

Incorporación y Divulgación de las buenas Prácticas de las Responsabilidad Social  
Empresarial aplicadas a las normas ISO 26000 aplicadas a la Empresa superservicios del centro  
del valle.

Norbey Millán Ayala

Cristian David Pacheco

Lina Marcela Zapata

Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD  
Escuela de Ciencias Administrativas, Contables, Económicas y de Negocios ECACEN  
Administración de Empresas  
Palmira, Valle  
Marzo 2021

Incorporación y Divulgación de las buenas Prácticas de las Responsabilidad Social  
Empresarial aplicadas a las normas ISO 26000 aplicadas a la Empresa superservicios del centro

Norbey Millán Ayala

Cristian David Pacheco

Lina Marcela Zapata

Asesor

Carolina Iveth Sanchez

Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD  
Escuela de Ciencias Administrativas, Contables, Económicas y de Negocios ECACEN  
Administración de Empresas  
Palmira, Valle  
Marzo 2021

## Tabla de Contenido

Tabla de Contenido .....	3
Índice de Tablas .....	4
Índice de Figuras .....	5
Lista de Anexos .....	6
Resumen Analítico Especializado.....	7
Resumen.....	9
Abstract (traducir) .....	10
Capítulo 1. Antecedentes .....	11
Introducción .....	13
Problema .....	15
Preguntas del problema.....	17
marco lógico.....	17
Objetivos .....	19
Marco conceptual.....	20
Marco Teórico.....	25
Marco institucional .....	27
Misión .....	29
Visión.....	29
Valores .....	29
Estructura Organizacional.....	30
Marco Legal .....	30
Diagnóstico. ....	32
Matriz de Marco Lógico .....	36
Árbol de Objetivos.....	38
Mapa Estratégico .....	40
Plan de Mejoramiento .....	42
Conclusiones.....	48
Referencias.....	50
Anexos .....	52
Anexo A.....	52
Anexo B. ....	52

## Índice de Tablas

La lista de tablas, figuras y anexos pueden presentarse en una sola página

Tabla 1. <i>Marco logico</i> .....	17
Tabla 2. <i>Cuadro de diagnóstico</i> .....	4533
Tabla 3. <i>Plan de Acción y de Seguimiento para la Dimensión Económica</i> .....	46
Tabla 4. <i>Plan de Acción y de Seguimiento para la Dimensión social</i> .....	43
Tabla 5. <i>Plan de Acción y de Seguimiento para la Dimensión ambiental</i> .....	46

## Índice de Figuras

Figura 1. <i>arbol de objetivos</i> .....	15
Figura 2. <i>mapa estrategico</i> .....	20
Figura 3. <i>estructura organizacional</i> .....	29
Figura 4. <i>Árbol de problemas para la empresa superervicios del centro del valle....</i>	3737
Figura 5. <i>Árbol de Objetivos para la empresa superervicios del centro del valle.....</i>	389
Figura 6. <i>Mapa Estratégico para la empresa superervicios del centro del valle.....</i>	40

### **Lista de Anexos**

Anexo A. Enlace al Código de Ética.....	<u>52</u>
Anexo B. Formato de Recolección de Información.....	<u>52</u>

## Resumen Analítico Especializado

---

**Título** Integración y Difusión de las Practicas de Responsabilidad Social Empresarial y normas ISO 26000 aplicadas a la Empresa superservicios del centro del valle.

---

**Autores** Norbey Millán Ayala, Cristian David Pacheco.

**Tipo de documento:** Trabajo de grado de Diplomado

**Año:** 2021

**Palabras clave:** Confidencialidad, código de ética, RSE, contravenciones, marco normativo, costo, dimensión.

**Resumen:** En la actualidad todo tipo de empresa debe de concientizarse por el cuidado del entorno que la rodea, no es simplemente beneficiarse del sitio, sino también beneficiar ese lugar o sociedad ETC, un ejemplo de los tipos de beneficio que una empresa le puede ofrecer a la comunidad es: dando empleo a habitantes del sector, implementar estrategias que le ayuden a conservar el medio ambiente y generar empleos a familias de vulnerabilidad en la sociedad, esta sería una mínima demostración de cómo se aplica o se pone en conocimiento en manejo de las RSE en la empresa superservicios del centro del valle.

**Problema de investigación:** falta de una estrategia de gestión que ayude a mejorar la calidad de super servicios del centro del valle.

**Metodología:** se aplica una metodología donde se llevará acabo la responsabilidad social sosteniendo siempre un crecimiento continuo de la empresa.

**Principales resultados:** Se obtiene como resultado la buena conservación del medio ambiente.

**Conclusiones:** Luego de revisar de que trata la responsabilidad social nos damos cuenta que tan importante es que todas las empresas

---

apliquen buenas prácticas sobre el la preservación del medio ambiental, ya que la mayoría solo están enfocadas en cumplir con sus objetivos comerciales y descuidan mucho el entorno que los rodea sin tener en cuenta que este muy pronto le puede pasar factura y será demasiado tarde para tratar de remediar el daño afectando de manera directa a la empresa en especial a las pymes, cabe resaltar que el último siglo las empresas se han venido concientizando de implementar las buenas prácticas ambientales creando un entorno sostenible para nuestro planeta y de igual manera esto incentiva a la sociedad en contribuir en el cuidado del mismo.

**Referencias:**

- León, M., & León, R. (2018). Gestión De La Responsabilidad Social Empresarial Del Sector Alimentario Venezolano Y Ciudadanía. *Revista Orbis*, 13(39), 15–29.
- ISO (2010). ISO 26000. Responsabilidad Social Visión general del proyecto.
- Mellado, C. (2009). Responsabilidad Social Empresarial en las Pequeñas y Medianas Empresas latinoamericanas. *Revista de Ciencias Sociales*, 15(1), 24-33.
- Quinto, I (2015). Elaboración del plan de responsabilidad social empresarial para Astilleros Navales Ecuatorianos.
- Junta de Galicia (2012). Plan Gallego de Responsabilidad Social Empresarial. Recuperado
-

## **Resumen**

En la actualidad todo tipo de empresa debe de concientizarse por el cuidado del entorno que la rodea, no es simplemente beneficiarse del sitio, sino también beneficiar la sociedad que la rodea y hacer las inversiones para el sostenimiento del medio ambiente, ejemplo de los tipos de beneficio que una empresa le puede ofrecer a la comunidad es: dando empleo a habitantes del sector, implementar estrategias que le ayuden a conservar el medio ambiente y de esta manera poder brindar una mejor calidad de vida de una de las familias de esa comunidad o sociedad, esta sería una mínima demostración de cómo se aplica cada una de los pasos de la Responsabilidad Social de la Empresa superservicios del centro del valle.

Palabras Clave: calidad de vida, confiabilidad, financiación, medio ambiente, responsabilidad social empresarial, stakeholder.

### **Abstract**

At present, all types of companies must become aware of the care of the environment that surrounds them, it is not simply to benefit from the site, but also to benefit the society that surrounds it and make investments to sustain the environment, an example of the types of The benefit that a company can offer the community is: by employing inhabitants of the sector, implementing strategies that help them conserve the environment and thus be able to provide a better quality of life for one of the families of that community or society , this would be a minimal demonstration of how the Social Responsibility of the company superservices of the center of the valley is put into practice.

Keywords: quality of life, reliability, financing, environment, corporate social responsibility, stakeholder.

## Capítulo 1. Antecedentes

En Colombia la responsabilidad social está presentando un gran crecimiento a pasos agigantados, ya que el crecimiento y la nueva apertura de otras empresas, se ha convertido en una constante para que estas normas sean aplicadas de manera eficaz cuando hay vulneración donde las entidades cada entidad ha tomado cartas en el asunto.

Esto hace que se benefician todas las entidades, personas o comunidades más vulnerables, ya que todas tienen un doliente, Colombia Avanza en la ética empresarial y las RSE, ya que comprende la competitividad entre: rentabilidad económica y la rentabilidad social.

Es de vital importancia buscar mejor relación en las empresas y los colaboradores, también se debe tener en cuenta que sus clientes son un parte fundamental para crecer de manera vertical, teniendo como base que Colombia a mediados del siglo XX obtuvo un liderazgo en América latina por que venia implementando una creación de empresas con inversiones extranjeras, donde se incluía el buen trato, puesto que las personas que laboraban eran todos colombianos en su mayoría, y aunque no se hablaba de clima laboral se aplicaba generando buena experiencia para cada uno de sus empleados.

Empresas tan grandes como son las multinacionales hoy en día como lo son éxito los grandes bancos grupo aval Bancolombia Nestlé, Postobón, Coca-Cola han marcado rutas de reconocimiento por parte de la comunidad local y extranjera, siendo entidades que han generado un crecimiento de las responsabilidades adquiridas con la sociedad y el medio ambiente de manera bien aplicada.

La capacitación de los empleados en gran parte de estas empresas ha generado que sean empresas que otras que están incursionando las vean como un centro de atracción ya que al ver

su gran responsabilidad obtienen llevarse sus mejores empleados para que ayuden el crecimiento de manera más eficiente.

Otras empresas han aplicado como la son las empresas colombianas cómo la son las gobernaciones las empresas institucionales han hecho que tengan utilidades siendo que no son de ello generar una estrategia de mercadeo de una manera más eficaz, los grandes ingenios que hay en el Valle del cauca, siendo así empresas que tienen inversión netamente colombiana han generado este tipo de estrategias generando campaña social donde la población vulnerable a través de recreaciones, donaciones, construcción de viviendas para cada uno de sus empleados sin tener que afectar sus ingresos hacinado pacto con consorcios o entidades estatales.

## Introducción

Las empresas hoy en día en el año 2021 están generando un cambio muy constante ya que se están globalizando cada día , por lo que su constante transformación buscando la necesidad y la satisfacción de los clientes que están muy informados Mediante los avances tecnológicos, consiguiendo mejores productos de mejor calidad mayor protección y que buscan una conservación más grande en el medio ambiente han generado que las empresas, qué tenemos generen estrategias comerciales todos los comportamientos de los ciudadanos hacen que las necesidades se conviertan en acciones para ser suplidos por las empresas buscando cubrir muchas expectativas y los requerimientos que requiere la sociedad.

Así es Cómo se comienza integralmente un comportamiento más competitivo donde se involucra la sociedad, aplicando las RSE, buscando alternancia en las empresa, involucrando : los empleados, los clientes y los mismos dueños de las empresas, este proyecto de responsabilidad social empresarial aplicado en la empresa súper servicios del centro del Valle de una investigación muy detallada ya que hemos podido encontrar un diagnóstico a la empresa sobre Cómo se aplican las RSE en todos los aspectos.

teniendo en cuenta las normas ISO 26000 mostrando resultados que arrojan ciertos indicadores de gestión que al ser aplicados a la empresa nos dejan un detalle de cómo es que debe ser administrada y cómo se deben aplicar en el ámbito local interno Y externo, a través de varias encuestas realizadas por correo electrónicos se intervinieron varios objetivos de varias empresas a las cuales les prestan los servicios y varios empleados de los cuales ellos se logran tener un nivel de conocimiento tanto interno como externo, dónde podemos aplicar esta normas de una manera internacional sin tener que afectar o vulnerar el estatus de cada uno de los empleados. Dentro de este marco legal, hemos podido diseñar objetivos estrategias y visiones del

problema central en la empresa aplicando medidas estratégicas junto con ellas las actitudes que requieren Cada uno de sus empleados.

Con la investigación hemos podido detallar que los grandes esfuerzos hechos por la empresa súper servicios del centro del Valle tiene una gran acogida por toda la sociedad ya que su gran inversión ha hecho que lo que deben ejecutar tanto en el campo social, Y ambiental se lleve de una manera muy ágil y oportuna. Generando muchas veces planes de mejoramiento y planes de acción que permitan acortar tiempo de las Inversiones de largo plazo se vuelvan a corto plazo y minimiza los resultados de lo que hoy en día podemos llamar inversión social donde no solamente se benefician el medio ambiente las personas, sino también cada uno de los seres que en su entorno viven.

El cumplimiento de estos objetivos ha hecho que el crecimiento empresarial sea más grande y su aceptación sea de una manera más generalizada, asimismo hemos podido lograr una integración y una difusión de la RSE en la empresa súper servicios del centro del Valle, estudiando también un código de ética dentro de la empresa sin dejar por fuera , La fragilidad con el que ellos deben de manejar los trabajadores y los diferentes públicos que intervienen en cuanto a ellos teniendo en cuenta que es una empresa donde se puede ver afectada por lavado de activos donde dichos empleados eviten dañar o destruir los comportamientos éticos y Morales que ha implementado la empresa tanto de manera interna y externa para que se conserve una muy buena imagen de la entidad ya que ello dependen muchas personas y que genera más de 500 empleos de manera directa e indirecta.

## Problema

La alta deserción de los empleados de la empresa superservicios del centro del valle, a los cuales no les tuvo en cuenta las normativas que la empresa ofrece, también el poco esfuerzo que tiene la empresa en su entorno como lo es la sociedad y su medio.

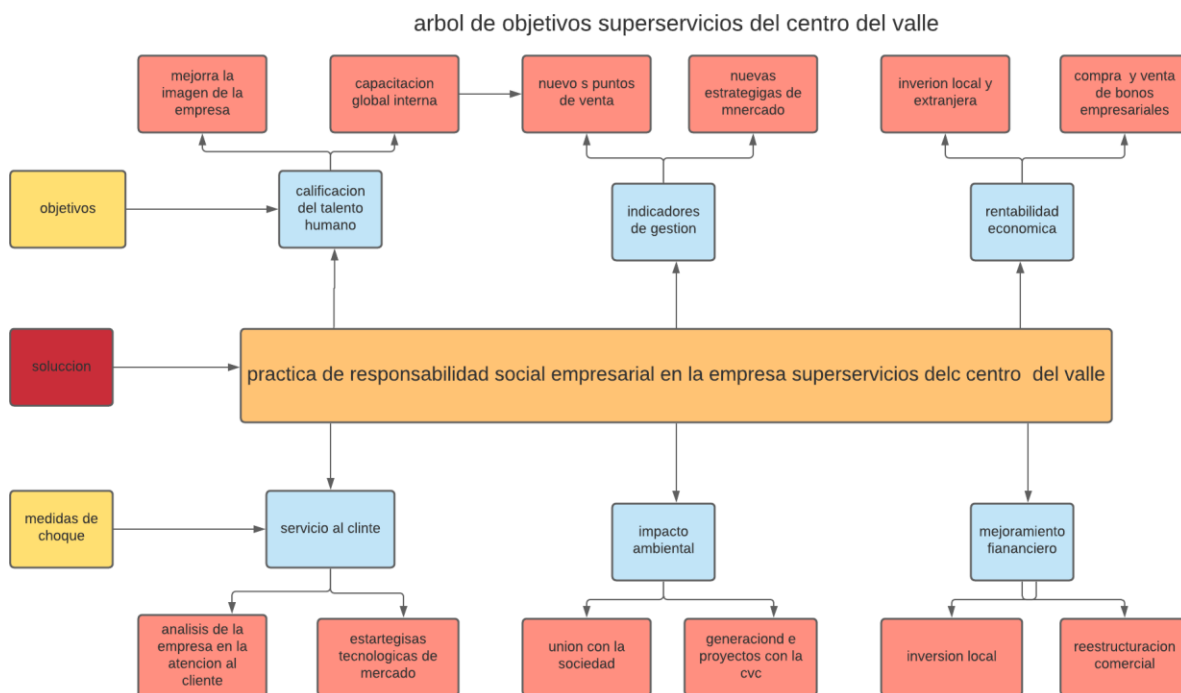


Figura 1

Aunque las RSE se formalizaron en Colombia en el año 2002 la cual ya se venia aplicando de manera indirecta sin tener estudios, es importante resaltar que con sus prácticas ha logrado explorar espacios y siendo prácticas indispensables, en el crecimiento empresarial y global ya que de ello depende el crecimiento tanto personal como profesional, de acuerdo a la investigación, las empresas buscan una gestión para ingresar a un mercado global aplicando la responsabilidad social empresarial.

podemos decir el destacatamiento de varias entidades nacionales se han involucrado de manera ágil y segura obteniendo una evaluación muy competitiva entre las grandes empresas de inversión internacional originando ventajas competitivas económicas donde hay grandes inversiones, en lo que es tecnología ya que por este medio se logran hacer los grandes negocios y el gran comparamiento frente a la competencia que aunque es más fuerte y más grande se puede ofrecer un servicio de mejor calidad, volumen y cantidad, generalmente hay que trabajar de manera coordinada para poder alcanzar un estatus empresarial en tiempo determinado ya que se requiere de muchos esfuerzos para lograr los objetivos establecidos , si nos vamos a ello debemos de tener una actividad que involucra un personal humano que esté comprometido y que de forma directa o indirecta genere una buena presentación de la empresa, sus productos sean tangibles o intangibles hacen que sean vistos por las personas de manera interna y externa como los productos de mejor calidad y que son de mejor asequibilidad para poder cubrir la demanda. el primer propósito que se debe tener en una empresa siempre es mejorar la calidad de vida de sus trabajadores su comunidad aledaña y tener una responsabilidad completa con el medio ambiente.

Cuando involucramos esta responsabilidad dentro de las empresas podemos obtener un beneficio, Qué es la generación y contribución por medio del estado, ya que al ver que estamos agradecidos con cada uno de los entes que nos rodean, Podemos obtener mejores calificaciones e incluso sellos de nivel internacional.

En Colombia hay empresas donde hay otras empresas que miden el top 100 de las empresas mejor pagadas, que mejor generen rentabilidad, o simple y llanamente el mejor lugar para trabajar, si las empresas aplicaran las RSE en cada uno de los campos de acción podríamos encontrar un ranking bastante rígido ya que allí hay empresas, de talla internacional que participan y no están dentro de este grupo de empresas, dado a que sus acciones positivas

que están influyendo hacia cada uno de los campos que lo rodean hacen de que no estén aisladas del marco legal empresarial colombiano.

Sus estrategias los han hecho crecer de manera local e internacional Pero que sus grandes inversiones son presentadas y son públicas de manera gratuita puesto que estas son difundidas por los medios de comunicación internacional y nacional, y permiten difundir de forma masiva actividades en la comunidad que adelantadas generalmente creando una buena experiencia de esta manera , podemos ver que las empresas son estratégicas al hacer sus donaciones puesto que aunque no buscan tener. Una medalla de honor hace pública la información de sus empresas o teniendo mayor rentabilidad y mayor acogida por las entidades nacionales y las empresas personas.

### **Preguntas del problema**

¿Porque los procesos adquiridos por la empresa súper servicios del centro del Valle, son integrados dentro de las actividades misionales?

¿Porque están comprometidos con las personas, el medio ambiente la comunidad y sobre todo con el crecimiento local?

Tabla 1

### **marco lógico**

Grupos	intereses	Problemas	recursos
Clientes	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Posventa</li> <li>• Calidad del servicio</li> <li>• Alineamientos y tendencias del mercado</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mala atención al cliente.</li> <li>• No pago de premios oportunamente.</li> <li>• Inestabilidad en las redes tecnológicas.</li> <li>• Poca información en las páginas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dinero.</li> <li>• Colocación de quejas y reclamos.</li> </ul>

		web.	
Proveedores	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pagos acordados</li> <li>• Participación en el Mercado</li> <li>• Publicidad en espacios de la empresa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• No cancelación de facturas a tiempo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contrato.</li> <li>• Acuerdo del nivel de servicio.</li> <li>• Cancelación de contrato.</li> </ul>
consultores	Pago de convenios aprobados	<ul style="list-style-type: none"> <li>• No recepción de la información a tiempo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Despidos masivos.</li> </ul>
Empleados	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Motivación laboral</li> <li>• Competencia leal</li> <li>• Relación laboral entre jefes y empleados</li> <li>• Buen clima laboral</li> <li>• Liderazgo de trabajo en equipo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mal funcionamiento del producto facturado generando quejas y reclamos de los clientes.</li> <li>• Poca capacitación.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ninguno</li> </ul>

## **Objetivos**

### **Objetivo General**

Integrar y difundir el proceso, donde se involucre la responsabilidad social empresarial aplicada a la empresa súperservicios del centro del Valle.

### **Objetivos Específicos**

- diagnosticar la empresa súper servicios de centro del Valle teniendo en cuenta aplicación de las normas ISO 26000
- diseñar estrategias frente a los objetivos a partir de una visión del problema central que tiene la empresa teniendo en cuenta la responsabilidad social empresarial aplicada a empleados y todos los entes que lo componen
- generar acciones que involucren a todos los trabajadores en la planificación buscando solución de los problemas ,teniendo como base las normas internacionales generar planes de acción que mejoren los resultados de viniendo e identificando el rumbo de la empresa.
- construir normas de comportamiento interior de la empresa súperservicios del centro del Valle dedicada a la venta y compra de chance.
- identificar una sana convivencia mediante el código de ética aplicado a cada uno de los rubros que lo conforman lo social lo económico y lo ambiental.

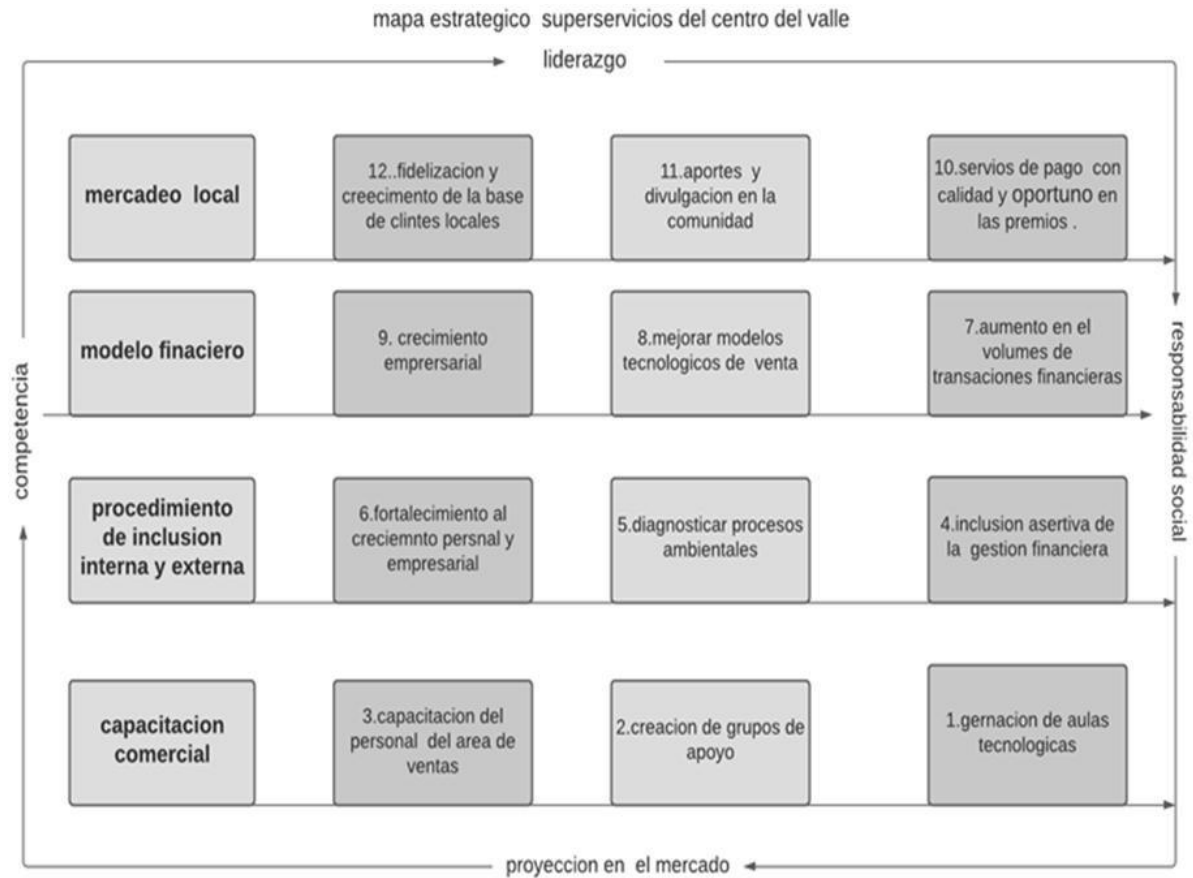


Figura 2

## Capítulo 2. Marcos Referenciales

### Marco conceptual

#### *Ética.*

Dentro la investigación generada únicamente se tendrán en cuenta, que se utilizarán los conceptos claves que permitan entender al evaluador el significado de cada uno de los textos utilizados y que se ubican de acuerdo a la empresa superservicio del centro del Valle, la aplicación de las RSE la cual está en un mercado globalizado. Es importante tener este concepto ya que cuando destacamos estas prácticas aplicadas a una empresa dedicada a los servicios recauda efectivo, vemos por consiguiente que pueden haber inversionistas tanto nacionales como

internacionales, originando grandes ventajas de competitividad económica y crecimiento empresarial dentro de la región.

**La ética:** estudia cada proceso que hay dentro de las empresas, donde le da una connotación determinando que es lo correcto y lo incorrecto y de esta manera establecer una escala de valores de comportamiento (De la Cruz & Fernández, 2016, págs. 69-118).

**Ética empresarial:** es el comportamiento donde se institucionalizan los valores corporativos que deben conocer las personas que trabajan en las empresas, la cual se debe cumplir de manera directa sin ser omitido por ningún empleado ni su rango dentro de la institución (Giovanola, 2009); (Rodríguez & Aguilera, 2005).

### **Pensamiento Estratégico.**

Es el punto de vista que se debe tener cada estrategia o miembro de un equipo, puesto que de este depende el buen desarrollo dentro de un mercado competitivo.

Gerstein, M. S. (1996). Pensamiento estratégico. *CEPAL/CLADES*.

### **Desarrollo Social.**

el desarrollo social ha venido evolucionando a través del tiempo, cambiando hasta las formas de comunicarnos, esto lo deja claro los diferentes experimentos sociales desarrollados por las organizaciones del ter sector (OTS), donde se busca dar soluciones a las diferentes problemáticas sociales que aun no han sido resueltas por el estado, es por eso que las OTS se convierten en actores sociales capaces de generar crecimiento y mejorar el desarrollo social con base en conceptos éticos claros y bien definidos.

por medio de las OTS se reúne personal y los convierte en líderes sociales con el fin de transformar la realidad social educando a la sociedad y así sacarla adelante.

Arévalo-Martínez, R.-I., & Ortiz-Rodríguez, H. (2019). Comunicación organizacional web de la ética en las organizaciones del tercer sector. (Spanish). *El Profesional de La Información*, 28(5), 1–11

### **Desarrollo Sostenible.**

el desarrollo sostenible a nivel sociedad busca una equidad en todos los ámbitos que nos podemos imaginar, el sector político se encarga de crear estrategias que sean sostenibles para aplicarlas en el entorno o sociedad en la que se encuentran, organizando las expectativas en la ciudadanía con transparencia, colaboración y participación ciudadana.

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.

### **Excelencia Empresarial.**

Se denomina excelencia empresarial cuando la empresa ha logrado tener una estrategia de desarrollo sostenible, y obtiene una utilidad plasmada en la contabilidad de la empresa, así la empresa tiene como mantenerse en el mercado competitivo y tiene como mantener su plan de estrategias para el desarrollo de una responsabilidad social sostenible en beneficio para la sociedad y las demás partes que se involucran.

Pigé, B. (2012). La representación de la excelencia de las empresas. *Administracion y Organizaciones*, 15(29), 61–78.

### **Grupos de Interés.**

Los stakeholders son las personas que pueden o no afectar a la empresa en la planificación de objetivos organizacionales, los cuales deben de ser considerados en el momento que se generan las estrategias, considerando una identificación previa dentro de la organización si son primarios o secundarios.

Entre los diferentes grupos de interés tenemos:

- Empleados
- Proveedores
- Clientes
- Propietarios
- Ecologistas
- Medios locales
- Sociedad en general

Marulanda, N., & Rojas, M. (2019). Ética en Instituciones de Educación Superior para la Construcción de Relaciones de Confianza con Grupos de Interés (Stakeholders). *Información Tecnológica*, 30(3), 269–276.

### **Estrategia.**

cuando se habla de estrategias se refiere a lo que hacemos para lograr las propuestas de valor únicas y distintivas de nuestros clientes, y significa definir los principales objetivos y todas las tareas necesarias para la implementación de la estrategia. La estrategia viene siendo el conjunto de tareas y objetivos que implementa una empresa u organización con el fin de corregir y alcanzar las metas planteadas a corto plazo.

Hax, A & Majluf, N. (2014). *Lecciones en estrategia: hacia una gestión de excelencia*. Ediciones UC.

### **Gerencia Estratégica.**

Es aquel recurso que tiene la empresa para ordenar y agilizar cambios, con el fin de poder generar estrategias que permitan alcanzar los objetivos y reconoce la participación de la alta dirección y liderazgo de la empresa para tomar decisiones acordes a las necesidades del presente y futuro.

Ramírez, Reynier I., Nelson D. Lay, and Harold B. Sukier. 2020. "Gerencia Estratégica Para La Gestión de Personas Del Sector Minero de Venezuela, Colombia y Chile." *Información Tecnológica* 31 (1): 133–40.

## Marco Teórico

Dentro de esta investigación que se tiene plasmada sobre las normas iso 26000 aplicadas a la empresa supe servicios del centro del valle, se logra identificar que la Responsabilidad Social, está creciendo de una manera, que vale la pena resaltar puesto que esta investigación se ha vasado en una empresa local que ha crecido de manera agigantada dando pasos tan altos que en este momento genera tantos empleos como los es de manera interna y externa, y que ha logrado firmar acuerdos o contratos para ser uno de los más grandes corresponsales bancarios que hallan en el centro del valle y fortalecer su musculo financiero de manera lenta pero agigantada.

El avance de la tecnología es algo que cabe dentro de sus manos por que han logrado tener algunos programas de manera colectiva con otras empresas que al tenerlos a su disposición hacen que Sean tan suyos y esto hace que sus clientes tengan la certeza y seguridad que se requiere para ser los mejores del mercado local, su contribución con el medio ambiente y la sociedad hacen que sea bien referida, porque también apoya a las personas cabeza de hogar otorgando un empleo sea de manera directa o indirecta.

El haber traspasado las fronteras ha generado también que los ingresos de otros países dejen un grano de arena para salud la educación y la cultura de nuestra región porque gracias a sus altos impuestos se pueden ejecutar obras de manera local y a otros municipios. Es así como las nuevas situaciones que se van presentando de manera local se pueden afrontar de una forma lógica porque cada que vemos una casilla de supe servicios estamos viendo el crecimiento de una empresa una familia y una región que sabe que puede estar a la vanguardia de la competencia siendo leal y legal, traduciéndolo a una empresa llena de personas jóvenes y veteranos que tienen infinidad d estrategias empresariales, esto es el compromiso que cada uno tiene para sus familias y la sociedad que los rodea.

A pesar que es una empresa joven este gremio posee una ética que otras empresas se demoraron en aplicar porque tiene algunos profesionales que han dado lo mejor de ellos para que esta empresa sea tenida en cuenta como al mayor crecimiento, las labores sociales que esta empresa dona cada día son vista porque hay corrupción y llegan de manera directa a la

comunidad la cual tiene un sello y es la responsabilidad social que no lo es atribuido por la empresa sino por cada uno de sus empleados y cada uno de los clientes que utilizan sus servicios cada día.

Todas las organizaciones sean grandes medianas o pequeñas deben tener en cuenta que conocer la importancia de la norma ISO 26000, Son un elemento muy valioso para la empresa, herramientas que se convierten en una de las más importantes para la elaboración de los planes de acción y poder gestionar cada uno de los indicadores que han sido propuestos por la empresa, los cuales permiten encontrar más rápido un resultado implementando acciones que buscan mejorar correctamente, el cumplimiento de los resultados propuestos por la organización percepción ciudadana sobre la empresa

## **Marco institucional**

La empresa superservicios del centro del valle cuando inicialmente comenzó en este nicho de mercado, su principal objetivo era la comercialización de apuestas permanentes en solo 4 municipios del valle del cauca, se fueron presentando las condiciones para ir mejorando ya que la el crecimiento financiero erra cada día más competitivo nos dimos la tarea de ir creciendo de una manera más adecuada, puesto que sabíamos que se tenía la capacidad la cobertura y el personal idóneo para buscar alianzas y una posible fusión con algunas entidades estatales, la empresa fue tomando un revestimiento bastante alto que en este momento es una de las más grandes de la plazo en cuanto a personal oficinas y centro de experiencia.

Durante el periodo donde se han iniciado las nuevas tecnologías de la información que ha permitido que la empresa súper servicios de centro del Valle haya cambiado la dinámica en toda la presentación de sus productos, la venta de chance, la venta de lotería la encomienda los giros entre otros. Es lo que hace que valla a la vanguardia ha hecho que se utilice más eficientemente y sea más competitivo ya que su factibilidad en el tiempo y la disminución de espacios en cuanto a sus oficinas y puntos de recaudo sea más pequeños cuando la empresa genere usted esta estrategia se tuvieron quehacer varios análisis, los cuales llegaron a la toma de decisión de que si se orientaba. A un tema de que si las vendedoras fueran directamente en calle los recursos serían más, ya que llegaría el producto directamente a la mano del cliente y se aumentaría las ganancias y utilidades de la compañía.

es allí donde la empresa súper servicios del centro del Valle a generado que su tecnología permita brindar una seguridad transparencia cumplimiento y llevar cada uno de los productos directamente a la puerta de la casa del cliente ya que los beneficios no solamente son para el empleado, para la persona que recibe, o para una empresa sino que se beneficia la comunidad ya

que por medio de ellos se reciben quejas y reclamos las cuales son llegas directamente la compañía y que son estudiadas por la compañía, la empresa su vez esta aliados con gane y supergiros,banco agrario ,grupo aval entre otros lo que los hace como ser el banco móvil más grande del país.

**Ubicación**

SúperServicios del Centro del Valle

Dirección: Cra 25 # 28 – 30 Tuluá (valle)

**Misión**

Superservicios del Centro del valle tiene como misión prestar el servicio de venta de loterías, pago de facturas, envío y traslado de remesas de manera ágil y segura a cada uno de los municipios de Colombia teniendo como alianza estratégica las redes de servicios del país.

**Visión**

Ser la mejor empresa de multiservicios del país y estar entre las número de uno como referencia para los colombianos en el año 2022.

**Valores**

Integridad:

el respeto y la lealtad por las normas y políticas que rigen nuestra organización.

Pasión por el servicio:

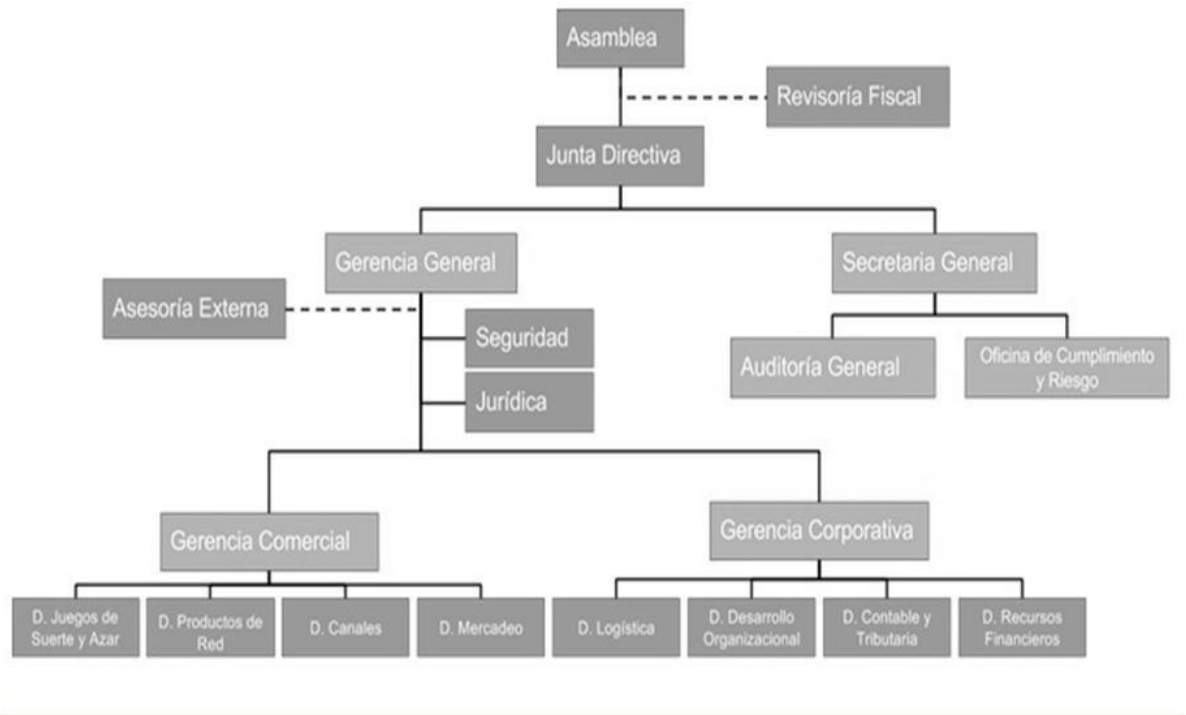
el amor y las ganas para servir a los demás.

Excelencia: siempre se puede hacer mejor

Honestidad: Siempre ser la de mayor confiabilidad en el mercado.

## Estructura Organizacional

# Organigrama



Extraído de <https://gestionintergralceipa.wordpress.com/organigrama/>

Figura 3

## Marco Legal

El propósito de la norma ISO 26000 es orientar todo tipo de organizaciones para que adquieran más responsabilidad con la sociedad; Las normas ISO 26000 son un estándar internacional de este tipo, que busca guiar a las organizaciones e incentivarlas a el desarrollo sostenible. Como todos sabemos, las personas están prestando cada vez más atención a los impactos ambientales y sociales de las actividades humanas, por lo que es necesario observar y supervisar constantemente las actividades que realizan las empresas. (ISO, 2010)

Debido al impacto en el planeta en todos los años de actividades irresponsables, las personas ahora son más conscientes y aportan valor suficiente para realizar actividades sostenibles, por lo que para las empresas que voluntariamente cumplen con la norma, podrán atraer a más clientes porque están valorando todos los días Actividades socialmente responsables, convirtiéndose así en motor de cambio. (ISO, 2010)

Además, el propósito de esta movida es incentivar a las organizaciones no solo a aspirar a cumplir con las cuestiones legales, sino también a darse cuenta de que el cumplimiento de la ley está en línea con las obligaciones básicas de cualquier empresa, y promover en gran medida la responsabilidad social de la empresa.

Su objetivo es mejorar la y dar a conocer los temas de d las RSE en las empresas y puede complementar otras iniciativas relacionadas con la responsabilidad social sin querer reemplazarla,se recomienda que las empresas que deseen aplicar este estándar internacional considerando la diversidad social, ambiental, legal, cultural, política y organizacional y cada una de las condiciones económicas, considerando la coherencia con los estándares internacionales de conducta. (ISO, 2010).

## **Diagnóstico.**

Para poder desarrollar el instrumento de diagnóstico, cuando se realizó la investigación se tuvo en cuenta las variables que se manejan en la RSE, ya que para poder contribuir y tener un indicador más fuerte sobre cómo es que se viene trabajando y cuáles serían los planes de acción que debemos tener en las 7 variables de responsabilidad social empresarial, además de poder fortalecer cada una de ellas.

Proyecto de Integración y Difusión de las normas Iso 26000 aplicadas y puestas en práctica teniendo en cuenta la responsabilidad social de la empresa supe servicios del entro del valle ubicada en la ciudad de Tuluá valle, esta investigación se hace con el fin de dar a conocer el compromiso que tiene la empresa, con sus empleados, colaboradores y clientes de manera interna y externa, se realizó una investigación cuantitativa, donde se entrevistó a los trabajadores de la empresa, a través de métodos rápidos y ligeros ya que no se pudo de manera presencial por el caso que está sucediendo a nivel mundial (pandemia covid -19).

Se identificó el conocimiento que se tiene por parte del público interno de las actividades de RSE y las normas iso 26000, en este proyecto se puede identificar el modelo de la organización y el compromiso que se tiene con el entorno, tales como lo son los resultados encontrados en la investigación en una escala no muy grande pero que se puede aplicar de manera eficaz, teniendo en cuenta o poner en duda la aplicación de dichas normas exigidas por la ley ,a través del análisis del problema, se realizó el mapa de problemas y objetivos, encontrando que la empresa presenta altas y bajas en la integración y difusión de las normas .

Durante el estudio se elaboran estrategias para dar un mejor manejo analizando los procesos de mercadeo, perspectivas financieras, procesos internos, externos competitividades y aplicando las RSE, aquí también podremos visualizar la parte ética y moral que constituyen la

empresa y la hacen ver como una de las más influyentes con sus más de 500 empleados de manera directa e indirecta, que han generado un mejoramiento en el campo de acción apuntando a los objetivos y metas propuesta por la empresa.

tabla 2.

Variables fundamentales	Indicadores de gestión
Gobernanza de la organización	<p><b>1. Desempeño de ejecución en la empresa</b>  <math>\frac{5 \text{ de objetivos logrados} \times 100}{5 \text{ de objetivos planteados}}</math></p> <p>Problemas solucionados  <math>\frac{55 \text{ problemas solucionados} \times 100}{250 \text{ problemas solucionados}} = 22 \%</math></p>
Derechos humanos	<p><b>1. Personas con discapacidad en la empresa</b>  <math>\frac{69 \text{ personas con discapacidad} \times 100}{500 \text{ empleados de la empresa}} = 11.8\%</math></p> <p>Personas con discapacidad contrato indefinido</p> <p><math>\frac{101 \text{ personas con discapacidad} \times 100}{500 \text{ empleados de la empresa}} = 20.2\%</math></p> <p><b>2. Rango de edades de la empresa</b>  <math>\frac{225 \text{ personas en un rango mayor 40 años} \times 100}{500 \text{ empleados de la empresa}} = 45\%</math></p> <p><math>\frac{230 \text{ personas entre 30 y 39 años} \times 100}{500 \text{ empleados de la empresa}} = 46\%</math></p> <p><math>\frac{45 \text{ personas entre 18 y 29 años} \times 100}{500 \text{ empleados de la empresa}} = 9\%</math></p>
Prácticas laborales	<p><b>1- Inversión en creación de nuevas sucursales</b></p> <p><math>\frac{\\$700 \text{ millones para 150 nuevos empleados}}{\\$1.000.000 \text{ Salario mínimo de ley}}</math></p>

	<p>\$388.888 base del salario el resto es por comisión</p> <p><b>2 -Contratación con beneficio social</b></p> <p><u>85 son personas de bajos recursos sin estudios x 100 = 56.7%</u> 150 todas con contrato obra labor</p>
Medio Ambiente	<p>1. <b>Inversiones medio ambiente</b></p> <p><u>1 proyecto de recuperación medio ambiente x 100 = 20%</u></p> <p>5 proyectos propuesto por el municipio</p> <p>2. Renovación materia contaminante</p> <p>15 toneladas generadas por la empresa x100 = 42% reducción de papel 35 adquiridas por la empresa</p>
Nuevas practicas de operación empresarial	<p><b>Formación empleados</b></p> <p>Empleados formados por la empresa por parte de los proveedores</p> <p><u>500 empleados formados por parte de entes externos (proveedores) x100 = 100%</u> 500 total de trabajadores</p>
Apoyo a la comunidad	<p><b>Inversión en la comunidad</b></p> <p><u>2500 grupos familiares beneficiados con recursos de la empresa x100 =1,7%</u> 300.000 familias de bajos recursos</p> <p>Trabajo laboral fuera de las instalaciones</p> <p><u>100 empleados de la empresa staff x100 =20%</u> 500 empleados de la empresa</p>

los datos reunidos anteriormente son tomados directamente de la información basada en una entrevista directamente con funcionarios de la empresa súper servicios de centro del Valle los cuales nos aportaron, el índice de participación frente a las RSE y el manejo del talento humano, se pudo identificar la cantidad de empleados que se manejan tanto interna como externamente y algunos movimientos que se daba directamente a cada uno de los de los rubros que se manejaban, esta información recolectada no solo la hace un área, ya que hay varias áreas destinadas lo que: es el área de la organización, el área recursos humanos, el área de práctica laboral es el área de medio ambiente el área de la justificación esto hizo el momento de tomar la información correspondiente nos diera un aproximado ya que los datos exactos no los pueden suministrar puesto que es algo que lo toman como reserva de ellos directamente de la empresa.

La compañía como tal está ubicada en la ciudad de Tuluá, como sede principal y tiene varias oficinas O subsedes en algunos municipios del departamento del Valle lo que hace que esté prácticamente colonizada en casi todas las los municipios del norte y centro del valle del cauca, siendo así como una de las más grandes del país.

## **Matriz de Marco Lógico**

El marco lógico tiene una matriz que esta dirigido al desarrollo y solución del árbol de problemas, árbol de objetivos y el marco estratégico, en donde el árbol de problemas se compone por las fallas que presenta la empresa seguido del árbol de objetivos en el cual se plantean las metas que se quieren alcanzar corrigiendo todas esas fallas presentadas, aplicando estrategias con las cuales se garantizara el cumplimiento de esos objetivos.

## **Stakeholders**

- Empleados
- Proveedores
- Clientes
- Propietarios
- Ecologistas
- Medios locales
- Sociedad en general

## **Árbol del Problema**

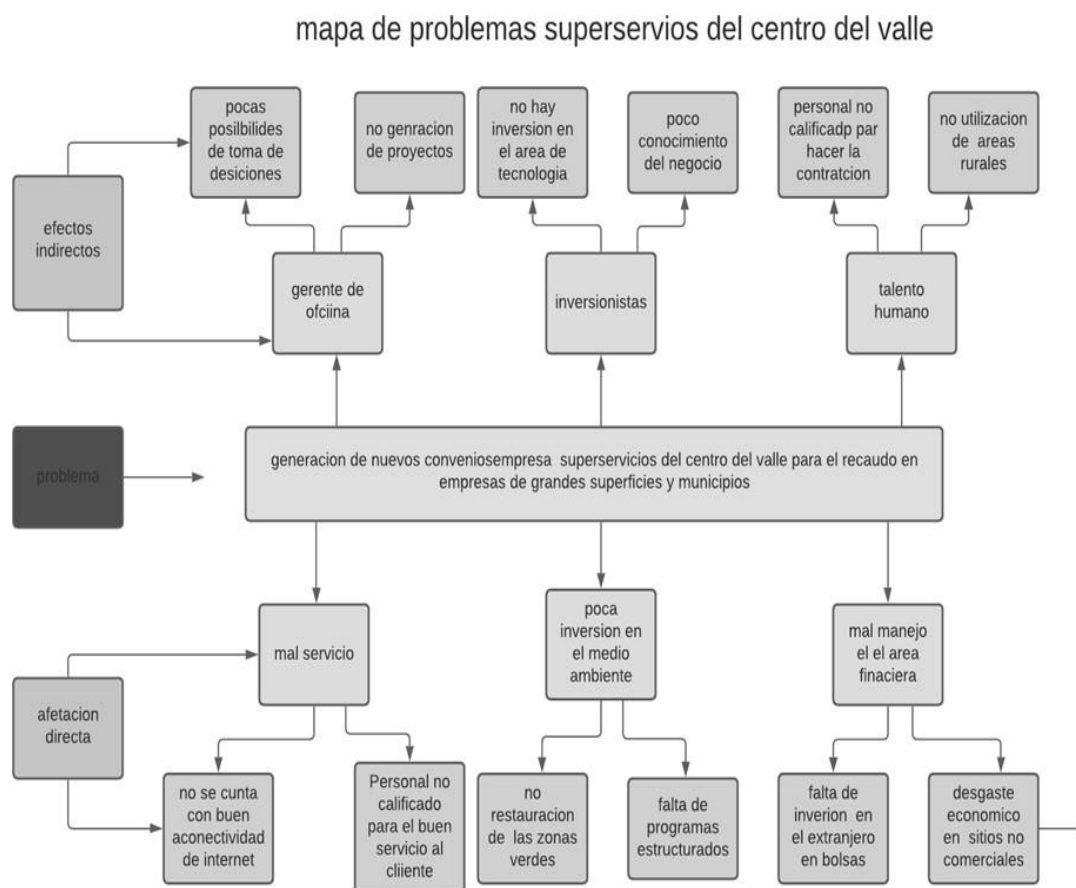
El árbol de problemas de la empresa súpervicios del centro del Valle directamente en la creación de nuevos convenios con empresas de grandes superficies, se puede decir que éste Tiene efectos indirectos y afectación directa dentro de la afectación indirecta están los gerentes de oficina los inversionistas y el talento humano. Eso hace que las reuniones que se generen pueda que los proyectos que se plantee no estén disponibles por las inversiones, En general ya que para ello se debe tener en cuenta de que no solamente debe ser el área urbanizada sino también el área rural.

Dentro de la afectación directa podemos decir que está en mal servicio la poca inversión en medio ambiente y el mal manejo del área financiera debemos tener en cuenta que si hay buena conectividad de internet en las áreas, donde están las oficinas el servicio puede llegar en su

amplio conocimiento, ya que muchas personas desconocen el portafolio de productos que ofrece la empresa también puesto que se deben hacer las inversiones directamente en el sector ambiental ya que es uno de los más distribuidos puesto que se gasta demasiado papel, así mismo optimizar en algo más tecnológico, eso se hace ya con área financiera para ver qué medidas o qué proyectos se deben hacer para así ofrecer al cliente que se sientan seguros y capaces de poder recibir un servicio más futurista, sin que se evite los riesgos que se deben tomar. (Ver Figura 1).

**Figura 4.**

Árbol de problemas para la empresa SUPERSERVICIOS DEL CENTRO DEL VALLE.



la empresa tiene como un problema definido el cual está enfocado en la relación con la sociedad, para la cual la empresa tiene afectación directa e indirecta, dado así que para

cada una de las partes se tiene que involucrar el personal de toda la compañía donde se busca el crecimiento de manera constante y vertical sin afectar el flujo de utilidades, pero que hay que hacer inversión de corto y mediano plazo para poder satisfacer las necesidades de la empresa de manera constante, todo va desde el estudio empresarial con inversión tecnológica hasta el mantenimiento del medio ambiente.

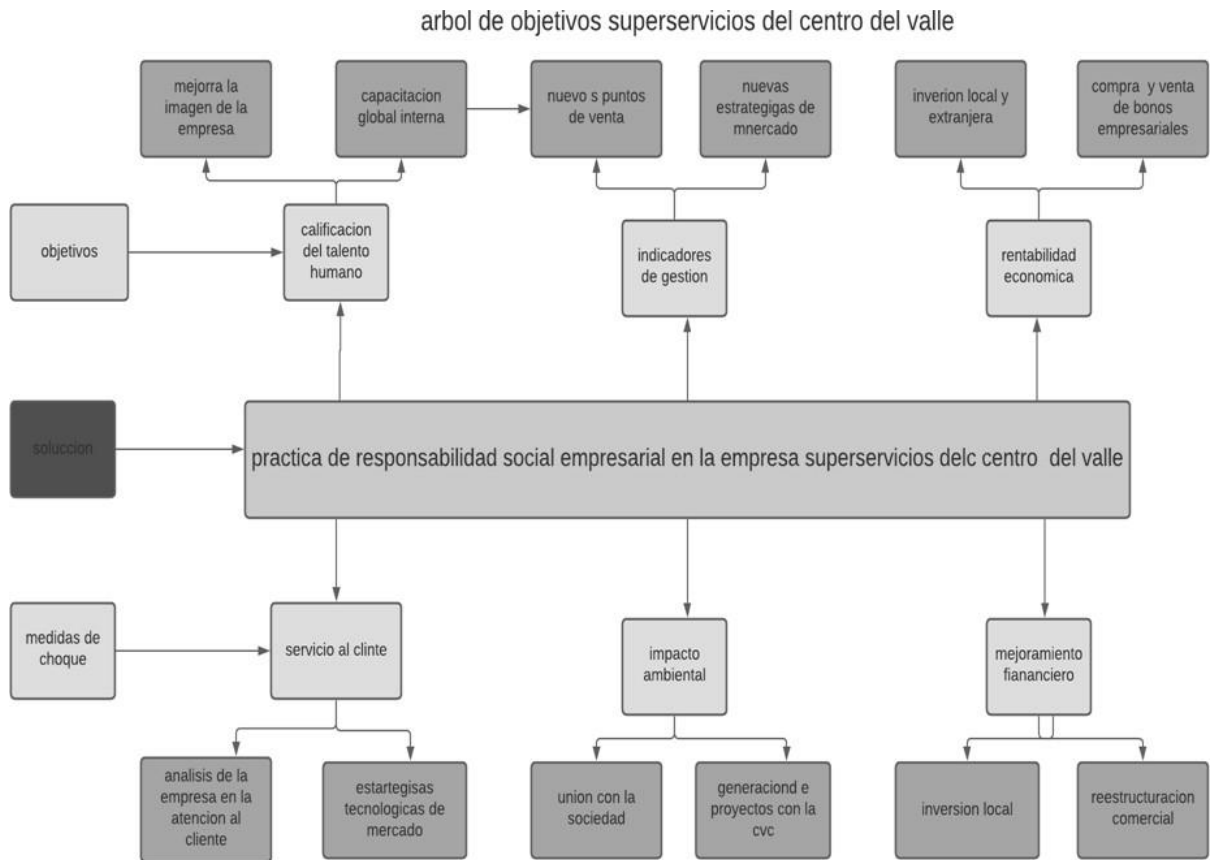
Fuente. Elaboración propia

### **Árbol de Objetivos**

La empresa súper servicios del centro del Valle tiene como base en la práctica de poder solucionar la responsabilidad social empresarial dentro de la empresa súper servicios la cual tiene unos objetivos, los cuales son la calificación del talento humano e indicador de gestión y la rentabilidad económica para ello debemos encontrar que hay que buscar una mejor imagen de la empresa capacitar internamente cada uno de los empleados generar nuevos puestos de trabajo y encontrar nuevas tecnologías que no afecten el sistema cada día debemos saber de qué debe haber una inversión local y se puede hacer una inversión extranjera Sería mucho mejor ya que se abrirían las puertas para alcanzar nuevas metas estratégicas. (Ver Figura 5).

### **Figura 5.**

*Árbol de Objetivos para la empresa superservicios del centro del valle*



la solución del problema está direccionado más que todo en la aplicación de las RSE a su entorno y el personal que este para que sea posible su realización, cuando al empresa a definido un marco de estrategias y ha realizado un estudio de cuáles son los factores más relevantes y que deben ser tenidos en cuenta, en su descripción sus objetivos van marcados con el talento humano, el manejo e indicadores, y la rentabilidad económica, los cuales son fundamentales para poder fortalecer y solucionar de manera rápida el servicio al cliente, el impacto ambiental y de esta manera poder hacer inversión financiera que ayude al fortalecimiento de la sociedad.

Fuente. Elaboración propia

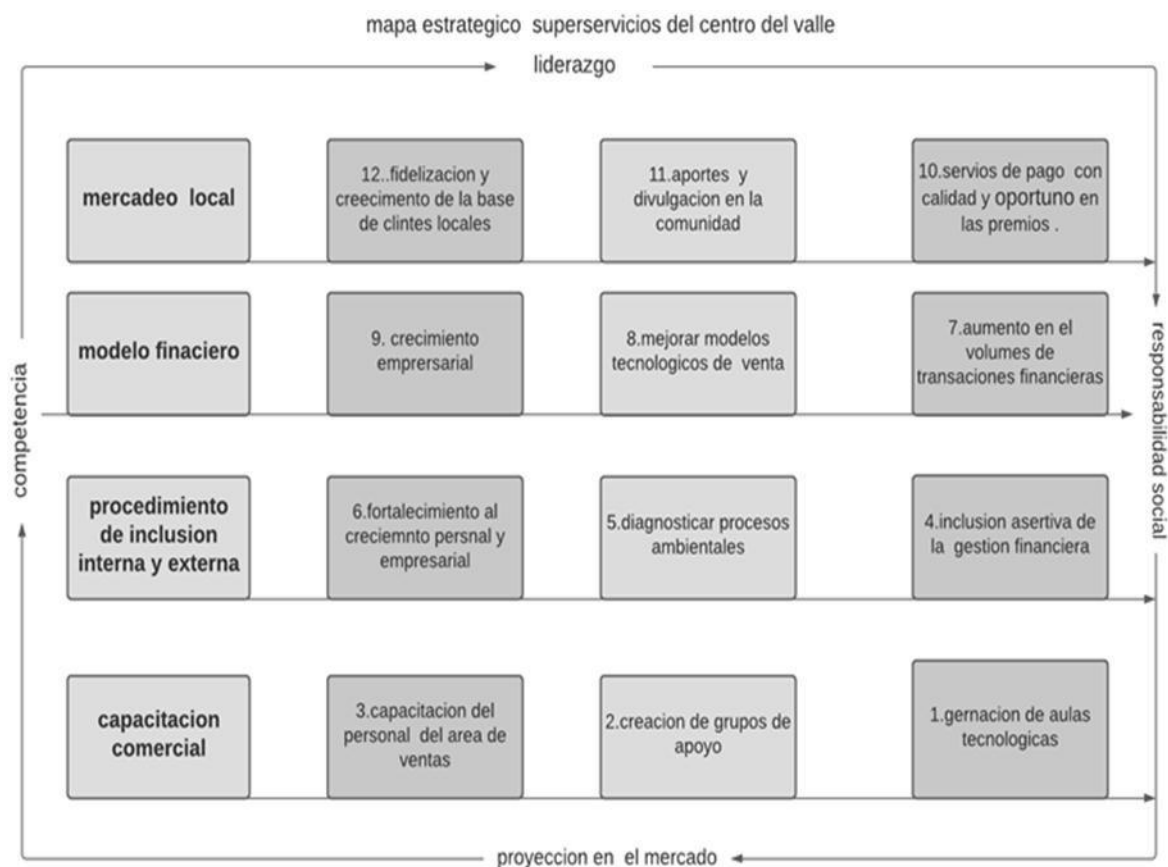
## Mapa Estratégico

El mapa estratégico es una grafica donde podemos analizar de manera rápida las estrategias que implementa la organización, en esas estrategias se resalta la RSE pensando en los efectos sociales positivos que estos traerían aplicando la norma ISO 26000 volviendo a SUPERSERVICIOS DEL CENTRO DEL VALLE en una empresa completamente sostenible.

(Ver figura 6).

### Figura 6

*Mapa Estratégico para la empresa superservicios del centro del valle*



La empresa superservicios el centro del valle, ha logrado identificar mediante los procedimientos y modelos de gestión una estructura solida donde se involucra de una manera constante cada uno de los procesos que fortalecen el crecimiento empresarial, dado así que si hay expansión empresarial habrá mas inversión social, sostenibilidad y liderazgo en el mercado colombiano por que no se busca estar en un solo lugar específico, se busca poder generalizar de manera estratégica un inclusión más asertiva generando un musculo empresarial que sea bastante fuerte con su modelo empresarial.

Fuente. Elaboración propia

## **Plan de Mejoramiento**

El siguiente plan de mejoramiento está enfocado en alcanzar las metas bajo las dimensiones: económica, social y ambiental, para los cuales se han definido objetivos estratégicos que están encaminados para poder cumplir cada uno de los rubros, para ello la empresa superservicios del centro del valle tiene una inversión de \$1.000 millones de pesos para generación de nuevos empleos, inversión social y aporte ambiental para el cuidado y mantenimiento del medio ambiente, ya establecidas estas estrategias se irán encaminadas a su cumplimiento, estas serán medidas y cuantificadas; el dinero para poder alcanzar estas metas será con créditos bancarios y utilidades de la empresa puesto que el plazo será corto por que tenemos previsto poderlo hacer en un plazo de un año, así mismo poder alcanzar cada una de las acciones.

El plan de acción y seguimiento, que se llevara dentro de la empresa y su ejecución del presupuesto se define teniendo como base fundamental que los puestos nuevos de trabajo se harán con los fondos adquiridos por los créditos, los otros dos rubros se manejaran con las utilidades de la empresa puesto que la destinación de estos recursos se tendrá en cada sesión de la empresa como tema principal.

Para ofrecerle a los empleados que sea una empresa responsable y social creara herramienta de cómo organizar y creara su plan estratégico buscando varias herramientas de la ISO 26000, también donde se vea incluido el cliente y está pues para estar entrar en los mercados con nuevo productos, creación de marcas y relación con las nuevas tecnologías, que permite ahora acercarse más rápidamente a consumidores y a diferentes partes interesadas una relación entre la metodología es:

- la primera es conocer, por ejemplo. Tenemos la primera etapa, la priorización de dichos impactos para identificar Cuáles son los que tenemos impacto negativo positivo claros para dichos impactos a indicadores de gestión que nos permita luego ubicarlos en que las partes interesadas y en que los afecta.
  - utilizar herramientas globalizadas con el cual pretendemos que las empresas dispongan de una narrativa común y una forma de ver los impactos de un ángulo empresarial bueno.
- Todo lo anterior mencionado quedara plasmado en las actas de la empresa que se generan mes a mes con el fin de poder demostrar el cumplimiento de cada una de estos objetivos (Ver Tabla 3)

**Tabla 3.**  
*Plan de Acción y de Seguimiento para la Dimensión Económica*

Dimensión	Objetivo estratégico	Estrategia	Plazo	Costo	Indicador
Económica	Incrementar las acciones que se deben utilizar en la empresa superservicios del centro del valle teniendo en cuenta las RSE lo que nos ayudara a incrementar la buena reputación y posicionamiento de la empresa generando competitividad	Incrementar los puntos de venta en la región.  Generar proyectos que no afecten la responsabilidad social de la empresa superservicios del centro del valle	1 año	150M	Número de punto de ventas x100
			6 meses	20M	Número de puntos de la empresa  Proyectos de RSE generados x100 cantidad de beneficiarios
				25M	Procesos claves para disminuir costos x100

	y crecimiento empresarial.	Generar procesos claves en la empresa buscando la disminución de costos	6 meses		Costos de la empresa
--	----------------------------	---	---------	--	----------------------

*Nota.* Para la empresa superservicios del centro del valle se han generado los planes de acción, en pro de cumplir con los objetivos que están incluidos en los stakeholders los cuales son claves para así determinar la dimensión económica de la responsabilidad social empresarial

*Fuente: Elaboración propia*

La empresa superservicios del centro del valle tiene como objetivo social un crecimiento en la base de personal tanto interno como externo, al igual que poder firmar acuerdo en otros municipios y poder abrir punto de venta, así generando mas de 150 empleos, se tiene también el crecimiento de las capacitaciones v presenciales y virtuales para cada uno de los empleados ya que lo que es de busca es que halla un buen crecimiento de la compañía donde se pueda ver la gestión de los directivos de la empresa y mejorar el clima laboral de(Ver Tabla 4)

**Tabla 4.**  
*Plan de Acción y de Seguimiento para la Dimensión Social*

Dimensión	Objetivo estratégico	Estrategia	Plazo	Costo	Indicador
Social	Generar crecimiento y puestos de empleo de manera local y externa	Capacitación virtual constantemente	2 meses	0	$\frac{\text{Número de trabajadores}}{\text{Cantidad de empleados de la empresa}} \times 100$
		Generar estrategias y estudios al clima laboral	1 año	15M	$\frac{\text{Indicadores de calidad empresa}}{\text{Empresas analizadas en el país}} \times 100$
		Crear grupos de comunicación entre áreas de trabajo	2 meses	0	$\frac{\text{áreas de comunicación}}{\text{cantidad de empleados de la empresa}} \times 100$

*Nota. la implementación de los planes de acción incluidos para la empresa superservicios del centro del valle están enfocados para lograr los objetivos propuestos inicialmente los cuales se fundamentaron en el crecimiento tanto empresarial como social.*

*Fuente: Elaboración propia*

La empresa superservicios del centro del valle tiene como objetivo implementar grupos de apoyo en el área ambiental, ya que al dispones de recursos para esta dimensión, puesto que se busca evitar que los residíos que la empresa produce contaminen el medio ambiente, lo que se hará es que el papel como materia prima para de la empresa, todo el que quede en la empresa será utilizado al máximo y después será donado a centro especializados para su transformación de los cuales se hará la compra del mismo y en su efecto poder sistematizar cada uno delos productos de la compañía hará su venta virtual generando códigos de seguridad ejemplo (Ver Tabla 5)

**Tabla 5.**

*Plan de Acción y de Seguimiento para la Dimensión Ambiental*

Dimensión	Objetivo estratégico	Estrategia	Plazo	Costo	Indicador
Ambiental	Reducción de residuos solidos	Evitar en gran proporción los desechos sólidos en cada punto de venta y así evitar la contaminación al medio ambiente	1 año	100.000 por puesto	$\frac{\text{Cantidad de desechos generados}}{\text{Cantidad generada desechos empresarial}} \times 100$
		Se hará cada producto de la empresa será siistemizado en un 90%	6 meses	15M por municipio	$\frac{\text{Ejecución de prácticas ambientales}}{\text{Ejecución ambiental empresas municipio}} \times 100$

		<p>Generar prácticas ambientales para mitigar la contaminación ambiental</p> <p>Evaluar y estudiar cómo se debe manejar los residuos que son generados por la empresa</p>	5 meses	5M	$\frac{\text{Cantidad residuos x ciudad x 100}}{\text{Cantidad residuos empresa}}$
--	--	---	---------	----	--

*Nota. la creación de los planes de acción son ejecutables en un 100% ya que al ser un objetivo de sostenibilidad pueden generar reciprocidad económica en un 20% a la empresa.*

*Fuente: Elaboración propia*

## Conclusiones

Realizando un estudio y sacando un diagnóstico de acuerdo a los estándares dados por las normas ISO 26000 se puede implementar un plan estratégico y con este conseguir mejores oportunidades de negocio, es muy importante que las empresas formulen un plan de responsabilidad social corporativa ya que las organizaciones pueden fortalecerse y obtener la aprobación de las partes interesadas. con todo esto se busca reducir el riesgo de perder el mercado por prácticas inadecuadas

Con el diseño de un plan de responsabilidad social empresarial la empresa super servicios del centro del valle mejora la estadía en el mercado ya que una empresa que se preocupa por desarrollar un plan estratégico sostenible donde se benefician varias partes está destinada a ser exitosa y a verse más llamativa por los diferentes sectores involucrados a la empresa dejando a esta en una posición que satisface las necesidades de la sociedad y del medio ambiente.

En el plan de acción implementado a la empresa Super Servicios del Centro del Valle fue crear una política donde prima la estrategia del desarrollo sostenible beneficiando a empleados y a la sociedad, donde cada uno de los empleados es capacitado y concientizado para que trabajen en la mejora de procesos teniendo en cuenta siempre la responsabilidad social empresarial, generando así una confianza a nivel compañía y al sector que lo rodea porque está cumpliendo con los estándares de calidad lo cual le permite ser una empresa más llamativa en el mercado competitivo.

Con toda la investigación realizada a la empresa Super Servicios del Centro del Valle, nos damos cuenta que la empresa es generadora del papel y de tintas químicas que se utilizan para imprimir, que si encaso dado se le da mal manejo a estas sustancias pueden ser dañinas para el medio ambiente, contaminando el sector que lo rodea, una de las normas que se implementan teniendo en cuenta la responsabilidad social empresarial es el buen uso del reciclaje donde cada material se le da de baja como lo exige la ley, de esta manera se mantienen el sector limpio de residuos, y así se mantiene a la sociedad tranquila sin queja alguna por el uso irresponsables de los residuos generados.

Con el código de ética elaborado se busca mejorar la calidad de la empresa en todos los ámbitos posibles, fortaleciendo de esta manera los valores internos y externos, ayudando a mejorar la convivencia laboral y por ende las relaciones externas con las que se involucra la empresa Super Servicios del Centro del Valle, manejando una excelente estadía en el sector involucrado.

## Referencias

Las referencias que aquí se presentan deben estar debidamente citadas dentro del documento,

Si se usan citas adicionales deben presentarse en las referencias utilizando la norma APA 7.0

- Arévalo-Martínez, R.-I., y Ortiz-Rodríguez, H. (2019). Comunicación organizacional web de la ética en las organizaciones del tercer sector. *El Profesional de La Información*, 28(5), 1–11.
- Bernal, E. (2010). Ética profunda en la empresa como base de la sostenibilidad sistémica. *Revista Empresa y Humanismo*, 13(2), 77-120
- Bruzco, M. (2015). Pensamiento estratégico emergente en la construcción de la realidad sustentable, Sector Cacao; Estado Sucre, Venezuela. *Nóesis: Revista de Ciencias Sociales y Humanidades*, 24(48), 74–99.
- De la Cruz, C y Fernández, J. (2016). Marco conceptual de la ética y la responsabilidad social empresarial: un enfoque antropológico y estratégico. *Empresa y Humanismo*, 19(2), 69–118.
- Duque, Y., Cardona, M y Rendón, J. (2013). Responsabilidad Social Empresarial: Teorías, índices, estándares y certificaciones. *Cuadernos de Administración*. 29(52), 196-206.
- 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.
- Gioffreda, C. (2019). Los pilares del pensamiento estratégico: la negociación, la compulsión y la destrucción aplicado al caso argentino. *POSTData: Revista de Reflexión y Análisis Político*, 24(2), 331–352.
- González, A (2007). Diseño de un mapa estratégico para el mejoramiento de la gestión gerencial en las pymes *del sector metalmecánico del municipio de Guacara del Estado de Carabobo*. <http://www.riuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/123456789/4342/1/agonzalez.pdf>
- González Castro, Y., Manzano Durán, O., y Torres Zamudio, 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.
- González Castro, Y., Manzano Durán, O., y Torres Zamudio, M. (2019). Capítulo 2: Descripción de las categorías relacionadas con la responsabilidad social universitaria. *Libros Universidad Nacional Abierta Y a Distancia*, 53 - 76.
- González, Y., Manzano, O y Torres, M. (2019). Capítulo 3: *Integración sistémica de las categorías dentro de un plan de responsabilidad social Universitaria*. Libros Universidad Nacional Abierta Y a Distancia, 77 - 119. Recuperado a partir de <https://hemeroteca.unad.edu.co/index.php/book/article/view/3139>
- Llanes, M y Salvador, Y. (2018). Convergencia de la ética pública y los objetivos de desarrollo sostenible: resorte subjetivo valioso. *Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, 6(1), 1–28.

- Marulanda, N., y Rojas, M. (2019). Ética en Instituciones de Educación Superior para la Construcción de Relaciones de Confianza con Grupos de Interés (Stakeholders). *Información Tecnológica*, 30(3), 269–276.
- Medina, M y Moreno, C (2009). *Diseño de un modelo de gestión de RSE a la empresa Micro Pneumatic S.A.* Recuperado de <https://repository.unad.edu.co/bitstream/handle/10596/1140/2009-49P-08.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Muñoz, E. (2009). Cuadro de Mando Integral (Balanced Scorecard) para la gestión bibliotecaria: pautas para una aplicación. *Investigación bibliotecológica*, 23(48), 105-126.
- Norma ISO (2010). ISO 26000. *Guía de responsabilidad social*. Recuperado de <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:26000:ed-1:v1:es>
- Norma 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](https://www.iso.org/files/live/sites/isoorg/files/archive/pdf/en/iso_26000_project_overview-es.pdf)
- Ocampo, O., García, J., Ciro, L y Forero; Y. (2015). Responsabilidad social en pequeñas empresas del sector de Alimentos y Bebidas de Caldas. *Entramado*, 11(2). 72-90.
- Ortegon, G., Castrillon, O y Ruiz, S. (2019). Los grupos de interés en la programación de producción de un sistema de manufactura “Job Shop.” *Revista EIA*, 16(32), 65–84.,
- Ramírez, I, Nelson, L, y Harold, S. (2020). Gerencia Estratégica Para La Gestión de Personas Del Sector Minero de Venezuela, Colombia y Chile. *Información Tecnológica* 31 (1): 133–40.
- Sánchez, N. (2007). El marco lógico. Metodología para la planificación, seguimiento y evaluación de proyectos. *Visión Gerencial*, (2),328-343.
- Vargas-Chaves, I y Marrugo-Salas, L. (2015). La responsabilidad social empresarial como criterio orientador para la sostenibilidad y la ética de las actividades del sector bancario. *Jurídicas*, 2, 42.

## Anexos

### Anexo A. Enlace al Código de Ética

<https://editor-storage.reedsy.com/books/603ed90d7ad874723893afad/exports/success/4e82c629-5ed6-475b-97d9-e61ec210d5a2/202103030040-codigo-de-etica-1.zip>

### Anexo B. Formato de Recolección de Información

La siguiente tabla corresponde al formato utilizado para la recolección de información para la empresa superservicios del centro del valle

nombre:  
 edad: 18-50 años cargo: cantidad encuestados 100  
 tiempo en la empresa: 1 año-20 años

1- ¿Es importante conocer el número de beneficiarios que tiene por año la empresa?			
si 35	no 25	no me interesa 25	no es importante 15
2- ¿Con qué frecuencia la empresa brinda oportunidad laboral a personas con discapacidad?			
mensual 30	semestral 20	rara vez 30	nunca 20
3- ¿Con qué frecuencia la empresa contrata personal?			
rara vez 20	mensualmente 30	trimestralmente 40	nunca 10
4- ¿Con qué regularidad la empresa hace eventos ambientales de educación y socialización?			
casi nunca 20	mensualmente 50	diariamente 10	nunca 20
5- ¿Usted tiene conocimiento sobre el porcentaje de presupuesto que tiene la empresa para para los programas de RSE?			
si 20	no 40	rara vez 30	nunca 10
6- ¿Cada cuanto la empresa realiza actividades para demostrar el respeto y garantía de los derechos de sus trabajadores?			
casi todos los días 20	mensualmente 30	rara vez 30	nunca 20
7- ¿La empresa ofrece programas para mejorar la calidad de vida de los empleados?			
A. estudios 20	Vivienda 30	Aumento de salario. 30	D. Hacer carrera en la empresa. 20
8- ¿La empresa desarrolla campañas y hace valer las políticas de apoyo para estudio y formación de los empleados?			
casi todos los días 10	mensualmente 30	trimestralmente 30	casi nunca 30
9- ¿Cuáles son los tipo de programas que ha implementado la empresa para el uso sostenible de los recursos Naturales y ambientales?			
reciclaje 50	ahorro de energia 50		
10- 4- ¿Cuáles son los programas que la empresa brinda para el ebeneficio de la comunidad?			
apoyo para familias vulnerables 30	programas educativos 30	sostenimiento economico 20	actividades de covivencia 20