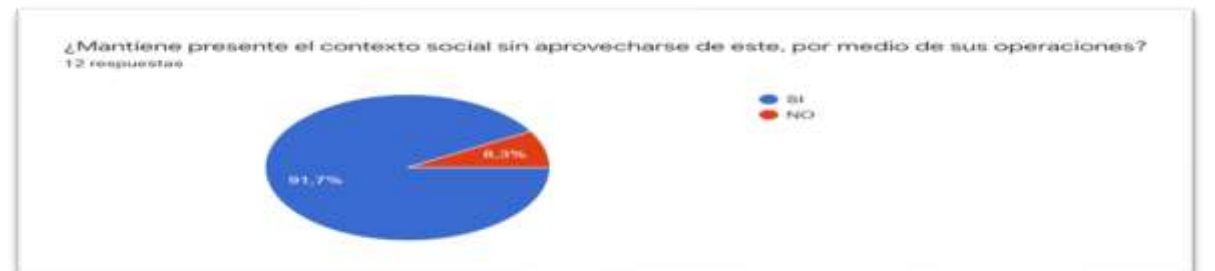


Figura 7.

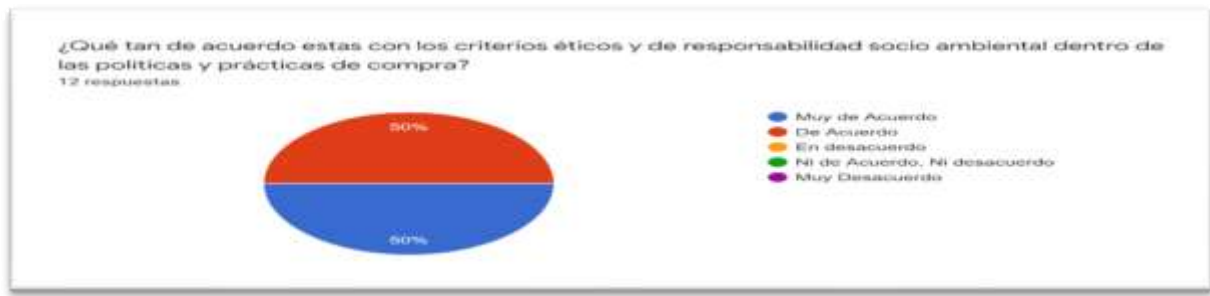


Figura 8.

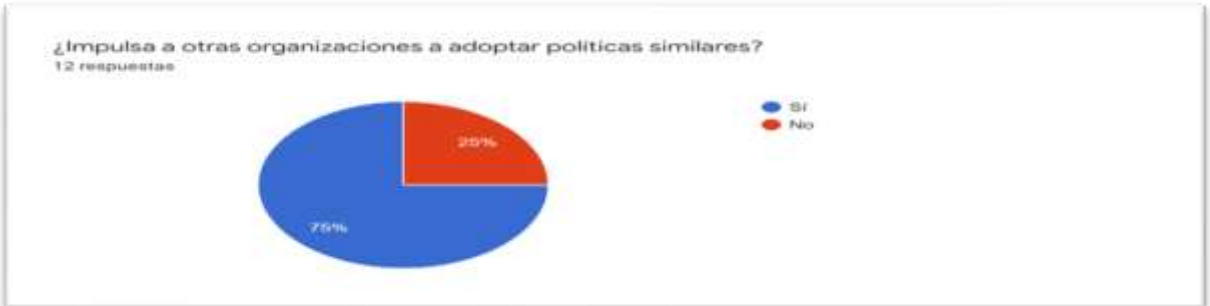


Figura 9.

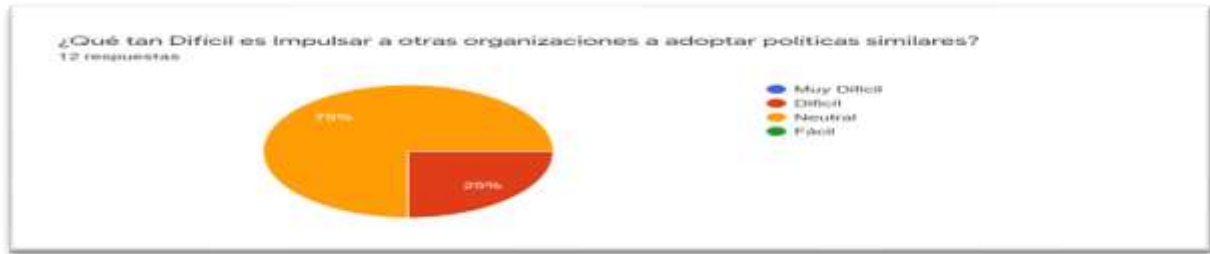


Figura 10.



Figura 11.



Figura 12.

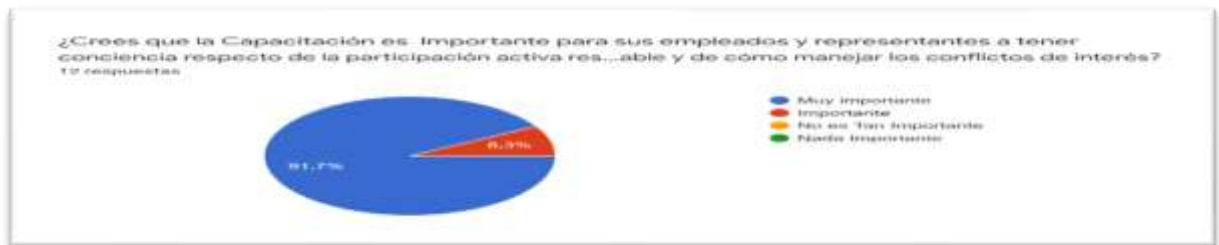


Figura 13.

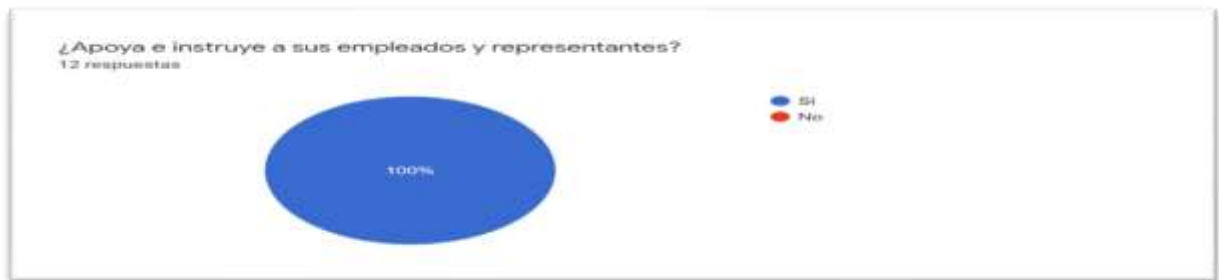


Figura 14.

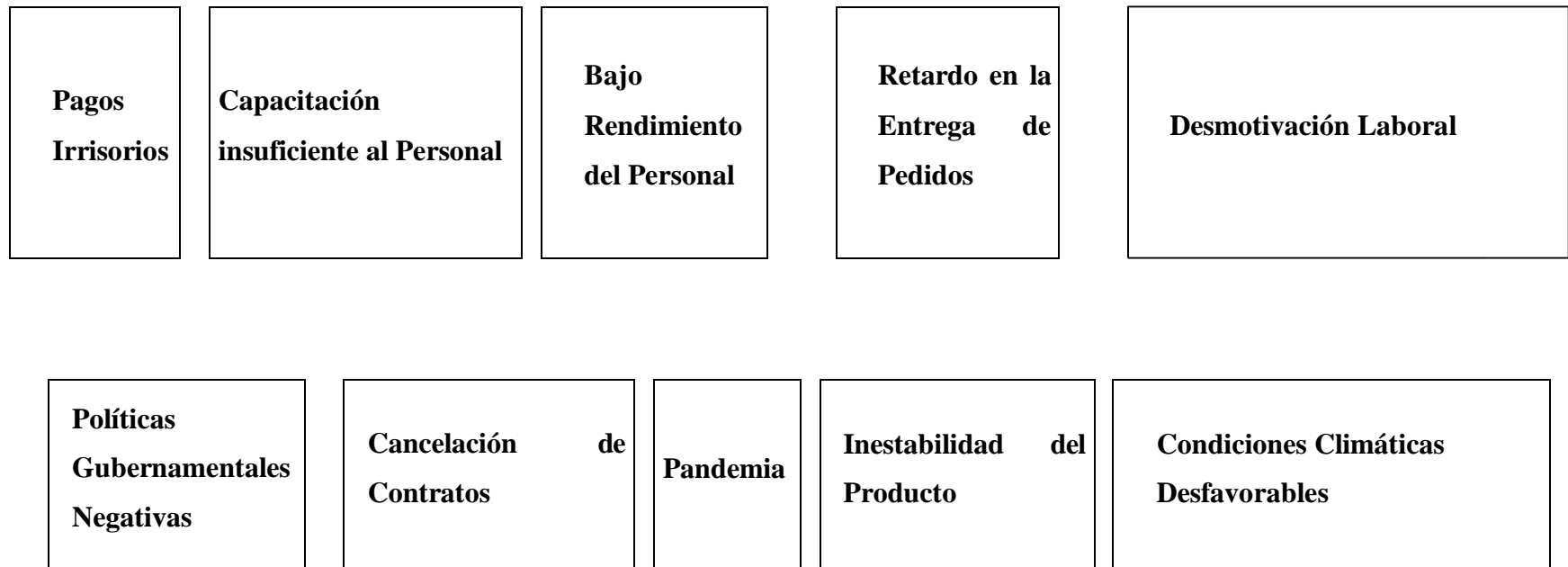


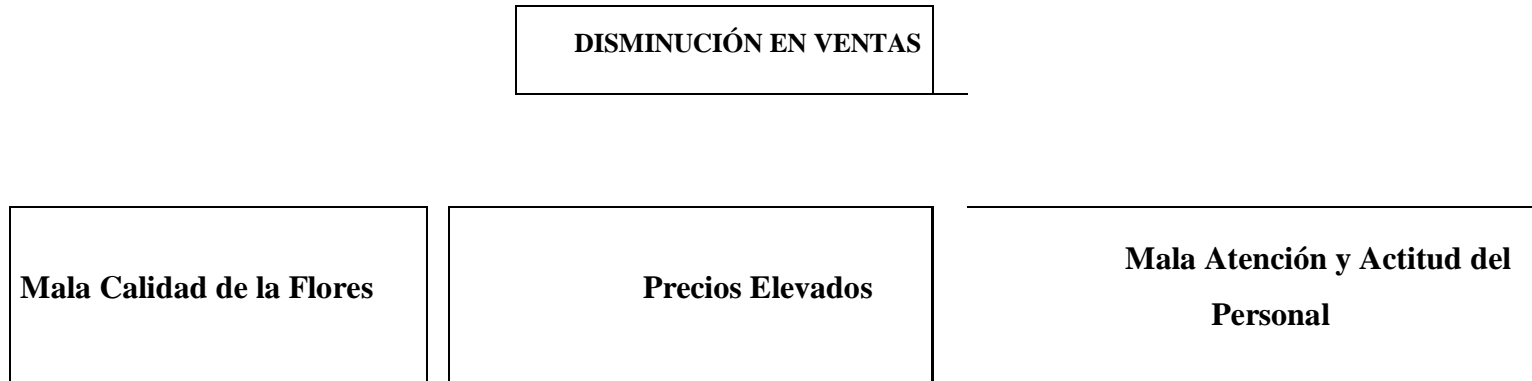
Matriz De Marco Lógico

Árbol De Problemas

Se realiza mapa de problemas de la entidad, donde se analiza las diferentes causas que pasa la empresa y las consecuencias que no permite avanzar y obtener resultados esperados.

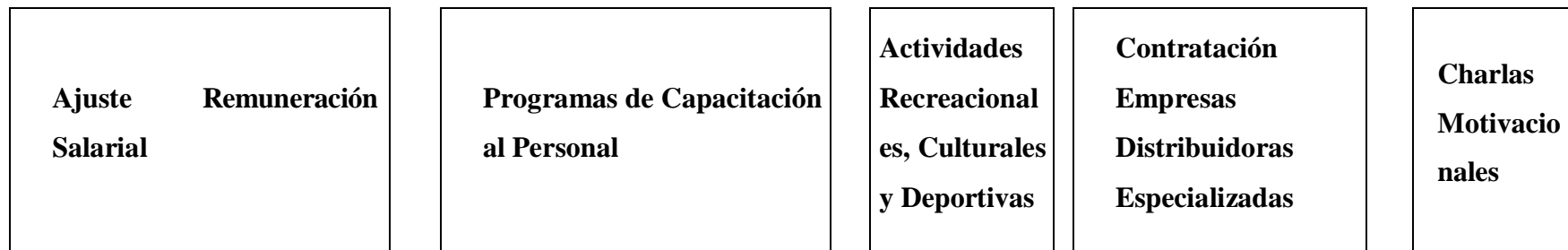
Tabla 3.

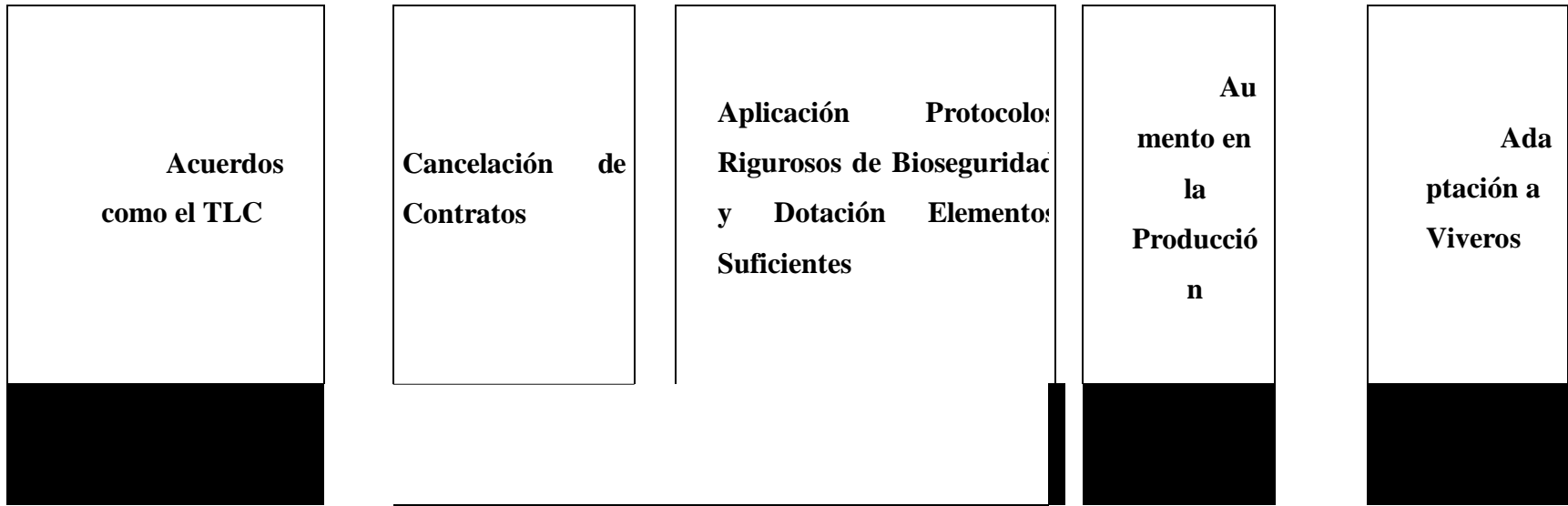




Árbol De Objetivos

Se realiza árbol de objetivos, donde se menciona y se pretende alcanzar la empresa en un tiempo corto, mediano y largo plazo.





Procesos de Injerto para mejorar la calidad

Optimización de Costos

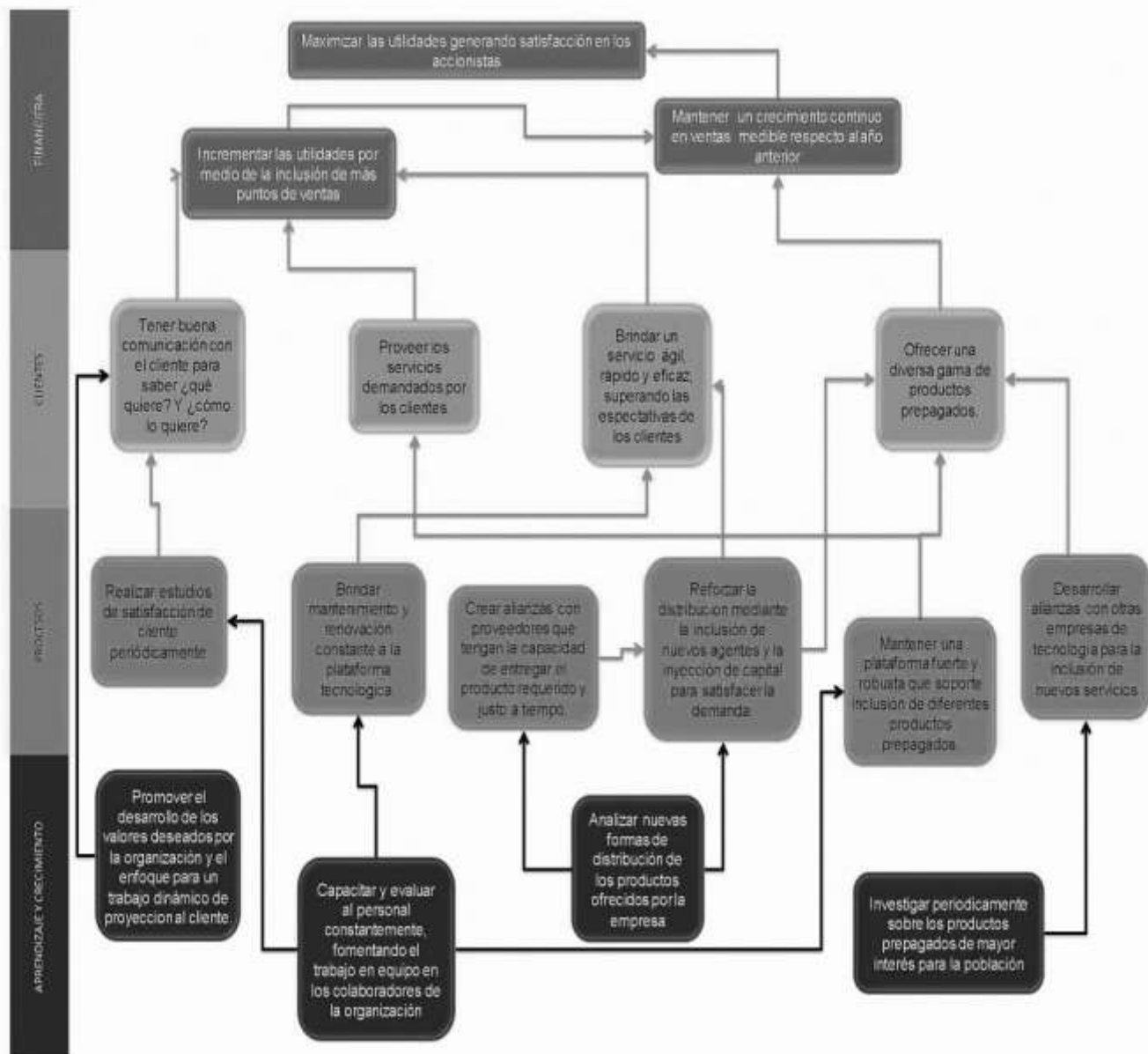
Renovación del personal en atención al cliente

Nota: Fuente San Jose Flowers

Figura 15.

Mapa Estratégico

Se realiza mapa estratégico que conlleva a la empresa a maximizar sus resultados, manteniendo un crecimiento sólido.



Nota: Fuente San Jose Flowers

- Dentro de las organizaciones constantemente hay que identificar las debilidades y/o problemas que se les presentan, con el objetivo de reestructurar esas falencias encontradas y convertirlas en fortalezas.
- Cada persona que labora dentro de una empresa es un cliente que debemos mantenerlo satisfecho, motivado, valorado y escuchado, ya que ellos juegan un papel fundamental en la oferta de bienes o servicios al cliente externo.

Capítulo 4. Plan De Mejoramiento

Plan de Acción y Seguimiento

Se lleva a cabo plan de acción y seguimiento de la empresa, donde encamina a una estructuración prospera y eficaz para el mejoramiento y sostenibilidad de la entidad a las buenas marchas de la misma.

Tabla 4.

PLAN DE ACCIÓN EMPRESA JOSE FLOWERS					
DIMENSIÓN	OBJETIVO	ESTRATEGIA	PLAZO	COSTO	INDICADOR
ECONÓMICA	Aumento de producción en un 10% con respecto al año anterior	Implementación de técnicas de producción	Anual		(producción del presente año/producción del año anterior)x100
	Incremento del salario del 10%	Incentivos al personal con mayor desempeño	Anual		(# de empleos nuevo salario/ # total de empleados)x100
SOCIAL	Capacitar al 100% de los empleados en la implementación de técnicas de producción y recolección	Socialización de las técnicas de producción	Anual		(# de empleados capacitados en la implementación de técnicas de producción y recolección / #total de empleados)x100
		Socialización de las técnicas de recolección			
		Incentivos al personal en la recolección			
AMBIENTAL	Incremento de viveros modernizados	Reduccion en los gastos de producción	Anual		(# de viveros modernizados / # total de viveros)x100
		Disminución mano de obra			

Nota: Fuente San José Flowers

Tabla 5.

PLAN DE SEGUIMIENTO PARA LA EMPRESA JOSE FLOWERS					
DIMENSIÓN	OBJETIVO	ESTRATEGIA	PLAZO	INDICADOR	SEGUIMIENTO
ECONÓMICA	Aumento de producción en un 10% con respecto al año anterior	Implementación de técnicas de producción	Anual	(producción del presente año/producción del año anterior)x100	El aumento de producción no debe ser menor del 10%. Se realizará un seguimiento mensual esperando un aumento de por lo menos del 0,83%. Si no se cumple con el porcentaje mensual se ira acumulando para el mes siguiente. Si al bimestre no se cumple con el aumento de la producción del 5% es necesario ajustar la estrategia.
	Incremento del salario del 10%	Incentivos al personal con mayor desempeño	Anual	(# de empleos nuevo salario/ # total de empleados)x100	Desempeño de colaboradores en la producción y recolección. Verificación de nomina. Revisión con supervisores
SOCIAL	Capacitar al 100% de los empleados en la implementación de técnicas de producción y recolección	Socialización de las técnicas de producción	Anual	(# de empleados capacitados en la implementación de técnicas de producción y recolección / #total de empleados)x100	Se revizarán los avances de manera mensual. Cada mes se debe realizar las capacitaciones al personal por lo menos al 8,3 % de la compañía. Si no hay cumplimiento se realizarán cambios en la estrategia.
		Socialización de las técnicas de recolección			
		Incentivos al personal en la recolección			
AMBIENTAL	Incremento de viveros modernizados	Reduccion en los gastos de producción	Anual	(# de viveros modernizados / # total de viveros)x100	Se revizarán los avances en la modernización de los viveros. Seguimiento bimestral a los viveros. Cumplido el primer semestre nmo se ha visto avance en la modernización de los viveros se realizará ajuste a la estrategia
		Disminución mano de obra			

Nota: Fuente San José Flowers

Código De Ética De La Empresa San José Flowers

Introducción

El código de ética son aquellas normas que regulan los derechos y deberes de cada actividad que desarrollemos, partiendo del punto de buenas prácticas ajustándonos a los principios y valores de la rectitud moral de nuestra empresa San José Flowers. El tema de la ética como es San José Flowers afecta al mundo y sobre todo las organizaciones donde nos encontremos, y tiene como objetivo principal ser compatible con la creación del valor, este dilema se genera porque el aumento de la competitividad impone el desarrollo de obligaciones de la empresa lo cual implica transparentar los procesos para el escrutinio ético de las operaciones de las empresas, y que en las pymes no ha sido estudiado.

Herrera y Abreu (2008) propusieron un enfoque metodológico de planificación, ejecución, verificación y evaluación para incorporar prácticas de responsabilidad social en las PYMES, es por ello que la asimilación de Flores San José tiene resultados económicos y financieros, los cuales se obtienen en el informe. Reflejada. El concepto de responsabilidad social se denomina memoria de sostenibilidad, y se basa en la teoría empresarial de la gestión gerencial, cada organización será tratada de manera diferente.

Nuestro principal objetivo es seguir difundiendo e implementando nuestro código de ética a nuestros clientes proveedores y colaboradores para así obtener un compromiso con nuestros valores y principios y dar alcances en cuanto a RSE a nuestra cadena de valor.

Su finalidad es comunicar y dar a conocer a todos, el marco normativo por el cual se controla las acciones y conductas de todos los integrantes de la empresa San José Flowers, frente a cada actividad que se desarrolle con compromiso y profesionalismo, para gestionar estrategias y tomar las mejores decisiones.

Confidencialidad Empresaria.

Los directores, gerentes y empleados deben tomar las medidas necesarias para proteger la información confidencial a la que pueden acceder para evitar que personas no autorizadas conozcan la información confidencial. Los empleados de San José Flowers no deben compartir información confidencial con colegas autorizados a recibir dicha información. No deben participar en conversaciones irresponsables relacionadas con dicha información a nivel externo de la empresa. Los supervisores, gerentes y empleados involucrados en profesores, exposiciones o actividades estudiantiles deben evitar usar la información confidencial de San José Flowers. Se prohíbe alterar cualquier tipo de información financiera que interrumpa el alcance de metas y objetivos propuestos, pues dicha información es confidencial y únicamente se puede suministrar a empleados autorizados oficialmente.

Solo debe utilizarse para fines legítimos relacionados con las flores de San José. Toda la información almacenada, transmitida o recibida de esta manera se considera posesión de la empresa. Los empleados que envían información confidencial por correo, deben tener cuidado de enviarla exclusivamente al personal autorizado, y deben tener cuidado al escribir y enviar e-mails y cualquier información escrita. Se prohíbe usar los equipos informáticos de la Flores San José y su red de comunicaciones para enviar correos personales. La cuenta de correo proporcionada por la empresa a cada empleado es solo para uso comercial de la empresa y nunca se utiliza para asuntos personales. Los perfiles de los clientes, son propiedad exclusiva de la empresa y solo se divulgará a terceros si el cliente lo autoriza o una autoridad competente lo requiere.

Conflicto De Interés.

Los funcionarios de San José Flowers deben evitar tener intereses comerciales o realizar inversiones financieras, no sea que tengan un impacto en las empresas que compiten directamente con San José Flowers. En San José Flowers, en el primer y segundo parentesco de los directores, funcionarios y / o empleados de la empresa, las empresas propiedad de familiares no están autorizadas a proporcionar bienes o servicios a menos

que dichas empresas sean competitivas en las siguientes áreas: Los costos por precio, calidad y servicio no son responsabilidad del gerente o empleados relacionados, y el departamento de control interno es consciente de este hecho para poder revisar el cumplimiento de cada requisitos anterior.

Las operaciones cumplirán con el directorio de la empresa. Realizamos competencia leal y competencia en el mercado de los clientes, promovemos de manera precisa y transparente nuestro trabajo, rechazamos toda corrupción, soborno o donaciones económicas, con el fin de obtener ventajas comerciales, cumpliendo con las reglas de la libre competencia.

Conducta Interna.

Podemos determinar que al momento de ingresar a la vida laboral el tiempo con la familia empieza a reducirse y pasar más tiempo en nuestros trabajos, donde con el paso del tiempo se empieza a presentar un ambiente laboral desgastante tanto en lo físico como en lo mental, lo que genera un miedo a equivocarse, a fallar, generando un nivel de desconfianza; por eso debemos fortalecer un lazo de compañerismo en ese ambiente de trabajo, jugando un papel importante el dialogo en nuestro entorno laboral, de igual forma compartiendo conocimientos y experiencias tanto en lo personal como en lo profesional. En la empresa José Flowers la experiencia y el conocimiento se va aprendiendo a través del tiempo, pero también se aprende de los errores, más aun en reconocer estos errores y no volverlos a cometer, sin importar la posición jerárquica en la empresa, pero un factor que sobre sale de la persona es que asume la responsabilidad de lo que dice y hace; generando tratos justos al personal, no hacer cosas que no le gustarían que le hicieran, todo esto nos lleva a generar confianza y lealtad de personal bajo su responsabilidad, generando una mayor productividad del personal en la empresa. Como contribuyen estos clientes internos dentro de la empresa San José Flowers realizando actividades de cooperación, y respeto mutuo, ofreciendo productos y servicios cada vez más competitivos con una mejora continua.

Responsabilidades de los trabajadores: los trabajadores tienen las siguientes responsabilidades:

1. Respeta y obedece a los superiores.
2. Respeta a los compañeros.
3. Mantener completa armonía con superiores y compañeros en las relaciones personales y ejecución del trabajo.
4. Bajo el orden moral y la disciplina general de la empresa, comportarse bien en todos los aspectos y actuar con espíritu de lealtad y cooperación.
5. Realizar el trabajo que se le ha encomendado con honestidad en la medida de lo posible.
6. Expresar las opiniones, proposiciones y requisitos que puedan plantear sus respectivos superiores.
7. Recibir y aceptar órdenes, instrucciones y correcciones relacionadas con el trabajo.
8. Cumplir estrictamente con las medidas y precauciones para operar máquinas o instrumentos de trabajo según las instrucciones de sus supervisores.
9. Dejarlo en el lugar o lugar donde se deba realizar la actividad durante el horario laboral, y no deberá dedicarse al trabajo de otros compañeros sin la plena autorización.
10. Los teléfonos móviles no se pueden utilizar para llamadas personales. Solo se puede utilizar para actividades laborales o de emergencia.

Favores Comerciales.

Por políticas internas de la empresa está prohibido que algún empleado ofrezca o acepte dinero, presentes, entretenimiento o cualquier otro beneficio; quien sea sorprendido realizando esta actividad se realizará los respectivos descargos y sanciones pertinentes establecidas en el reglamento interno de la empresa José Flowers. Por lo tanto los incentivos reconocimientos y regalos serán recibidos siempre cuando no se vean afectados los intereses de la empresa y su grupo de interés.

Contravenciones.

Si algún empleado de San José Flowers enfrenta o puede tener un conflicto de intereses, inmediatamente presentará una demanda ante su superior inmediato, quien confirmará la posible existencia del conflicto. Si el superior inmediato indica que existe

un conflicto de intereses, lo informará al gerente de la empresa quien podrá tomar una decisión para resolver el conflicto, en caso contrario lo informará al Comité de Ética y Conducta para su correspondiente estado y así se tomará la decisión idónea.

Todo empleado debe informar inmediatamente a sus superiores de cualquier hecho o conducta indebida de otro empleado que afecte o pueda perjudicar los intereses de la empresa, debiendo ser en todo caso cauteloso y respetuoso en su comportamiento y lenguaje. Dentro y fuera de las instalaciones de la empresa, manejar las relaciones personales con los demás funcionarios de manera seria, responsable y discreta, prestando atención a que no afecten en modo alguno el desempeño en cada uno de los lugares de trabajo, ni mermen la independencia en la toma de decisiones.

Ante cualquier dificultad lo primero es el dialogo, la idea siempre es resolver, actuando con el respeto al derecho conforme los lineamientos propios de San José Flowers.

Ante cualquier disputa, el diálogo prevalecerá dentro de los objetivos y lineamientos de San José Flower, atenderá los intereses de este tema, respetará el derecho de defensa y salvaguardará los derechos y la dignidad de las partes involucradas.

Negociaciones.

La empresa únicamente escogerá a aquellos proveedores que compartan principios y valores éticos, reconocidos por su integridad en los tratos. Los directivos que negocien la adquisición de cualquier tipo de bienes y servicios para San José Flowers, deben exigir un trato imparcial y honesto en cada acuerdo, y cotizarán con un mínimo de tres posibles proveedores, buscando siempre obtener el mejor beneficio económico para San José Flowers. Al realizar negocios con proveedores, los directivos, funcionarios y empleados de San José Flowers, exigirán respeto a la reserva de su información. Así mismo, se abstendrán de comentar con proveedores o personas ajenas a la empresa, los problemas o debilidades observadas con otro proveedor. Se obtendrá del proveedor únicamente los beneficios correspondientes a la misma negociación de que se trate, sin obtener ventajas personales a cambio de la concesión de contratos por la adquisición de bienes y/o servicios.

Uso De La Información De La Empresa.

Cada colaborador o empleado de San José Flowers, tiene plena conciencia acerca de la importancia del actuar bajo principios de ética, respeto y transparencia, lo que genera credibilidad, confianza e impacto de la empresa en sus clientes, permitiendo afrontar amenazas internas y externas que afectan la misión e imagen de la organización. Por tal motivo, se debe fortalecer los comportamientos éticos e íntegros de todos y cada uno de los empleados y/o colaboradores, generando una cultura de seguridad de la información mediante sensibilizaciones y capacitaciones en cuanto a las mejores prácticas para evitar riesgos asociados y lograr los objetivos propuestos. Se creará un comité de seguridad de la información, el cual tendrá dentro de sus funciones planear, orientar, gestionar los recursos, implementar y hacer seguimiento al sistema integral de seguridad de la información, a través de análisis de riesgos evitando vulnerabilidades en la seguridad de la información. Adicionalmente, la empresa demuestra su liderazgo, seguimiento y compromiso en la vigilancia de la información a través de sistemas coordinados de seguridad de la Información, depositando los recursos necesarios para su adecuada operación, por lo cual, la alta gerencia, comunicará la importancia de los controles establecidos para la protección de los activos de información.

Comunicaciones Estratégicas.

Desde la oficina de comunicaciones estratégicas mantendremos el firme convencimiento de seguir innovando, proporcionando oportunamente la información y orientación necesaria respecto a las exigencias de calidad en las flores que ofrecemos y desafíos que representa el mundo global, abriendo posibilidades a nivel nacional e internacional a nuestros clientes para que conozcan íntegramente nuestras flores, su historia y por supuesto, optimizando las plataformas tecnológicas y de interacción con las comunidades, que nos permiten escuchar, observar, procesar y atender eficazmente cualquier sugerencia. La oficina de Comunicaciones Estratégicas de San José Flowers tendrá como misión el manejo de la información empresarial, así como la administración de los recursos de comunicación encaminados a fortalecer la imagen de empresa,

generando en la comunidad una cultura de solidaridad, confianza y credibilidad. Nuestras herramientas están al servicio de la comunidad amante de las flores a nivel país. Las opiniones, dudas y criterios de nuestros clientes y colaboradores son valiosos y nos llenan de confianza para mejorar los procesos de comunicación y consolidar una empresa a la vanguardia de la venta y comercialización de flores.

Cultura, Social Y Religión.

El recurso más valioso de San José Flowers es el personal de su región. Por ello, nos comprometemos a contratar, conservar y preparar a los profesionales más talentosos y competentes, para ello, hemos construido un equipo de trabajo de alta calidad con dedicación y disciplina como parte esencial de la creación de valor. Promover la gestión del desempeño y fomentar el trabajo en equipo, la innovación, la mejora continua de nuestro negocio y la implementación horizontal y horizontal de las mejores prácticas desarrolladas dentro de la empresa. Actuar siempre con profesionalismo, sinceridad, lealtad y diligencia, para servir los mejores intereses de la empresa, para asegurar que todas las acciones de la empresa y los deberes del cargo ejecutado, estén encadenados en el marco de los principios, valores y políticas contenidos en este código y el reglamento de trabajo.

Marco Normativo.

Para lograr el objetivo del marco normativo es primordial cumplir con el Código de Ética, entendiendo como la unión de directrices que deben cumplir todos los colaboradores de San José Flowers. No basta con describir estas directrices en un manual, lo más importante es cumplir estos compromisos en su totalidad, día a tras día en el desarrollo de todas nuestras actividades individuales o grupales; contribuyendo en la transformación empresarial que nuestro país que tanto lo necesita, continuando con el fortalecimiento de los aspectos humanos y económicos. Por tal motivo, el cumplimiento del Código de Ética es un compromiso moral de todos los miembros de la empresa y posteriormente convirtiéndose en un deber.

Conclusiones

- Se logró elaborar el plan de RSE de la empresa San Jose Flowers generando conocimientos teóricos prácticos que nos permitieron diseñar planes de acción de mejora para el problema central de la organización, la importancia de implementar y dar cumplimiento a las políticas de responsabilidad social empresarial y el valor agregado a la empresa.

- Actuar socialmente responsable nos brinda una mejor imagen corporativa, ligada a un modelo de negocio normas y políticas empresariales, que les permita avanzar crecer y empoderarse, conquistando nuevos mercados superando tiempos de crisis demostrando que aplicar las normas de responsabilidad social empresarial puede convertirse en una gran ventaja competitiva.

Referencias Bibliográficas

- Bermúdez-Colina, Y., & Mejías-Acosta, A. A. (2018). Medición de la responsabilidad social empresarial: casos en pequeñas empresas Latinoamericanas. *Ingeniería Industrial*, 39(3), 315–325. Recuperado de <https://bibliotecavirtual.unad.edu.co/login?url=http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=zbh&AN=132586094&lang=es&site=eds-live&scope=site>

- Calvo, Patrici. (2014). Ética empresarial, responsabilidad social y bienes comunicativos. *Tópicos (México)*, (47), 199-232. Recuperado de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0188-66492014000200008

- Duque, Y., Cardona, M & Rendón, J. (2013). Responsabilidad Social Empresarial: Teorías, índices, estándares y certificaciones. *Cuadernos de Administración*. 29(52) 196-206. Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/cuadm/v29n50/v29n50a09.pdf>

- González, Y., Manzano, O. y Torres, M. (2018). Capítulo 2: Descripción de las categorías relacionadas con la responsabilidad social universitaria. *Libros Universidad Nacional Abierta y a Distancia*, [S.l.], p. 53 – 76. Recuperado de <http://hemeroteca.unad.edu.co/index.php/book/article/view/3138>

- ISO (2010). ISO 26000. Responsabilidad Social Visión general del proyecto. Recuperado de https://www.iso.org/files/live/sites/isoorg/files/archive/pdf/en/iso_26000_project_overview-es.pdf

- ISO (2010). ISO 26000. Guía de responsabilidad social. Recuperado de <https://www.iso.org/obp/ui#iso:std:iso:26000:ed-1:v1:es>

- Junta de Galicia (2012). Plan Gallego de Responsabilidad Social Empresarial. Recuperado de http://www.gemcat.eu/wp-content/uploads/2018/03/Plan_Estrategico_Gallego_RSE_es.pdf

- Mellado, C. (2009). Responsabilidad Social Empresarial en las Pequeñas y Medianas Empresas latinoamericanas. *Revista de Ciencias Sociales*, 15(1), 24-33. Recuperado de http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-9518200900010000
- Ocampo, O., García, J., Ciro, L & Forero; Y. (2015). Responsabilidad social en pequeñas empresas del sector de Alimentos y Bebidas de Caldas. En: *Entramado*, 11(2). 72-90. Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/entra/v11n2/v11n2a06.pdf>
- Quinto, I (2015). Elaboración del plan de responsabilidad social empresarial para Astilleros Navales Ecuatorianos. Recuperado de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/9959/1/UPS-GT000984.pdf>
- Ruiz-Lozano, M & Araque-Padilla, R (2015). Códigos éticos y gestión de valores empresariales. Un estudio sectorial comparado en España. *Revista de Ciencias Sociales (Ve)*, XXI(3),295-310. ISSN: 1315-9518. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/280/28042299002.pdf>
- Rodríguez, Y., Cabrera, J & Frías, B. (2018). Responsabilidad social empresarial. Camino hacia una gestión organizacional estratégica. *Folletos Gerenciales*, 22(3), 180–189. Recuperado de <https://bibliotecavirtual.unad.edu.co/login?url=http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=zbh&AN=131500116&lang=es&site=eds-live&scope=site>
- Valenzuela, L., Jara, M, & Villegas, F (2015). Prácticas de responsabilidad social, reputación corporativa y desempeño financiero. *Revista de Administração de Empresas*, 55(3), 329-344. Recuperado de http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-75902015000300329

Anexo A

Plan de responsabilidad social de San José Flowers para lograr el crecimiento y desarrollo de la organización.

<https://editor-storage.reedsy.com/books/5fbc43e07ad8747238bfe32f/exports/success/8d76842f-8fb0-434c-af53-df956aa98b48/202012110045-plan-de-responsabilidad-social-de-san-jose-flowers-para-lograr-el-crecimiento-y-desarrollo-de-la-organizacion.zip>

Anexo B

Formato de diagnóstico para la Empresa San José de Flowers

Cuestionario Para Realizar A Los Gerentes Y Empleados

Nos apoyaremos del formulario Google con el fin de tabular las preguntas y de esta manera realizar los análisis necesarios.

¿Mantiene políticas y directrices para gestionar las actividades de las personas contratadas para abogar en nombre de la organización? *

- SI
- NO

¿Asegura que sus líderes sean un ejemplo y proporcionen compromiso, estímulo y vigilancia en la implementación de estas políticas? *

- SI
- NO

¿Qué tanto Promueve que sus stakeholders internos y externos se informen sobre violaciones de las políticas de la organización y tratamientos inmorales e injustos? *

- Promuevo Extremadamente
- Promuevo Mucho
- Poco Promuevo
- No Promuevo

¿Considera los derechos humanos, expectativas y necesidades de la población? *

- Sí
- No

¿Qué tan Importante consideras los criterios y actividades relacionadas con las prácticas laborales justas?

- No es tan Importante
- Poco Importante
- Importante
- Muy importante
- Neutral

¿Busca incrementar la toma de conciencia en cuanto a los principios éticos y responsabilidad social de la empresa?

- SI
- NO
- TAL VEZ

¿Mantiene presente el contexto social sin aprovecharse de este, por medio de sus operaciones?

- SI
- NO

¿Qué tan de acuerdo estas con los criterios éticos y de responsabilidad socio ambiental dentro de las políticas y prácticas de compra? *

- Muy de Acuerdo
- De Acuerdo
- En desacuerdo
- Ni de Acuerdo, Ni desacuerdo
- Muy Desacuerdo

¿Impulsa a otras organizaciones a adoptar políticas similares?

- Sí
- No

¿Qué tan Difícil es Impulsar a otras organizaciones a adoptar políticas similares?

- Muy Difícil
- Difícil
- Neutral
- Fácil
-

¿De 1 a 10 que tanto asegura que la remuneración de sus empleados y representantes es adecuada y se produce sólo por servicios prestados de manera legítima?

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8
- 9
- 10

¿Realiza la debida diligencia y seguimiento con respecto a las organizaciones con que se relaciona, para así evitar cualquier compromiso que perjudique la responsabilidad social de la empresa?

- Si
- No

¿Crees que la Capacitación es Importante para sus empleados y representantes a tener conciencia respecto de la participación activa responsable y de cómo manejar los conflictos de interés?

- Muy importante
- Importante
- No es Tan Importante
- Nada Importante

¿Apoya e instruye a sus empleados y representantes?

- Si
- No

¿Qué tan Promueve la responsabilidad social, relaciones y trato justo con sus colaboradores, clientes y consumidores?

- Promuevo Extremadamente
- Promuevo Mucho
- Poco Promuevo
- No Promuevo

¿Implementa prácticas y políticas para compensar justamente a sus consumidores?

- Si
- No