

Plan Estratégico de Responsabilidad Social Empresarial para Fabricación de Aparatos  
de Distribución y Control de la Energía Eléctrica (ENCELCO E.S.P.)

María Esther García Molinares

Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD  
Escuela de Ciencias Administrativas, Contables, Económicas y de Negocios  
ECACEN  
Administración de Empresas  
Barranquilla  
2020

Plan Estratégico de Responsabilidad Social Empresarial para Fabricación de Aparatos  
de Distribución y Control de la Energía Eléctrica (ENCELCO E.S.P.)

María Esther García Molinares

Yolanda González

Directora

Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD  
Escuela de Ciencias Administrativas, Contables, Económicas y de Negocios  
ECACEN  
Administración de Empresas  
Barranquilla  
2020

## Tabla de contenido

<b>Resumen.....</b>	<b>6</b>
<b>Abstract.....</b>	<b>6</b>
<b>Capítulo 1. Antecedentes .....</b>	<b>7</b>
<b>Introducción .....</b>	<b>7</b>
<b>Objetivos.....</b>	<b>7</b>
Objetivo General .....	7
Objetivos específicos.....	8
<b>Capitulo 2. Marcos de Referencia .....</b>	<b>9</b>
<b>Marco Conceptual .....</b>	<b>9</b>
Marco Teórico .....	10
Marco Institucional.....	14
Marco Legal .....	16
<b>Capitulo 3. Resultados .....</b>	<b>18</b>
<b>Matriz de Marco Lógico.....</b>	<b>18</b>
<b>Mapa Estratégico .....</b>	<b>22</b>
<b>Capitulo 4: Plan de Mejoramiento .....</b>	<b>23</b>
<b>Conclusiones .....</b>	<b>27</b>
<b>Referencias Bibliográficas.....</b>	<b>28</b>
<b>Anexos .....</b>	<b>30</b>

### Lista de Tablas

Tabla 1. Matriz marco lógico.....	19
Tabla 2. Análisis de Variables .....	20
Tabla 3. Análisis de Árbol de problemas.....	24
Tabla 4. Plan de Mejoramiento: Dimensión Económica .....	25
Tabla 5. Plan de mejora, Marco Social.....	25
Tabla 6. Plan de mejora, dimensión ambiental.....	26

### Lista de Figuras

Figura 1: Arbol de Problemas .....	21
Figura 2: Arbol de problemas, causas y efectos para le empresa ENCESCO .....	22
Figura 3: Mapa Estratégico.....	23

### Lista de Anexos

Anexo A. Código de Ética

Anexo B. Resultados.

## RESUMEN ANALITICO ESPECIALIZADO

<b>Título</b>	Plan Estratégico de Responsabilidad Social Empresarial para fabricación de aparatos de distribución y control de la energía eléctrica (ENCELCO E.S.P.).
<b>Autor</b>	María Esther García Molinares.
<b>Fuente</b>	Revisar referencias.
<b>Fecha de publicación</b>	18 diciembre 2020.
<b>Palabras Claves</b>	Clima, contaminación, ecología, responsabilidad social empresarial, comunidad, saneamiento.
<b>Descripción</b>	Trabajado de grado para optar al título de Administradora de empresas.
<b>Fuentes donde ha sido citado</b>	9 autores.
<b>Resumen</b>	<p>El documento de investigación comienza con un resumen de la importancia de la responsabilidad social empresarial y de cómo a través de un diseño de estrategias claras se puede resolver la problemática planteada en el cuerpo del documento. En la introducción del trabajo se describen los antecedentes que nos dan pie a la creación de los objetivos a desarrollar en el resto del texto. Con el fin de hacer un análisis comprensivo de la problemática y la situación, se estudian varios marcos, como son el Teórico, Institucional y legal, para luego de esto mostrar el árbol de problemas, donde se concentra en revisar la afectación de la comunidad de la Victoria, frente al mal manejo de residuos sólidos. Se reconocen ámbitos como el económico, social y ambiental, tantos sus afectaciones como planes de mejoramientos para el mismo, desarrollando mapas estratégicos y matrices de solución para la problemática.</p> <p>Después de esto se formulan unas conclusiones donde se evidencia el análisis final del trabajo.</p>
<b>Problema de investigación</b>	Manipulación inadecuada de los residuos solidos de la comunidad del barrio de la Victoria.
<b>Metodología</b>	Investigación acción participativa.
<b>Principales Resultados</b> <b>(Hallazgos)</b>	Falta de adecuada educación hacia la comunidad sobre el adecuado manejo de residuos, no hay programas activos de reciclaje y tampoco incentivos para que la comunidad los cree y participe de ellos, insuficiencia de vertederos, lo que lleva a acumulación de basuras es sectores poblados, no hay cumplimiento de normas ambientales, hacinamiento población que genera más basura y enfermedades asociadas.
<b>Conclusiones</b>	La realización de un análisis completo de la compañía permitió identificar aspectos claves de su situación y con ello, el uso de las herramientas para el diagnóstico de problemas permitió la estructuración clara y concisa de las causas y efectos de cada situación en la empresa.
<b>Comentarios</b>	Las verdaderas soluciones de una problemática involucrando temas ambientales, deben estar involucrados principal y activamente los miembros de la comunidad, es la única forma de buscar sostenibilidad en las soluciones planteadas para el problema,

## Resumen

El desarrollo de las estrategias de índole empresarial y enfocadas a la solución de conflictos a través de cuadros de matriz estratégicos permite a las empresas el cumplimiento de sus objetivos con claridad, por lo tanto, dentro de un marco orientado a alcanzar el resultado del éxito organizacional a partir de las distintas etapas esenciales para un plan estratégico de Responsabilidad social empresarial, se diseñó un análisis dentro de este documento con la identificación de problemas mediante herramientas de fácil comprensión, posteriormente, el desarrollo y uso de otros métodos de análisis de problemas y otros aspectos, son solución directa para la ubicación y creación adecuada de nuestras estrategias que den alcance al cumplimiento de las metas dentro de la propia necesidad inicialmente creada por la cual las organizaciones diseñan un sistema de responsabilidad Empresarial.

**Palabras Claves:** Clima, contaminación, ecología, responsabilidad social empresarial.

## Abstract

The development of strategies of a business nature and focused on the solution of conflicts through strategic matrix tables allows companies to fulfill their objectives with clarity, therefore, within a framework aimed at achieving the result of organizational success from the various essential stages for a strategic plan of Corporate Social Responsibility, An analysis was designed within this document with the identification of problems through easy to understand tools, then the development and use of other methods of problem analysis and other aspects, are a direct solution for the location and proper creation of our strategies that give scope to the fulfillment of the goals within the need itself initially created by which organizations design a system of corporate responsibility.

**Keywords:** Climate, corporate social responsibility, ecology, pollution.

## **Capítulo 1. Antecedentes**

### **Introducción**

Se planteó el desarrollo de un plan estratégico que diera solución a las distintas problemáticas encontradas durante el uso de herramientas tales como árbol de problemas, el cual permitió identificar causas y consecuencias de cada una de las variables que hicieron a parte de la estructura textual del problema. Considerando la necesidad de identificar las mejores opciones para dar solución al problema, el uso de variables que simplificaron el entendimiento de las mejores soluciones para cada momento.

Es esencial para el administrador de empresas, conocer todo el proceso de gerenciamiento de una organización, y sobre todo el tema de la responsabilidad social empresarial; la ética en la actuación de una empresa y de sus colaboradores juega un papel muy importante en las actividades, procesos y estrategias de una organización porque de ello depende la imagen corporativa y posicionamiento de esta en el mercado.

A través de la presente, el administrador de empresas tiene actividad tendremos la oportunidad de conocer más acerca del gerenciamiento y sobre la responsabilidad social empresarial de algunas organizaciones lo que nos brindara las herramientas necesarias a tener en cuenta como futuros profesionales de negocios y administración.

### **Objetivos**

#### **Objetivo General**

Conocer todo el proceso de gerenciamiento de una organización y sus obligaciones éticas, como es la responsabilidad social empresarial para la mejora continua de la

organización ENCELCO S.A. E.S.P mediante el uso de herramientas de análisis de problemas.

### **Objetivos específicos**

Establecer factores internos y externos de la compañía para la determinación del estado de la misma.

Elevar la estructura de un sistema lógico a partir de las variables teóricas necesarias para la estructuración de soluciones a partir del diagnóstico previamente realizado.

Estructurar mediante el mapa estratégico de la compañía, las opciones de mejora acordes a los objetivos y metas determinadas.

Relacionar mediante indicadores, estrategias y actividades, un plan de mejoramiento acorde a las necesidades de la compañía.

## Capítulo 2. Marcos de Referencia

### Marco Conceptual

**Ética:** La rama del estudio filosófico que se centra en la "ética" se ocupa de estudiar y/o construir un conjunto coherente de "reglas" o principios por los que la gente debería vivir. El estudio teórico de la ética no es normalmente algo que muchas personas consideren necesario para llevar a cabo sus actividades diarias. En lugar de marcos éticos examinados sistemáticamente, la mayoría de las personas llevan consigo un conjunto útil de "reglas generales" cotidianas que influyen y rigen su comportamiento; comúnmente, éstas incluyen reglas como "está mal robar", "es correcto ayudar a las personas necesitadas", y así sucesivamente (Narrillos, 2013).

**Sustentabilidad:** Las Naciones Unidas definieron el desarrollo sostenible en el Informe Brundtland como el desarrollo que satisface las necesidades del presente sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras para satisfacer sus propias necesidades. Asume que los recursos son finitos, y por lo tanto deben ser utilizados de manera conservadora y cuidadosa para asegurar que haya suficiente para las generaciones futuras, sin disminuir la calidad de vida presente. Una sociedad sostenible debe ser socialmente responsable, centrándose en la protección del medio ambiente y el equilibrio dinámico de los sistemas humanos y naturales (Narrillos, 2013).

**Responsabilidad Empresarial:** La responsabilidad social de las empresas es un concepto de gestión por el que las empresas integran las preocupaciones sociales y ambientales en sus operaciones comerciales y en las interacciones con sus interesados. Por lo general, la RSE se entiende como la forma en que una empresa logra un equilibrio entre los imperativos económicos, ambientales y sociales ("Enfoque de triple fondo"), al tiempo que responde a las expectativas de los accionistas y las partes interesadas. En este

sentido, es importante establecer una distinción entre la RSE, que puede ser un concepto de gestión empresarial estratégica, y la caridad, el patrocinio o la filantropía (Narrillos, 2013).

### **Marco Teórico**

El concepto de RSE, se puede analizar desde diferentes perspectivas, esto dependiendo del lugar, el gobierno, la población o el tipo de economía. Teniendo en cuenta lo expresado por Peter Drucker (1984), "Las acciones de Responsabilidad Social son una oportunidad para las empresas, ya que es la posibilidad de convertir un problema social en una oportunidad económica, en aspectos como la obtención de ganancias, la capacidad productiva, las competencias humanas", lo que permite tener un equilibrio un ganar-ganar en realizar acciones propias de la empresa en beneficio de la comunidad pero que también beneficie la empresa misma.

Uno de los tantos beneficios de la RSE, son los beneficios tributarios que obtienen las empresas cuando la implementan, como la contraprestación por la inversión de carácter social y un incentivo para que los empresarios no sean ajenos a la realidad del entorno donde se encuentran y les permita mirar más allá de los límites de su organización e identificar el impacto positivo que puede tener la empresa al interactuar con su entorno (Carol, 1989).

Carol (1989) arroja una definición de RSE donde los aspectos económicos son pieza fundamental y van conectados a ella y reflejan el nivel de desarrollo de los países.

Existen diversas teorías de autores que consideran que la RSE, va de la mano con el crecimiento de la organización y es fundamental para ello. Stanwick y Stanwick (1998) observaron que las empresas de mayor tamaño tienen mayores niveles de RSE, dado que son más propensas a adoptar estas prácticas debido a la presión ejercida por sus grupos

de interés (Boesso y Michelin, 2010). Y es cierto que esas partes interesadas son de vital importancia en la identificación de los impactos de las empresas en el entorno, por lo que estaremos llamados a crear interés al interior de las empresas e incentivar la comunicación con las partes para tener claros los aspectos más importantes en los que se requiere interacción con la comunidad e implementar acciones que sean de un impacto adecuado para la sociedad en general.

Con el desconocimiento de las actividades a realizar, las medianas y pequeñas empresas no obtienen los beneficios que tienen las empresas que implementan acciones encaminadas a la responsabilidad social empresarial (RSE). La Responsabilidad social empresarial aplica para todos los asociados de negocio, partes interesadas o stakeholders y el entorno social donde se encuentra. Permite a las empresas hacer más ágiles, flexibles y eficaces sus sistemas de gestión

La Responsabilidad social empresarial permite a la empresa la obtención de beneficios, como son: fidelidad, confianza por parte del cliente, confianza de parte de los proveedores.

Nuevas oportunidades de negocios.

Mejora en la imagen corporativa y fortalecimiento de la estima en la sociedad.

Mayor productividad.

Mayor compromiso de talento humano.

Incremento de las ventas y la rentabilidad

Mejora en la cultura organizacional.

Mayor respaldo financiero.

Hace el negocio atractivo para la inversión.

Castro (2005) establece que la Responsabilidad Social empresarial requiere que la empresa cumpla con toda la normativa legal y adicionalmente incorpora el componente social en lo referente al cumplimiento de compromisos éticos y responsabilidades con el medio ambiente, los impactos que produce el desarrollo de las actividades económicas. El cumplimiento de las normas es una manera de gestionar la responsabilidad social empresarial.

También se debe considerar las necesidades y expectativas del mercado, para ofrecer productos y servicios que influyen directamente en el criterio social y la decisión del consumidor y los inversores. Otra forma de gestionar la responsabilidad social empresarial es mediante la capacitación permanente al recurso humano, para garantizar que el personal es calificado y que está a gusto trabajando con la empresa, devengando salarios justos que le permitan la mejora en su calidad de vida.

Implementar las practicas RSE produce dentro de las empresas un excelente clima organizacional ya que todos los integrantes se preocuparan por sostenerla y continuar ejerciendo sus funciones dentro de esa empresa, La satisfacción del Recurso humano permite y garantiza el cumplimiento de las labores, ya que un personal motivado estimula el sentido de pertenencia y lo cual conllevara y contribuirá a la generación de ideas para el mejoramiento de las funciones, logrando tener mayor cantidad de ventas y mejorando la imagen al nivel que se pretenda lograr, si todas las organizaciones del mundo implementaran acciones respecto a la responsabilidad social empresarial simplemente existiría sostenibilidad para todos y el logro de un mundo mejor.

El crecimiento de las ventas en las organizaciones va relacionado estrechamente con el grado de RSE, Es decir para tener una relación efectiva entre la empresa y los grupos de interés como son: los clientes, la comunidad, los empleados, entre otros,

permite a la empresa el incremento de su rentabilidad mediante el ofrecimiento de productos y servicios de calidad.

Al respeto por el medio ambiente, el cumplimiento de las normas ambientales y la garantía de lograr el menor impacto en el medio al desarrollar las actividades económicas, permite visualizar de manera integral el negocio creando valor económico, con sentido social que involucra a todas las partes interesadas y cuidando del medio ambiente.

La RSE va ligado de principios y valores como la Ayuda mutua, responsabilidad, democracia, igualdad, equidad, solidaridad, honestidad, transparencia, responsabilidad social, preocupación por los demás, adhesión abierta y voluntaria, control democrático de los socios, participación económica, autonomía e independencia, educación, formación e información, cooperación entre cooperativas y compromiso con la comunidad, los cuales pretenden llevar una empresa altamente sostenible que contribuye con el desarrollo interno y externo del segmento donde se encuentre.

Valley 2015 nos dice que la La responsabilidad social también aplica a las universidades como empresas que son, deben cuidar el impacto de las acciones, el medio ambiente en lo organizacional, social, académico y cognitivo.

Chaves (1997) y Sajardo (1998) destacan las cooperativas como un eje vertebrador de la Economía solidaria y se fundamentan en la doble condición de sus agentes interesados. Se ha demostrado la eficacia del cooperativismos (Caballer et al., 1987; Server y Segura, 1990; Moyano y Fidalgo, 2001; Vidal, Segura y Rayos, 2001; Gómez-Limón et al., 2003; Ruiz, Hernández y García, 2006; Bel y Ausin, 2007; Montegut y Cristóbal, 2012; Juliá y Meliá, 2008) como un modelo que permite el equilibrio y como una herramienta de compromiso social que permite la generación de empleo y el aporte de valores sociales.

En algunos países como México, encontramos que las empresas que poseen mejor desempeño financiero y en general son de mayor tamaño de igual manera su RSE Es más grande, también encontramos el caso de Argentina donde las características de la misma no tienen relación con el nivel de RSE.

Después de realizar un análisis de la implementación de la RSE en las compañías de países como México, Brasil y Argentina se determina que la implementación de las RSE se basa prácticamente en el tamaño. Desempeño financiero y el riesgo; donde se verifica que las empresas de mayor tamaño son más propensas a sufrir críticas negativas, las empresas con mayor capacidad de endeudamiento pueden invertir en nuevas prácticas que conllevaran al beneficio de la propia organización y del entorno que lo rodea, y por ultimo las empresas que pueden perder su reputación si no implementan técnicas relacionadas con la RSE, o pueden tener alguna clase de beneficio (Nuñez, 2004).

Chaves (1997) logra concluir diciendo que la Responsabilidad Social Empresarial bien asumida ofrece cambios positivos para todos los actores, se convierte en una herramienta de diferenciación sobre los competidores, refuerza y mejora las acciones internas y externas de la empresa, de sus actividades y su intervención en la sociedad depende el éxito y el valor que su gestión aporta. No es fácil ni gratis, pero son más los beneficios que trae su implementación que su no aplicación, cuesta tiempo y esfuerzo ganar la credibilidad de los grupos de interés y más aún de toda una comunidad, sin embargo, puede aportar beneficios directos y garantizar la competitividad a largo plazo de la empresa.

### **Marco Institucional**

Para ENCELCO S.A. E.S.P. la responsabilidad social empresarial está determinada a partir de:

La responsabilidad social de las empresas (RSE) tiene muchas ventajas que pueden aplicarse a cualquier empresa, independientemente de su tamaño o sector.

Beneficios de la inversión social corporativa para las empresas

Los beneficios potenciales de la RSC para las empresas incluyen:

Un mejor reconocimiento de la marca, reputación comercial positiva, aumento de las ventas y la lealtad de los clientes, ahorros en los costos operacionales, mejor rendimiento financiero, mayor capacidad para atraer talentos y retener al personal, crecimiento organizacional, un acceso más fácil al capital y una reputación empresarial responsable.

La inversión social corporativa puede ayudarle a construir una reputación como empresa responsable, lo que puede, a su vez, conducir a una ventaja competitiva.

Las empresas suelen favorecer a los proveedores que tienen políticas responsables, ya que esto puede repercutir en la forma en que sus clientes los ven. Algunos clientes no sólo prefieren tratar con empresas responsables, sino que insisten en ello.

Ahorro de costes

Reduciendo el uso de recursos, los residuos y las emisiones, puedes ayudar al medio ambiente y también ahorrar dinero. Con unos pocos pasos sencillos, puede ser capaz de reducir sus facturas de servicios públicos y lograr ahorros para su negocio. Vea cómo reducir los residuos de su negocio para ahorrar dinero.

Encontrar y mantener personal con talento

Ser una empresa responsable y sostenible puede facilitar la contratación de nuevos empleados o la retención de los ya existentes. Los empleados pueden sentirse motivados a permanecer más tiempo, reduciendo así los costos y la interrupción de la contratación y el readiestramiento.

Otros beneficios de la RSE para las empresas

Actuando de forma sostenible y responsable, también puede ser más fácil:

Acceder a la financiación - los inversionistas son más propensos a respaldar un negocio respetable

Atraer la atención positiva de los medios de comunicación - por ejemplo, cuando se participa en actividades comunitarias

Reducir la carga regulatoria - las buenas relaciones con las autoridades locales a menudo pueden facilitar la realización de negocios

Identificar nuevas oportunidades de negocio - por ejemplo, para el desarrollo de nuevos productos o servicios

### **Marco Legal**

La norma 26000, se utiliza cuando una organización quiere probar que su producto cumple los requisitos de los customers. El propósito de este sistema es aumentar la satisfacción del cliente a través de la supervisión continua de los procesos y productos y el aumento de su calidad para la satisfacción del cliente. Una comparación de la ISO 9000 y la ISO 26000 para varias áreas destacadas en las que la ISO 26000 mueve la ISO 9000 hacia la excelencia de la RSC. El más significativo es el cambio de la base de clientes hacia una base más amplia de interesados. Esto en sí mismo no representa nada nuevo en el ámbito de la gestión. Lo que es significativo, sin embargo, es una descripción de lo que esto significa en realidad -desarrollada por primera vez a través de un diálogo de múltiples partes interesadas a nivel internacional. La ISO 9000 establece los fundamentos del pensamiento basado en procesos y sistemas en términos de negar los elementos de un sistema de gestión de calidad y negar ocho principios de gestión de calidad. La familia ISO 9000 se considera a menudo como un punto de partida en un viaje hacia la excelencia en el negocio (Ho & Fung 1994) y la excelencia en la RSE. Esto significa a menudo que la ISO 9000 (o los sistemas de gestión de la calidad en

general) se entienden como un bloque de construcción que ofrece una plataforma para integrar otros sistemas o requisitos y/o expandirse hacia desarrollos comerciales más amplios [Castka, Balzarova]. La investigación de las organizaciones certificadas por la ISO 9000 sugiere que la ISO 9000 se utiliza principalmente para abordar las mejoras de la calidad, la satisfacción del cliente y la mejora de la imagen corporativa [Castka, Balzarova 2006; Corbett, Luca 2002]. Sin embargo, estos estudios también muestran que la ISO 9000 no se utiliza mucho en áreas que son importantes para la excelencia de la RSE; a saber, las relaciones con las comunidades, las correlaciones con las autoridades y las mejoras ambientales. En otras palabras, las empresas certificadas por la ISO utilizan en su mayoría la ISO 9000 para dirigir sus operaciones y crear sistemas de gestión que apoyen sus operaciones.

La norma ISO 26000, como ejemplo de mecanismo regulador mundial en materia de responsabilidad social de las empresas, se ha elaborado mediante un proceso en el que participan múltiples interesados y es una norma no certificable [Tuczek, Castka, Wakolbinger 2018]. En sus supuestos, la norma ISO 26000 debía servir de guía para pasar de la responsabilidad social a las prácticas éticas de las organizaciones. Lo más importante es que no tiene la naturaleza de una norma técnica. Entre las muchas normas establecidas por la Organización Internacional de Normalización en Ginebra, sólo está en particular ofrece asesoramiento sobre su aplicación y recomendaciones, y también sugiere algunas posibles soluciones.

## **Capítulo 3. Resultados**

### **Matriz de Marco Lógico**

A partir de la necesidad de identificar los elementos estratégicos para el cumplimiento de los objetivos, se logra determinar una serie de eventos o variables dentro de un marco referenciado como lógico a partir del orden o fase a alcanzar. Es decir, resumir paso a paso lo que se busca obtener mediante una matriz las distintas partes del proyecto a tratar.

Tabla 1.  
Matriz marco lógico

	Resumen narrativo de objetivos	Indicadores	Método de verificación	Supuestos
Fin	Mejorar el saneamiento ambiental genere un impacto en la comunidad.	Disminución de problemas en salubridad por la proliferación de roedores y aves carroñeras.	Informes ambientales.	
Propósito	Realizar un diagnóstico de los residuos producidos y la transformación que se realiza a los residuos sólidos y orgánicos.	Cantidad de basura sin transformación de residuos.	Informe de recolección de basuras anual.	Los residuos sólidos son separados por la comunidad.
Componente Resultado	Presentar la propuesta de un plan de transformación y acopio de los residuos de la comunidad.	Muestra de la disminución de residuos sólidos en el barrio, generando estética en el sector.	Prototipo físico del acopio de los residuos	El acopio es usado por la comunidad.
Actividades	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Identificar las zonas más afectadas del barrio.</li> <li>2. Hacer el diseño de los planes de transformación de residuos sólidos.</li> <li>3. Establecer el proceso de la separación de los residuos.</li> <li>4. Identificar e implementar en las zonas afectadas los centros de acopio para la recolección de basuras.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Obtener las zonas de mayor afectación.</li> <li>2. Diseño del plan de transformación y acopio.</li> <li>3. Proceso del plan establecido para la transformación de residuos.</li> <li>4. Centros de ACOPIO</li> </ol>	Documento "Memorias de fabricación de centros de acopio y transformación de residuos sólidos, barrio la victoria"	Se dan las condiciones a nivel de grupo para diseñar el prototipo, mediante un trabajo en equipo, con lluvia de ideas y participación de todos los miembros.

*Tabla 2.*  
*Análisis de Variables*

Grupo y/o institución	Intereses	Recursos y mandatos	Problemas percibidos
Habitantes de la carrera 17 de la comunidad del barrio la victoria	<p>Mejorar el saneamiento ambiental</p> <p>Reducir los impactos negativos en los habitantes del barrio.</p> <p>Disminuir el impacto ambiental que generan los desechos sólidos para evitar el incremento de vectores</p>	<p><u>Recursos:</u></p> <p>Humanos: Habitantes de la comunidad.</p> <p>Materiales y equipos: Audiovisuales</p> <p><u>Mandatos:</u></p> <p>Disposición final de residuos sólidos decreto 838 de 2005</p>	<p>Limitados recursos humanos</p> <p>Inconformidad con el sistema de recolección</p> <p>Renuentes a cambiar su hábito en el manejo de desechos</p>
Estudiantes de ingeniería industrial y ambiental	<p>Disminuir el impacto ambiental que generan los desechos sólidos para transformarlos en abono orgánico.</p> <p>Incluir educación ambiental para los habitantes del sector</p>	<p><u>Recursos:</u></p> <p>Humanos: Estudiantes de ingeniería industrial y ambiental</p> <p>Capacitación y supervisión</p> <p><u>Mandatos:</u></p>	<p>Falta de recursos humanos y económicos.</p> <p>Limitado tiempo de capacitadores</p>
Universidad nacional abierta y a distancia (unad)	<p>Implantar programas a beneficio de la comunidad</p>		<p>La aceptación de los proyectos puede estar condicionada a otros temas sociales</p>

A partir del análisis de variables, se eleva y desarrolla el árbol de objetivos el cual es base para la correcta elaboración del plan estratégico de la Empresa, por lo tanto, es esencial comprender su estructura y funcionamiento.

### Árbol del Problema

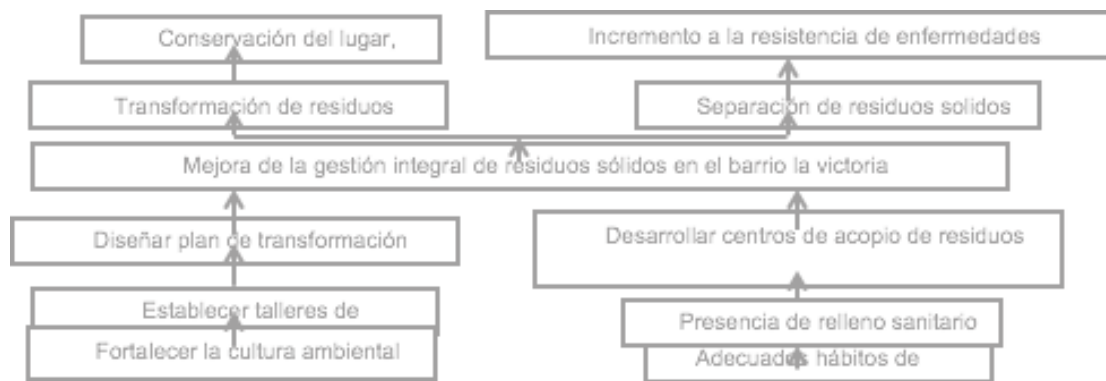


Figura 1: Árbol de Problemas

En consecuencia, el árbol de problemas se estructura ubicando cada una de las causas y efectos para posteriormente lograr el análisis de las mejores opciones para controlar dichos efectos y evitar que las causas hagan metástasis dentro de la organización.

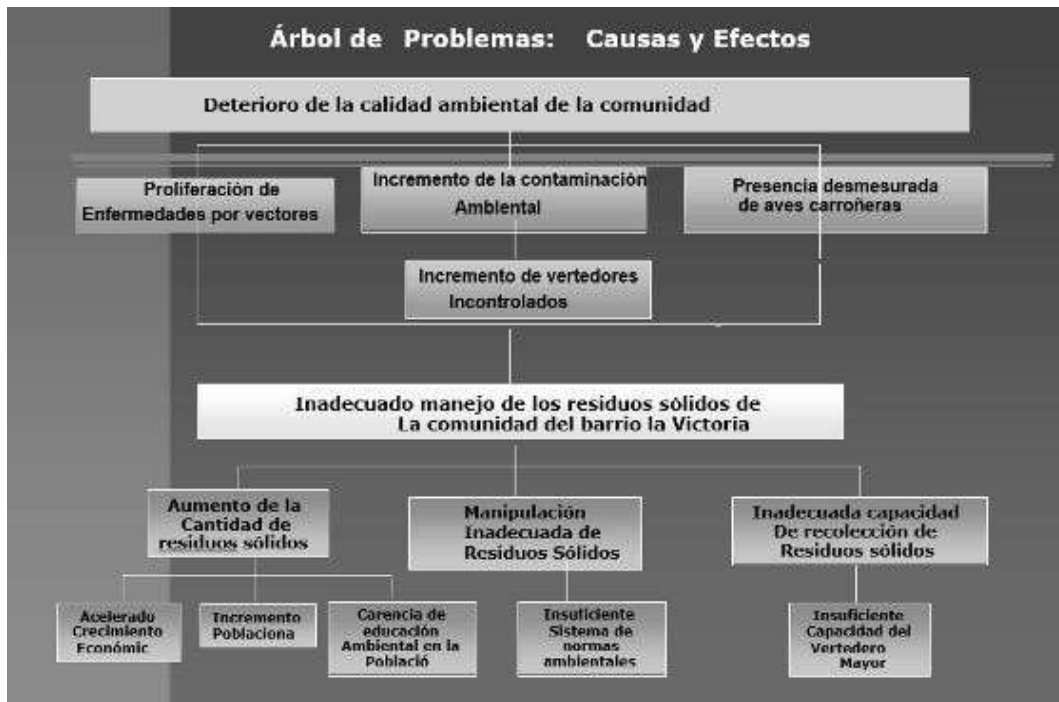


Figura 2: Árbol de problemas, causas y efectos para le empresa ENCESCO

Fuente: Elaboración propia

## Mapa Estratégico

Un mapa estratégico es una poderosa herramienta de gestión que describe los objetivos empresariales clave en una sola página. Con demasiada frecuencia las empresas se sienten obligadas a crear largos documentos de estrategia. Aunque pueden parecer impresionantes, poca gente los lee e incluso si se leen en la empresa, los objetivos estratégicos a menudo se ocultan o se pierden en información extraña.

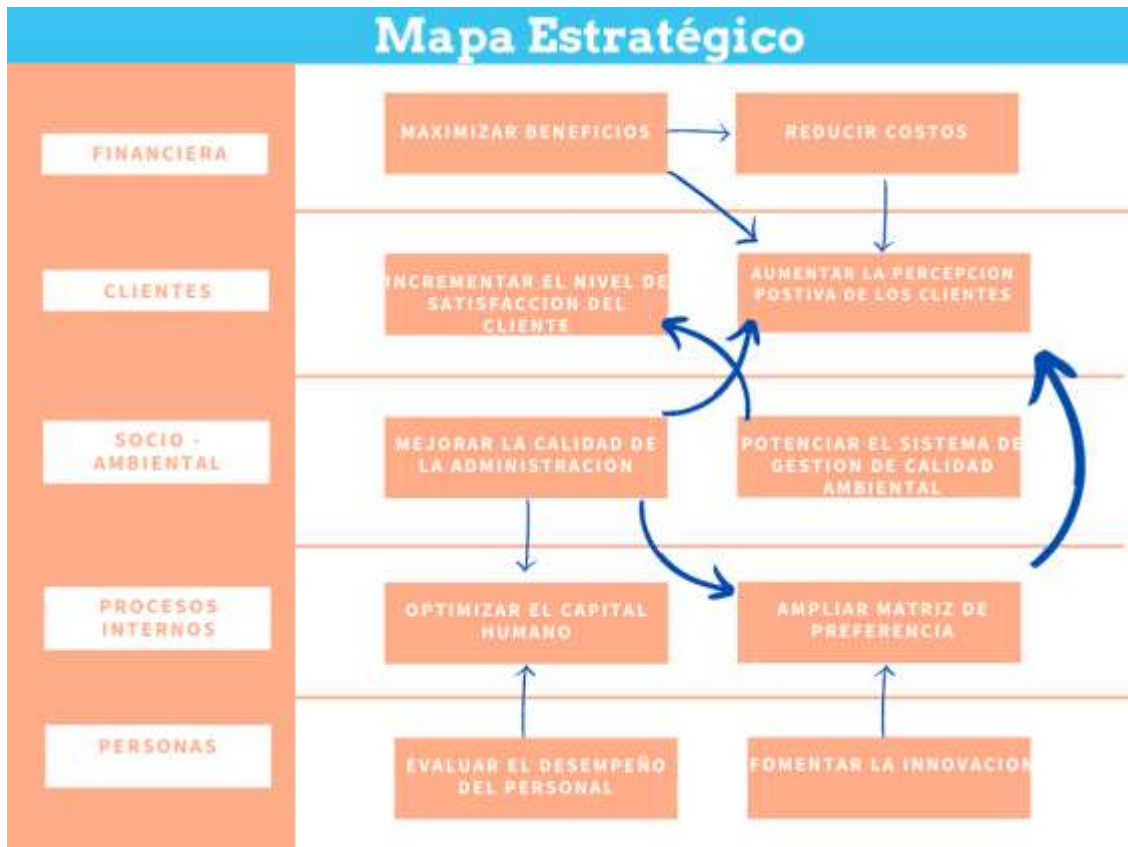


Figura 3: Mapa Estratégico

Podemos elevar aquí el desarrollo de un punto esencial el cual comprende que los objetivos enmarcados deben estar sujetos a todo momento a escrutinios técnicos para poder ser alcanzados.

#### Capítulo 4: Plan de Mejoramiento

Considerando cada uno de los estudios y hallazgos realizados durante cada uno de los momentos presentados dentro del árbol de problemas y objetivos, así como de su análisis de las distintas variables que hacen parte de los mismos, se puede estructurar un plan de mejoramiento acorde a las necesidades de la compañía.

Tabla 3.  
Plan de Mejoramiento: Dimensión Económica

Dimensión	Objetivo estratégico	Estrategia	Plazo	Costo	Indicador
Económica	Financiar proyectos de tratamiento de manejo de residuos sólidos. (cuantos proyectos a financiar)	Se destinará parte del presupuesto anual para la financiación del proyecto, lo cual será aprobado	12 meses	\$12.56 7.000	Cantidad toneladas de residuos sólidos antes/ cantidad toneladas de residuos sólidos después

*Tabla 4:  
Plan de mejora, Marco Social*

Dimensión	Objetivo estratégico	Estrategia	Plazo	Costo	Indicador
Social	Vincular personas de la comunidad para el alcance de los objetivos del proyecto.	Se diseñarán capacitaciones constantes en el manejo de residuos sólidos para con la comunidad impulsando así el compromiso y la vinculación de la misma con los intereses del plan estratégico de mejora.	12 meses	1 capacitación mensual por el costo de \$150.000., así anual, se plantearía un promedio de \$1.800.000	Número de personas en el proyecto antes /número de personas en el proyecto al plazo definido.

*Tabla 5: Plan de mejora,  
dimensión ambiental*

Dimensión	Objetivo estratégico	Estrategia	Plazo	Costo	Indicador
Ambiental	Establecer un ambiente adecuado para la vivencia de la comunidad.	Se creará un sistema de recolección y tratamiento en el manejo de recursos solidos el cual consiste en la distribución según las características de cada sólido, para ello, es necesario la contratación de un profesional del área y así determinar las mejores opciones para alcanzar el objetivo.	12 meses	\$12.000.000	<p>Identificar las zonas más afectadas del barrio.</p> <p>2. Hacer el diseño de los planes de transformación de residuos sólidos.</p> <p>3. Establecer el proceso de la separación de los residuos.</p> <p>4. Identificar e implementar en las zonas afectadas los centros de acopio para la recolección de basuras.</p>

## Conclusiones

La realización de un análisis completo de la compañía permitió identificar aspectos claves de su situación y con ello, el uso de las herramientas para el diagnóstico de problemas permitió la estructuración clara y concisa de las causas y efectos de cada situación en la empresa.

La estructuración de un sistema teórico y lógico permite orientar con claridad las estratégicas acordes para alcanzar el cumplimiento del objetivo general de la compañía a partir del diagnóstico realizado de la misma.

Cada momento del desarrollo del mapa estratégico, debe cumplir a cabalidad con la solución de conflictos que pudiesen darse en la elaboración del árbol de objetivos y por supuesto, dando solución a árbol de problemas.

El planteamiento del plan de mejoramiento identificó a claridad aspectos esenciales que se tienen al momento de desarrollar y alcanzar las metas, para ello, el direccionamiento según las dimensiones a considerar es esencial para el logro de cada uno de los objetivos y su correcto desarrollo.

## Referencias

- Almeida, M & Arrechavaleta, C. (2018). Responsabilidad social empresarial y sus limitaciones en el contexto académico universitario. *Revista Cubana de Educación Superior*, 37(2), 87–103.  
<https://bibliotecavirtual.unad.edu.co/login?url=http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=zbh&AN=130995518&lang=es&site=eds-live&scope=site>
- Calvo, P. (2014). Ética empresarial, responsabilidad social y bienes comunicativos. *Tópicos*, (47), 199-232.  
[http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0188-66492014000200008](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0188-66492014000200008)
- Díaz, N. (2014). Responsabilidad Social Empresarial y Creación de Valor Compartido, Sostenibilidad Gerencial. (Spanish). *Revista Daena (International Journal of Good Conscience)*, 9(3), 127–144.  
<https://bibliotecavirtual.unad.edu.co/login?url=http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=hus&AN=116281275&lang=es&site=eds-live&scope=site>
- Fonseca, R. (2019). El desarrollo sostenible humano local: La evolución de la inclusión del territorio en las teorías del desarrollo. *Economía y Desarrollo*, 162(2), 1–18. <https://bibliotecavirtual.unad.edu.co/login?url=http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=zbh&AN=139381284&lang=es&site=eds-live&scope=site>
- González, Y., Manzano, O & Torres, M. (2019). Capítulo 1: Evolución de la responsabilidad social universitaria: Línea del tiempo y análisis bibliométrico. *Libros Universidad Nacional Abierta Y a Distancia*, 31 - 52.  
<https://hemeroteca.unad.edu.co/index.php/book/article/view/3137>

- León, M & León, R. (2018). Gestión de la responsabilidad social empresarial del sector alimentario venezolano y ciudadanía. *Revista Orbis*, 13(39), 15–29.  
<https://bibliotecavirtual.unad.edu.co/login?url=http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=a9h&AN=129587482&lang=es&site=eds-live&scope=site>
- Llanes, M & Salvador, Y. (2018). Convergencia de la ética pública y los objetivos de desarrollo sostenible: resorte subjetivo valioso. (Spanish). *Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, 6(1), 1–28.  
<https://bibliotecavirtual.unad.edu.co/login?url=http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=eue&AN=132100014&lang=es&site=eds-live&scope=site>
- Méndez, A., Rodríguez, M & Cortez, K. (2019). Factores Determinantes de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE). Caso aplicado a México y Brasil. *Análisis Económico*, 34(86), 197–217.  
<https://bibliotecavirtual.unad.edu.co/login?url=http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=zbh&AN=136796612&lang=es&site=eds-live&scope=site>
- Pérez-Sanz, J., Gargallo-Castel, A & Esteban-Salvador, L. (2019). Prácticas de RSE en cooperativas. Experiencias y resultados mediante el estudio de casos. CIRIEC - España, *Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa*, 97, 137–178.  
<https://bibliotecavirtual.unad.edu.co/login?url=http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=a9h&AN=140495890&lang=es&site=eds-live&scope=site>
- Vallaey, F. (2020). ¿Por qué la responsabilidad social empresarial no es todavía transformadora? Una Aclaración Filosófica. *Andamios*, 17(42), 309–333.  
<https://bibliotecavirtual.unad.edu.co/login?url=http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=zbh&AN=144273500&lang=es&site=eds-live&scope=site>

## Anexos

Anexo A. Enlace Código de ética

<https://editor->

[storage.reedsy.com/books/5fcc07997ad8747238ae98b8/exports/success/288d4c2e-8022-44c4-98b6-7ee79266bcd5/202012052306-codigo-de-conducta-de-la-empresa-de-energia-del-guainia-emelce-sa.zip](https://storage.reedsy.com/books/5fcc07997ad8747238ae98b8/exports/success/288d4c2e-8022-44c4-98b6-7ee79266bcd5/202012052306-codigo-de-conducta-de-la-empresa-de-energia-del-guainia-emelce-sa.zip)

[Anexo 2 formato de encuesta o entrevista.](#)

<https://docs.google.com/forms/d/e2q3JLTLzAGwBs5qfF23d03eVrq8ZBJ2l->

[LETisELSA/edit?usp=ring](https://docs.google.com/forms/d/e2q3JLTLzAGwBs5qfF23d03eVrq8ZBJ2l-LETisELSA/edit?usp=ring)