

Incumplimiento en los lineamientos de la responsabilidad social empresarial de la empresa ceo

compañía energética de occidente

Fase 5 - Plan de mejora

Andrés Fabián Aperador

Dercy Janeth Sánchez

Ever Tulio Caso

Francy Jinneth Pedraza

Jhon Fredy Barajas

Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD

Escuela de Ciencias Administrativas, Contables, Económicas y de Negocios ECACEN

Administración de Empresas

Diplomado de Profundización en Gerencia Estratégica y Responsabilidad Social Empresarial

Bogotá. D.C.

Marzo 2021

Incumplimiento en los lineamientos de la responsabilidad social empresarial de la empresa ceo
compañía energética de occidente

Fase 5 - Plan de mejora

Andrés Fabián Aperador

Dercy Janeth Sánchez

Ever Tulio Caso

Francy Jinneth Pedraza

Jhon Fredy Barajas

Directora de Curso

Carolina Sánchez Osorio

Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD

Escuela de Ciencias Administrativas, Contables, Económicas y de Negocios ECACEN

Administración de Empresas

Diplomado de Profundización en Gerencia Estratégica y Responsabilidad Social Empresarial

Bogotá. D.C.

Marzo 2021

Tabla de Contenido

Resumen.....	6
Palabras Claves	6
Abstract.....	6
Keywords.....	6
Capítulo 1. Antecedentes	7
Introducción	7
Problema	8
Objetivos	8
Capítulo 2. Marcos Referenciales	9
Marco conceptual.....	9
Marco Teórico.....	11
Marco institucional	11
Marco Legal	15
Capítulo 3. Resultados	21
Diagnóstico	21
Matriz de Marco Lógico	24
Capítulo 4. Plan de Mejoramiento	29
Plan de Acción y de Seguimiento	29
Conclusiones	32
Referencias.....	34
Anexos	36

Lista de Tablas

Tabla 1. <i>Plan de Acción y de Seguimiento para la Dimensión Económica</i>	29
Tabla 2. <i>Plan de Acción y de Seguimiento para la Dimensión Social</i>	29
Tabla 3. <i>Plan de Acción y de Seguimiento para la Dimensión Ambiental</i>	30

Lista de Figuras

Figura 1. <i>Árbol de problemas para la empresa xx</i>	26
Figura 2. <i>Árbol de Objetivos para la empresa xx</i>	27
Figura 3. <i>Mapa Estratégico para la empresa xx</i>	28

Lista de Anexos

Anexo A. Enlace al Código de Ética.....	36
Anexo B. Formato de Recolección de Información.....	36

Resumen Analítico Especializado

Título	
Autores	Andrés Fabián Aperador 1, Dercy Janeth Sánchez 2, Ever Tulio Caso 3, Francy Jinneth Pedraza 4, Jhon Fredy Barajas 5
Tipo de documento	Trabajo de grado de Diplomado
Asesor	Carolina Sánchez Osorio
Año	2021
Palabras clave	Responsabilidad, social, económico, ética, ambiental
Resumen	La Responsabilidad Social Empresarial (RSE) es una aptitud que toman las organizaciones para velar por los aspectos sociales, económicos y ambientales mejorando su entorno, se está convirtiendo en uno de los mayores retos que debe enfrentar el sector público y privado de la economía, aportando un valor agregado que genera una posición competitiva, contribuyendo al proceso, incursionando en el sector de las empresas, sirve como mejora en los modelos productivos, con eficiencia, sostenibilidad y prosperidad, fundado con valores de igualdad, oportunidad, respeto y tolerancia.
Problema de investigación	Incumplimiento en los lineamientos de la responsabilidad social empresarial de la empresa
Metodología	Investigativo
Principales resultados	Se realizaron 90 encuestas a los trabajadores de la empresa de diferentes áreas laborales.
Conclusiones	
Referencias	

Resumen

La aplicación de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) sirve para que las organizaciones, puedan generar un valor adicional en el aspecto social, económico y ambiental con el fin de mejorar su entorno, convirtiéndose en uno de los mayores retos para enfrentar la productividad, sostenibilidad y eficacia en las empresas, generando una posición competitiva, contribuyendo al proceso, incursionando en el sector de las empresas, sirve como mejora en los modelos productivos, con eficiencia, sostenibilidad y prosperidad, fundado con valores de igualdad, oportunidad, respeto y tolerancia.

Palabras Clave: Responsabilidad, social, económico, ética, ambiental.

Abstract

The application of Corporate Social Responsibility (CSR) serves so that organizations can generate additional value in the social, economic and environmental aspects in order to improve their environment, becoming one of the greatest challenges to face productivity, sustainability and efficiency in companies, generating a competitive position, contributing to the process, entering the business sector, serving as an improvement in production models, with efficiency, sustainability and prosperity, founded on values of equality, opportunity, respect and tolerance.

Keywords

Responsibility, social, economic, ethical, environmental.

Capítulo 1. Antecedentes

Introducción

En el ámbito de las organizaciones es más importante crear conciencia por parte de la empresa sobre los impactos que su ejercicios pueda tener en dimensiones y variables económicas, sociales, operativas, y ambientales generadas en el entorno o medio que la rodea, o bien incluso dentro de su propio entorno, ya que este impacto afecta el común denominador en sus inmediaciones, por tanto es importante definir o establecer un código que le permita medir bajo estándares de calidad comúnmente aceptados la forma en cómo la empresa está desempeñando sus actividades a fin de mitigar los impactos negativos y trabajar junto a la comunidad para establecer un bien común.

En este sentido, las organizaciones deben establecer un plan de mejoramiento que se adecue y se acople a sus objetivos organizacionales, ya que de esta manera será mucho más simple realizar comparaciones de tiempo y avances tanto internamente como externamente, con distintos indicadores y estrategias que permitan medir el desempeño de la empresa y establecer acciones de mejora para la obtención del máximo beneficio posible.

Problema

Incumplimiento en los lineamientos de la Responsabilidad Social Empresarial.

Objetivos***Objetivo General***

- Elaborar y definir parámetros de medición para una evaluación de Responsabilidad Social Empresarial que nos permita establecer y ejecutar indicadores necesarios para la medición de alguna empresa evaluando si esta cumple bajo los estándares de la ISO 2600 con los criterios establecidos bajo la RSE.
- Realizar un análisis de la empresa seleccionada en la fase inicial, sobre el cumplimiento de la RSE.
- Elaborar código de ética y plan de acción a ejecutar en la empresa CEO Compañía Energética de Occidente, buscando fortalecer la organización.

Objetivos Específicos

- Establecer indicadores meta y objetivos a cumplir por una empresa, para decir que esta cumple o no con los estándares bajo la normatividad de la ISO 2600
- Realizar la evaluación de la RSE de una empresa escogida aplicando el instrumento diseñado para concluir si esta toma conciencia de sus acciones bajo los lineamientos de la RSE
- Crear un árbol de objetivos de acuerdo con el árbol de problemas y diseñar el mapa estratégico de la organización.
- Construir plan de acción y seguimiento, para la consolidación del plan estratégico de RSE.

Capítulo 2. Marcos Referenciales

Marco conceptual

“..La Responsabilidad Social Empresarial debe entenderse como parte de un proceso de transformación evolutivo que el mundo empresarial ha tenido que llevar a cabo para pasar de sociedad industrial antigua, a una más actual, globalizada y responsable, consciente y comprometida con la conservación del medio ambiente y de la sociedad en su conjunto...” (Evans, 2010).

La RSE en una empresa implica integrar la cotidianidad de las compañías, con participación tanto de la gerencia como los empleados en un aprendizaje progresivo y dinámico en el que el diálogo permanente con los grupos públicos de interés permita cumplir las metas y los objetivos.

“..Todas las acciones que realiza el ser humano al momento de producir un bien o entregar un servicio genera un impacto sobre el medio ambiente, dicha situación modifica el equilibrio de los ecosistemas y posteriormente el entorno sufre un sin número de alteraciones que se denominan como impacto ambiental...” (ACCIÓN RSE, 2007).

Ética.

Ética es el estudio del temor a la moralidad de los actos de los seres humanos, teniendo como base la razón humana.

Ética Empresarial.

La ética empresarial son las normas y valores que poseen una organización o empresa para el comportamiento de la misma interna y externamente.

Pensamiento Estratégico.

Son el proceso que se necesita para poder llevar a cabo la misión, visión, estrategia de la empresa.

Desarrollo Social.

Es el desarrollo capital y humano de la sociedad, Esto implica evolución en varios aspectos de las personas en general. Principalmente desarrollo económico.

Desarrollo Sostenible.

Desarrollo que satisface las necesidades del presente, sin comprometer la capacidad de las futuras generaciones, enfocándose en el ecosistema que no se degrade aún más de lo que ya está por lo que es importante el cambio ecológico, como por ejemplo una actividad sostenible, es cuando se corten árboles se asegure la repoblación.

Excelencia Empresarial.

Excelencia empresarial es aquella como su nombre lo menciona, la cual busca la excelencia total de la empresa, la mejor en calidad y gestión de la calidad total.

Grupos de Interés.

Son grupos o personas dentro de una empresa que se encargan de conseguir los mejores recursos en todas las áreas para la ejecución de las actividades.

Sostenibilidad.

Como bien lo menciona, la sostenibilidad es el equilibrio del tener y el hacer, es lograr hacer todas las actividades que se vienen en el trascurso de la empresa sin comprometer los recursos, y siempre incrementando la evolución y el crecimiento.

Gerencia Estratégica.

Es el camino de lograr y alcanzar los objetivos y metas trazadas en una compañía.

Marco Teórico

Tiene como finalidad sustentar la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) de una forma que utilizan las organizaciones, para velar por los aspectos sociales, económicos y ambientales, mejorando en su entorno, por lo cual se está convirtiendo en uno de los grandes retos que debe enfrentar los sectores en la economía, aportando una posición competitiva como valor agregado, contribuyendo al proceso, incursionando en el sector de las empresas. El presente ensayo permite presentar estratégicamente los elementos, características y maneras de gestionar la RSE conforme a su objeto e intereses.

Las empresas que invierten una mayor partida de recursos a integrar, capacitar y controlar la RSE entre sus empleados y la relación con los diferentes *stakeholders* internos y externos, son la de mayor tamaño (Chtourou, 2017; Fauzi et al., 2007; entre otros), debido la holgura en el exceso disponible de recursos para la implementación de prácticas de RSE (Santoso y Feliana, 2014) y a visibilidad permanente que tienen en la sociedad, comprometiendo la imagen social, ambiental y de gobierno corporativo que proyectan al mercado (Charlo et al., 2013; Artiach et al., 2010), y la necesidad de mantener una reputación positiva que atrae permanentemente a los consumidores directos e indirectos (Boesso y Michelon, 2010), observándose que cuando una empresa tiene mejor desempeño financiero, busca mejorar su entorno social y empresarial, compensando las expectativas de sus grupos de interés, aumentando los aspectos económicos y sociales de la comunidad (Waddock y Graves, 1997; Stanwick y Stanwick, 1998). Sin importar el tamaño de la empresa, los emprendedores, gerentes, administradores y comunidad en general deben anteponer la RSE a la consecución de sus objetivos, cumpliendo con las responsabilidades éticas, sociales y económicas a las que se encuentra comprometido, evidenciando que se va a encontrar con un mejoramiento continuo en la productividad, logrando

un mayor empoderamiento de la identidad ideológica y del actuar empresarial por parte de sus colaboradores, entendiendo que las iniciativas que promueven e implementan la principal Responsabilidad Social Empresarial, es con los empleados y sus familias, proporcionándoles condiciones laborales dignas que les permitan ampliar su potencial, aportando soluciones, productos y servicios que motive la formación continua, y a estas, promocionar grupos de investigación en temas de RSE, como papel más activo para empresas de diferentes tipos, tamaños, sectores económicos y ambientes sociales de desarrollo empresarial, desarrollando las teorías de la Responsabilidad Social Universitaria (Larrán y Andrades (2015).

“La responsabilidad social hace que las empresas se anticipen y se involucren en los problemas social, sea que su empresa haya tenido o no impacto, de esta forma se legitima ante la sociedad incluso cuando no puede solucionar algunos de los problemas que se presenten (Calderón Hernández, Álvarez Giraldo, & Naranjo Valencia, 2011).” Es una respuesta a los cambios que se han presentado por la globalización, en el que se adopta una nueva visualización en las que las exigencias del mercado y la sociedad repercuten en las acciones de la empresa (Momborg, 2007).

Elementos Que Caracterizan La RSE

Compromiso: es la responsabilidad de operar de tal forma que las empresas agreguen valor a la sociedad.

Decisión Voluntaria: es de carácter exclusivamente voluntario de responsabilidad personal, el cual no rige por ninguna la ley.

Beneficio para la Sociedad y Público de Interés: se puede decir que toda la comunidad en general de la entidad recibe partes positivas de las organizaciones.

Conducta Ética: esta conducta nos lleva a una responsabilidad social para el bien común, se busca el respeto para con todos los integrantes, es necesario que todos los principios hagan parte de sus acciones.

Desempeño Ambiental: El cuidado del medio ambiente comúnmente es resaltado.

Adaptabilidad: Al contexto y a la rentabilidad de la sociedad en la que opera la empresa.

La Responsabilidad Social Empresarial cada vez es más importante dentro y fuera de las organizaciones, sobre todo en estos últimos tiempos que estamos viviendo de pandemia, donde las empresas deben ponerse en el lugar de los trabajadores, para poder enfrentar de la mejor manera esta situación, en estos tiempos es donde se ve reflejada la RSE realmente, por ende es un estándar de calidad donde todas las entidades se ven sometidas a cumplir varios requerimientos, al no incluir la RSE, se ponen en riesgo al desarrollo empresarial.

FORMAS DE GESTIONAR ESTRATÉGICAMENTE LA RSE:

La responsabilidad social empresarial es un componente fundamentas para implementar adecuadamente una gestión estratégica, los directamente implicados como sus miembros, son los que deben estar comprometidos para este fin, independientemente al sector que pertenezca la empresa y el mercado, las organizaciones socialmente responsables deben retribuir parte de sus beneficios, para que se conviertan en un valor agregado y así llevar a cabo una buena imagen, reconocimiento y aceptación.

Para llevar a cabo una gestión estratégica integran con sus objetivos y responsabilidad social es necesario que los resultados sean evaluados en el tiempo a mediano y largo plazo.

Para una conveniente gestión e integración de la responsabilidad social, y que correlacione con estrategias de contraste, implica que se debe buscar un reconocimiento importante por parte de sus clientes, por lo anterior las organizaciones deben sujetarse a excluir acciones que consideren nocivas y también perjudiciales para sectores en la comunidad, medio ambiente y seguridad de las personas.

El deseo de promover y llevar a cabo la responsabilidad social no será completo si no hay un alto grado de compromiso en su ejecución, para lo cual es necesario que se integre un sistema de gestión el cual debe incluir la visión, valores, políticas, estrategias, e indicadores de desempeño, también los informes de rendición de cuentas, y las evaluaciones de los ejecutivos, para fomentar el compromiso, responsabilidad y participación de todos los que participan en dichas actividades que influyen en un bienestar social.

Marco institucional

	Nombre de la empresa: Compañía Energética de Occidente
Sector	Energético La compañía Energética de Occidente es una empresa de servicio público domiciliario y privada, su actividad principal es la distribución y comercialización de energía eléctrica, con objeto social de elaborar el Contrato de Gestión que es celebrado con Centrales Eléctricas del Cauca como Cedelca, el cual tiene alcance administrativo, operativo, técnico y comercial.
Ubicación	La sede principal de la empresa se encuentra ubicada en Popayán y tiene cubrimiento a 38 de los 42 municipios del departamento del Cauca en el suroccidente colombiano y en forma específica a 4 clientes corporativos ubicados en Cali (1), Palmira (1) y Pereira (2).
Misión	Proveer soluciones energéticas que aporten al mejoramiento de la calidad de vida de nuestros clientes y al desarrollo sostenible de las regiones donde operamos.
Visión	Ser modelo de negocio exitoso brindando soluciones energéticas sostenibles como plataforma de crecimiento en otros mercados.
Valores	Los principios y valores corporativos están definidos por la empresa y reflejan la ética de la organización, se establece un código de ética claro basado en los siguientes principios:



Fuente: Código de Ética CEO,

<https://www.ceoesp.com.co/gobierno-y-etica>

Adicionalmente se establecen los siguientes procesos como parte de los valores institucionales:

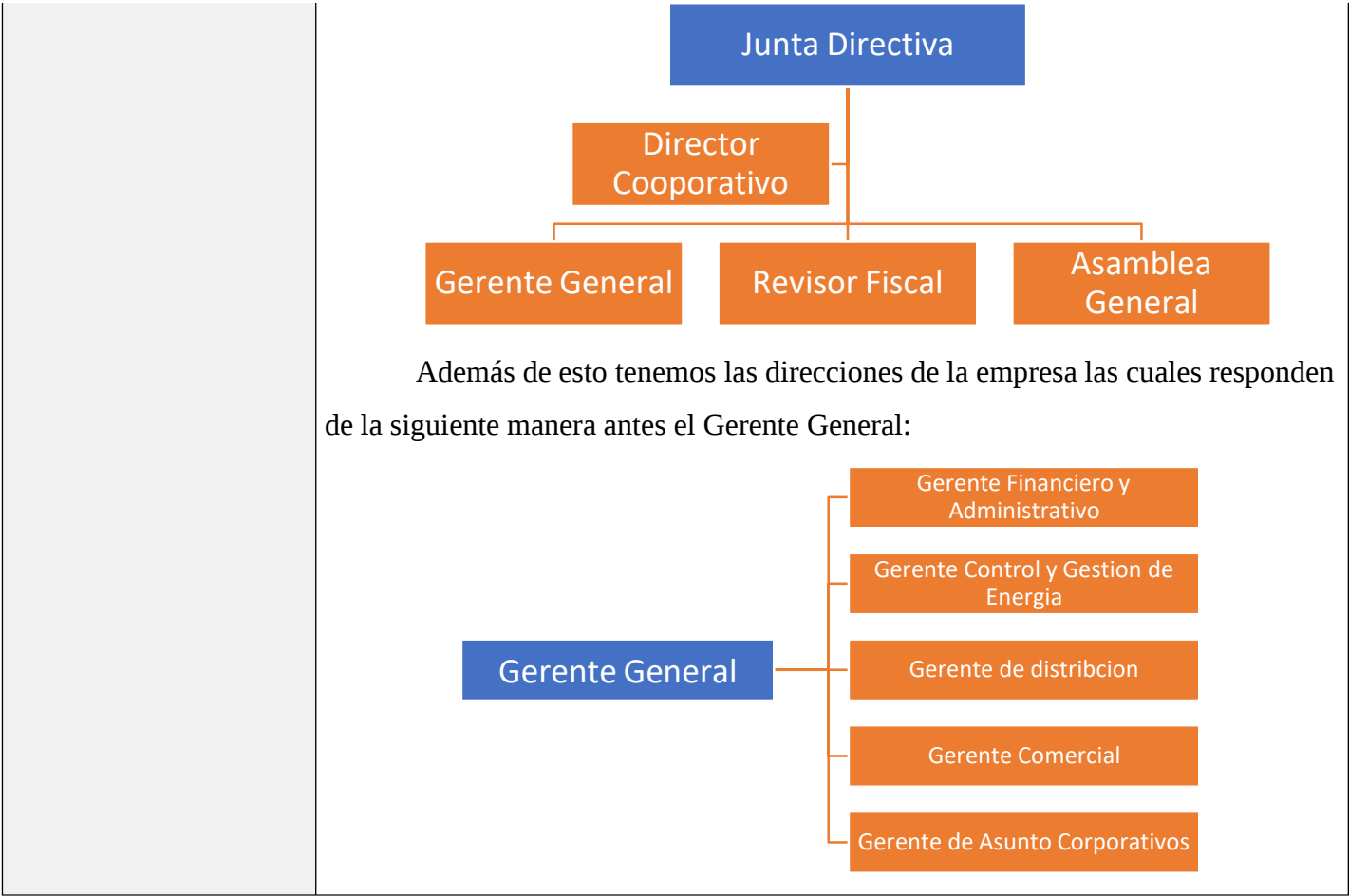
Código de Conducta: Es una herramienta para ayudar, responder preguntas, y reportar posibles violaciones, invita a realizar lo correcto, bien sea en el trabajo, en el hogar o en cualquier otra parte.”

Política antifraude y anticorrupción: Esta Política se establece con el fin de realizar refuerzos y controles, participar en la prevención, detección (o sospecha) de algún fraude, robo o abuso en contra de CEO que involucre a algún trabajador, consultor, vendedor, contratista y agentes externos de CEO.

Manual para la prevención del lavado de activos y la financiación del terrorismo: Regular las conductas que observen en todos los colaboradores de CEO, que infiera en las relaciones con las partes interesadas, detectando, previniendo, identificando y evitando que las empresas sean utilizadas para realizar actividades o transacciones ilícitas, o a la malversación de los recursos para actividades terroristas.

Estructura Organizacional

La estructura organizacional está compuesta por una junta directiva que comprende:



Marco Legal

Tabla 1: Diseño del instrumento de medición de RSE

Materia fundamental o variables	Indicadores que demuestran el cumplimiento de la materia fundamental	Formula del indicador	Preguntas	Instrumentos y población objeto de estudio
Gobernanza de la organización	Programas de responsabilidad social efectuados	Número de programas de RS efectuados x 100/Numero de	¿Cuántos programas de RSE ha implementado la	Encuesta aplicada a Gerencia de la empresa

		programas de RS existentes	institución en el último año?	
	Desempeño organizacional	Número de objetivos logrados x100 /Numero de objetivos planteados	¿Cuál es el porcentaje de objetivos cumplidos en el último año?	Encuesta aplicada a Gerencia de la empresa
Derechos Humanos	Inclusión de personas con discapacidad	Número de trabajados con discapacidad x100 /número de trabajadores	¿Cuál es el porcentaje de empleados con alguna discapacidad física o cognitiva contratados?	Encuesta aplicada a Gerente de Recursos Humanos y encuesta secundaria aplicada a empleados
	Inclusión de personal para mitigar equidad de género en cargos gerenciales	Número de trabajadores femeninos en cargos gerenciales x100 /número de trabajadores	¿Cuál es el porcentaje de personas femenino ocupando cargos gerenciales?	Encuesta aplicada a Gerente de Recursos Humanos y encuesta secundaria aplicada a empleados
Prácticas Laborales	Satisfacción económica del personal	Número de trabajadores conformes con los beneficios económicos percibidos x100/ número total de trabajadores	¿Cuántos empleados se encuentran satisfechos con su remuneración salarial?	Encuesta con los empleados y encargado de seguridad y salud en el trabajo (SSGT).
	Disposición de equipos de	Número de compras de equipos	¿Cuántos implementos de	Encuesta con los empleados y

	seguridad y salud en el trabajo	de seguridadx100/ gastos operativos totales	seguridad dispone para sus empleados?	encargado de seguridad y salud en el trabajo (SSGT).
Medio Ambiente	Inversión en programas ambientales	Gasto en programas ambientales x100/ gastos operativos totales	¿Cuánto invierte la compañía en programas de mejoramiento ambiental?	Encuesta a Gerente General
	Uso de materia prima contaminante	Materia prima contaminante usada x100/ materia prima total utilizada	¿Qué porcentaje de sus materias primas son contaminantes?	Encuesta a Gerente General
Asuntos de consumidores	Inversión en programas de evaluación de calidad	Cantidad de inversión en programas de evaluación de calidad x100 /Cantidad de inversión en mercadeo	¿Qué porcentaje de su inversión en investigaciones de mercado está destinada a investigar programas de mejora de calidad de producto?	Entrevista con Gerente del área servicio al cliente
	Atención a peticiones quejas y reclamos (PQR)	Número de PQR resueltos /Numero de PQR recibidos	¿Cuál es la tasa de solución de las peticiones, quejas y/o reclamos de la empresa?	Entrevista con Gerente del área servicio al cliente

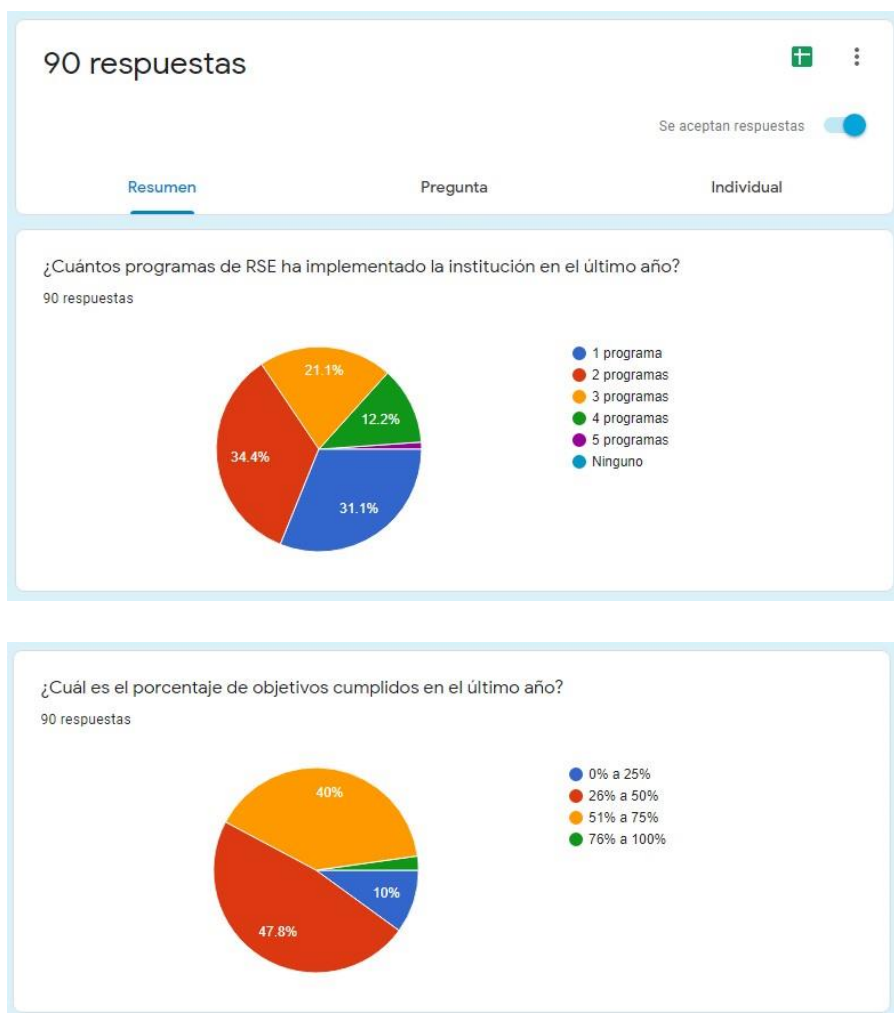
Prácticas justas de operación	Evaluación de competidores	Inversión en estudios de evaluación a competidores x100 / Inversión en programas de evaluación de mercado	¿Qué tanto dinero invierte en investigación de sus competidores de mercado?	Entrevista con Gerente financiero
Participación actividad y desarrollo de la comunidad	Participación de la comunidad	Número de trabajadores miembros de la comunidad/Número de trabajadores totales	¿Qué tantos trabajadores del entorno local son contratados por la empresa?	Entrevista con Gerente general
	Programa de pasantes aprendices	Número de pasantes y aprendices x 100/ número total de trabajadores	¿Cuántos pasantes y aprendices laboran en las instalaciones en este momento?	Entrevista con Gerente general

Capítulo 3. Resultados

Diagnóstico

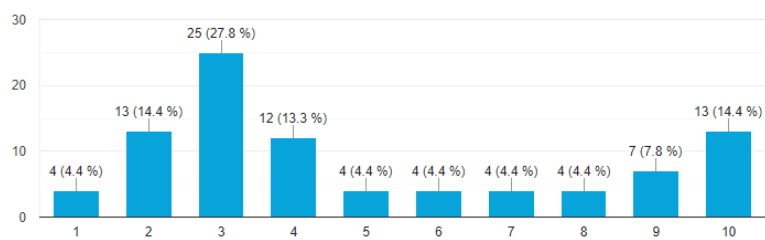
Para realizar el diagnóstico y la recopilación de los resultados, formulamos las preguntas del instrumento de recolección en un formulario virtual, realizando la encuesta a 90 colaboradores de la empresa en las áreas administrativas, productivas y comerciales.

Resultados



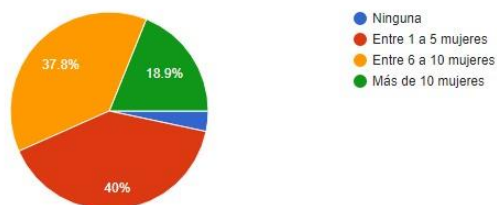
¿Cuál es el porcentaje de empleados con alguna discapacidad física o cognitiva contratados?

90 respuestas



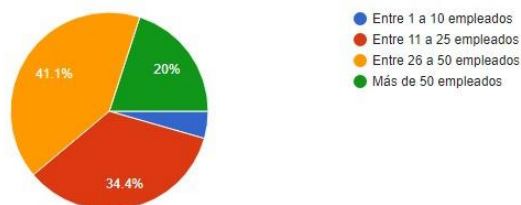
¿Cuál es el porcentaje de personas femenino ocupando cargos gerenciales?

90 respuestas



¿Cuántos empleados se encuentran satisfechos con su remuneración salarial?

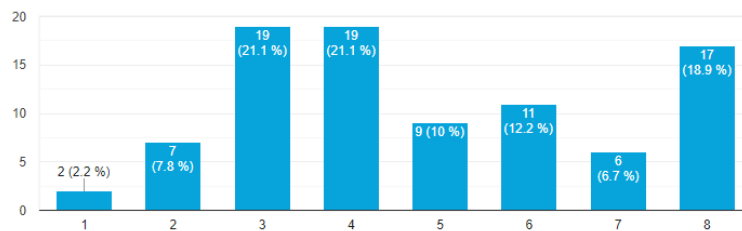
90 respuestas



Activar
Ir a Config

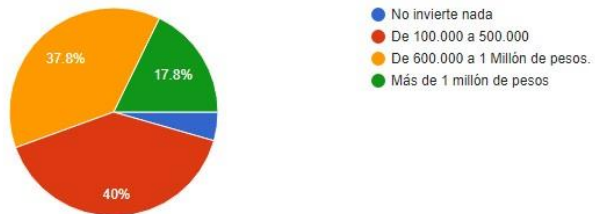
¿Cuántos implementos de seguridad dispone para sus empleados?

90 respuestas



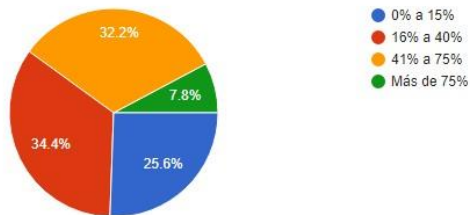
¿Cuánto invierte la compañía en programas de mejoramiento ambiental?

90 respuestas



¿Qué porcentaje de sus materias primas son contaminantes?

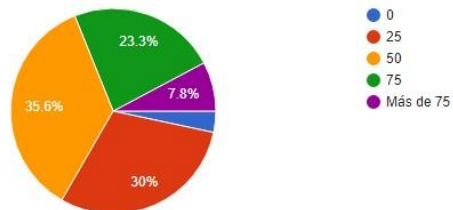
90 respuestas



Activar V
Ir a Config

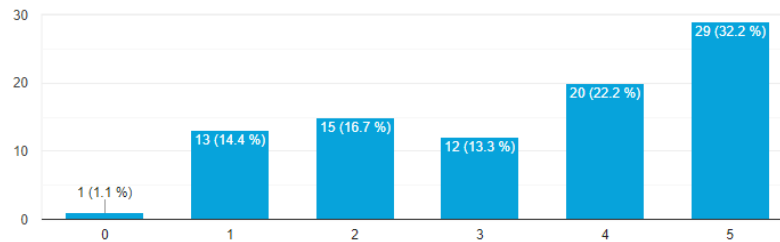
¿Qué porcentaje de su inversión en investigaciones de mercado está destinada a investigar programas de mejora de calidad de producto?

90 respuestas



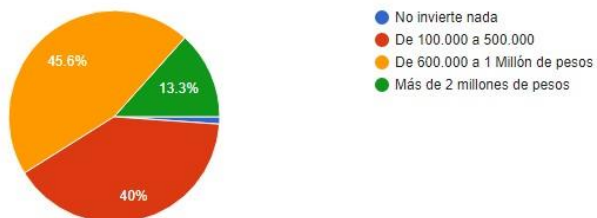
¿Cuál es la tasa de solución de las peticiones, quejas y/o reclamos de la empresa? Califique de 0 a 5 Siendo 5 la solución a todas las PQRS

90 respuestas



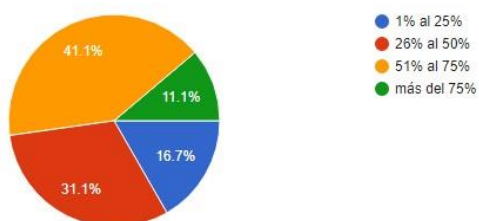
¿Qué tanto dinero invierte en investigación de sus competidores de mercado?

90 respuestas



¿Qué tantos trabajadores del entorno local son contratados por la empresa?

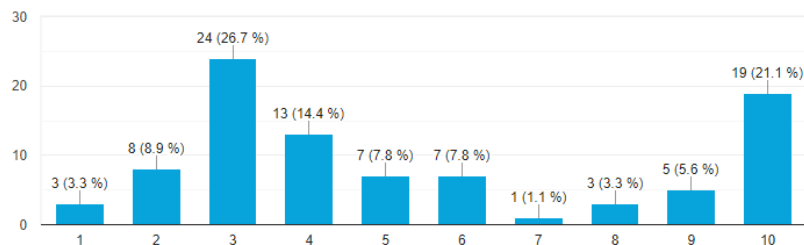
90 respuestas



Activar
Ir a Config

¿Cuántos pasantes y aprendices laboran en las instalaciones en este momento?

90 respuestas



Matriz de Marco Lógico

Empresa	Posibilidades de acceso a aplicar los instrumentos (Calificar de 1 a 5)	Posee un direccionamiento estratégico y una descripción, que puede ser incluida en el marco institucional del trabajo. (Calificar de 1 a 5)	Posibilidad de evaluar las materias fundamentales del ISO 26000 (Calificar de 1 a 5)	Sumatoria total
Compañía Energética de Occidente - Ever tulio Caso	4	4	4	12
Dirección de Antinarcóticos - Policía Nacional - Dercy Sanchez	2	4	4	10
Arepas Don Pedro - Jhon Barajas	4	3	4	11
Alpina productos alimenticios S.A - Andres Aperador	4	3	4	12
LM Instruments S.A. - Francy Pedraza	3	3	4	10

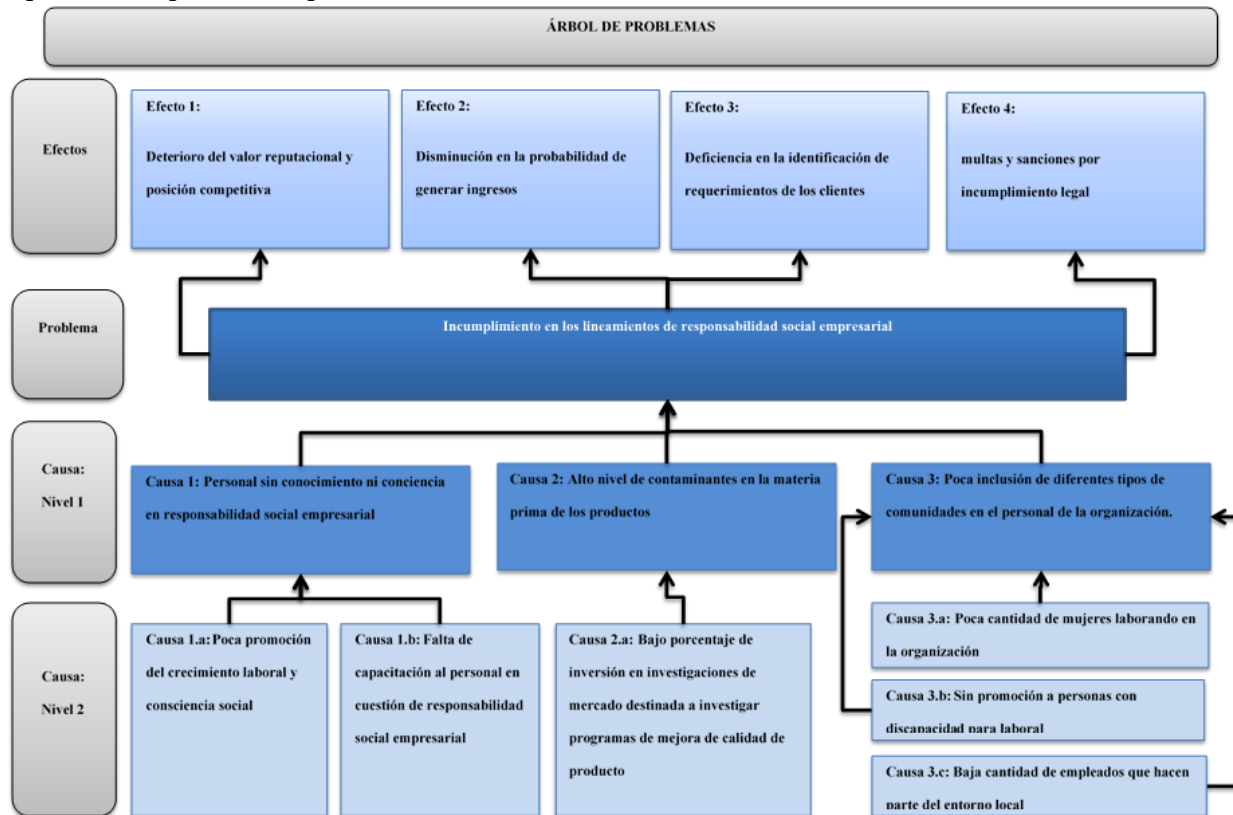
Stakeholders

- Accionistas
- Dueños de empresa
- Colaboradores
- Proveedores
- Clientes
- Distribuidores
- Socios
- Competidores
- Instituciones sociales
- Organizaciones privadas y publicas
- Todas las personas en general

Árbol del Problema

El árbol del problema, es la manera de analizar cómo lo dice su nombre, un problema o problemas presentados en la empresa, la cual la conforman las causas y efectos, para esto se debe formular el problema principal para analizar, para poder encontrar alternativas de solución, para poder encontrar el problema inicial es con una lluvia de ideas, buscando las causas y efectos de la problemática que se está presentando., luego de realizar el respectivo diagnóstico.

Figura 1.
Árbol de problemas para la empresa xx



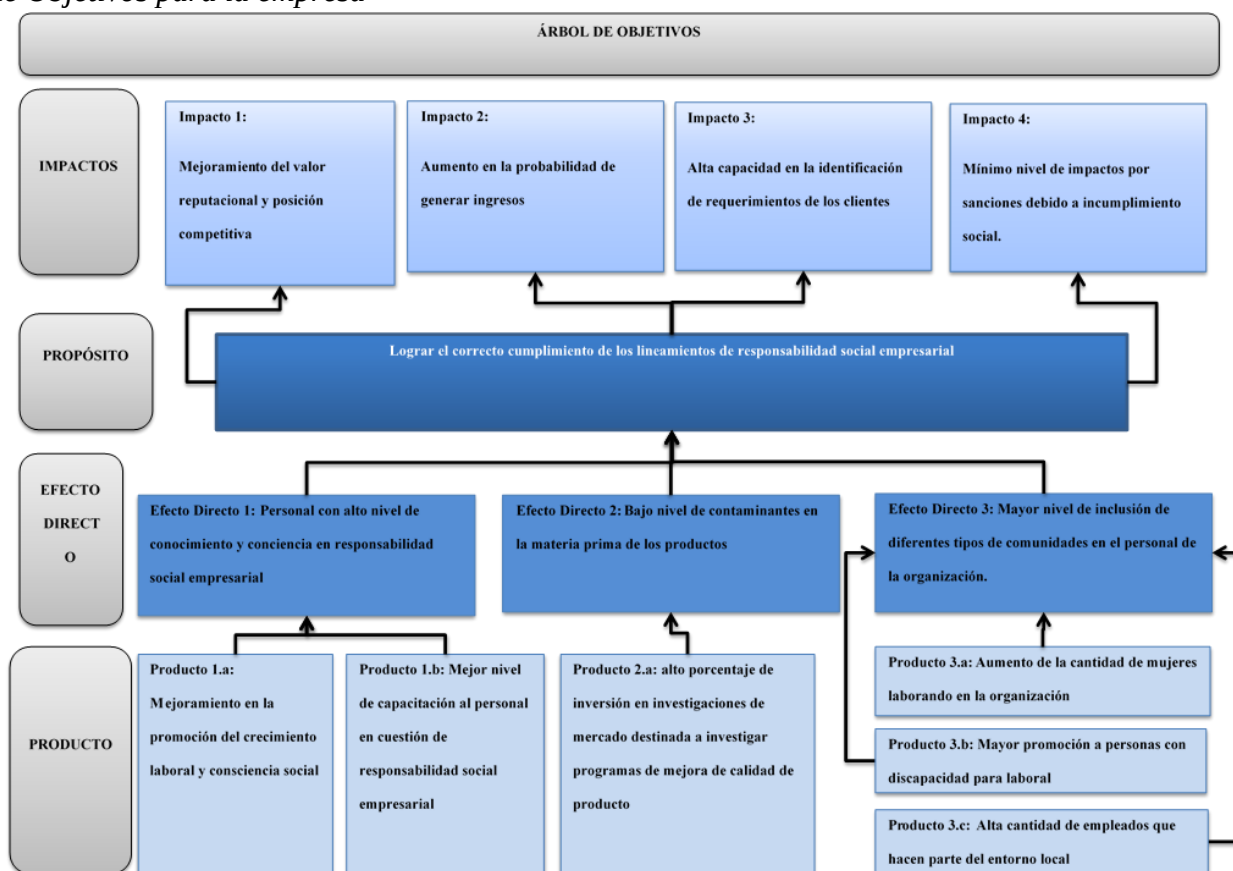
Nota. En la figura uno se habla del problema encontrado que es el incumplimiento en los lineamientos de responsabilidad social empresarial, las causas principales es que el personal está sin conocimiento ni conciencia en RSE, falta de capacitación del personal en cuestión de RSE, bajo porcentaje de inversión en investigación de mercado destinado a investigar programas de mejora de calidad del producto. Poca cantidad de mujeres laborando en la empresa. Y sus efectos más importantes son deterioro del valor reputacional y posición competitiva, disminución de la probabilidad de generar ingresos,

Fuente. Elaboración propia

Árbol de Objetivos

En un árbol de objetivos se evalúan las posibles soluciones creadas y diseñadas para mejorar el problema encontrado y formulado. Un árbol de objetivos, también es un árbol de soluciones, lo cual ayuda a convertir las causas y efectos en medios y fines, buscando un análisis de alternativas, consiguiendo que los medios se conviertan en estrategias.

Figura 2.
Árbol de Objetivos para la empresa



Nota. El objetivo principal después de haber identificado el problema es el siguiente: lograr el correcto cumplimiento de los lineamientos de responsabilidad social empresarial. Un efecto a esto es que el personal con alto nivel de conocimiento y conciencia en RSE, otro efecto es el bajo nivel de contaminantes de la materia prima de los productos. Y por último efecto se dice que el mayor nivel de inclusión de diferentes tipos de comunidades en el personal de la organización.

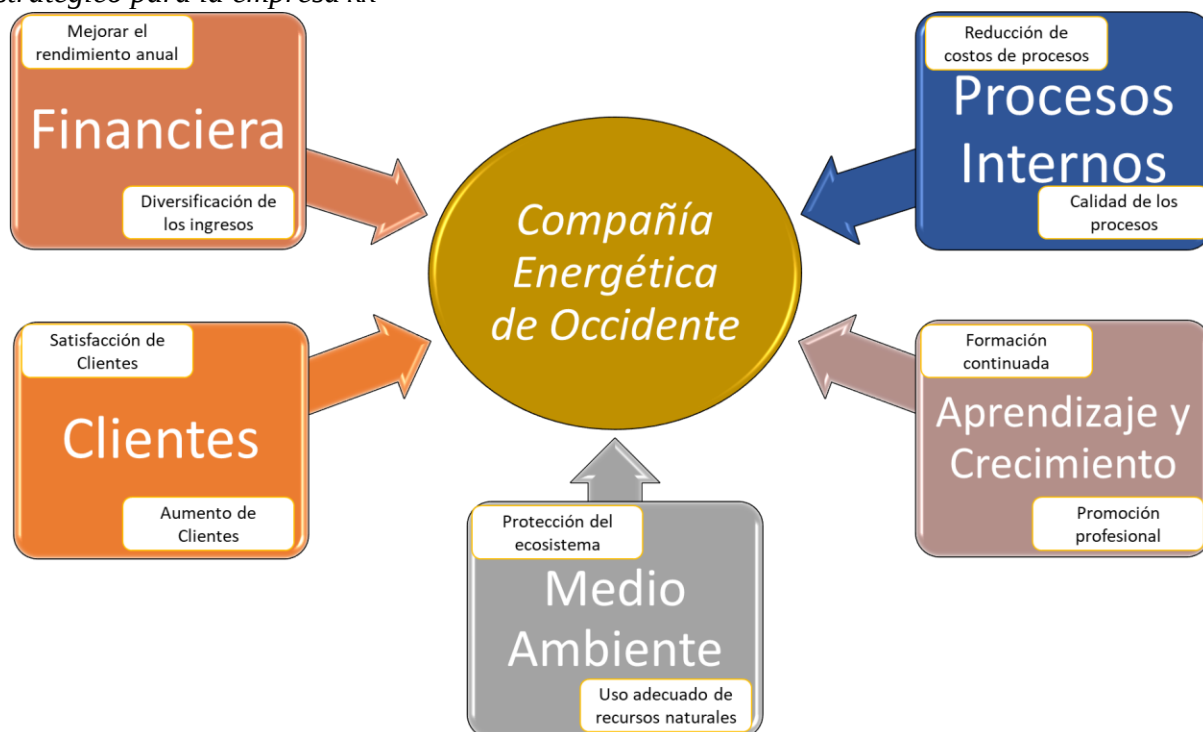
Fuente. Elaboración propia

Mapa Estratégico

El mapa estratégico como su nombre lo indica, busca comunicar de manera clara y asertiva las estrategias de crecimiento de la empresa.

Figura 3.

Mapa Estratégico para la empresa xx



Nota. En el mapa estratégico de la empresa compañía energética de occidente, se refleja el mejoramiento en la parte financiera al mejorar el rendimiento anual y la diversificación de los ingresos. En la parte de los procesos internos se reducen los costos de procesos y mejora el tiempo y la calidad de los procesos, en la parte de clientes la satisfacción de los clientes es mayor y la cantidad de clientes mensuales aumenta, en la parte del medio ambiente se muestra la compañía interesada y comprometida en la protección del medio ambiente y el uso adecuado de los recursos ambientales y por último el aprendizaje y crecimiento está en formación continua y se promocional al profesional de la compañía.

Fuente. Elaboración propia

Capítulo 4. Plan de Mejoramiento

En el plan de mejoramiento, se detallan las actividades que realizará la compañía para el logro de los objetivos y el perfeccionamiento de los procesos, obteniendo resultados positivos.

Tabla 1.

Plan de Acción y de Seguimiento para la Dimensión Económica

Dimensión	Objetivo estratégico	Estrategia	Plazo	Costo	Indicador
Económica	Mejorar el rendimiento anual en un 5%	Asignación de mayores recursos por parte de la empresa en investigación de mercados para conocer las preferencias de los consumidores	1 año	\$20.000.000	<i>(Rendimiento anual actual-Rendimiento anual anterior)/Rendimiento anual anterior.</i>
	Diversificación de los ingresos de la compañía en 3 líneas de negocio	Diseño de nuevas líneas de negocio como alcantarillado y agua.	6 meses	\$10.000.000	<i>Líneas de productos actuales</i>
	Diversificación de los ingresos de la compañía en 3 líneas de negocio	Diseño de nuevas líneas de negocio como alcantarillado y agua.	6 meses	\$10.000.000	<i>Líneas de productos actuales</i>
	Incremento de las ventas de la empresa en un 5%	Análisis del mercado actual para identificar posibles áreas sin cobertura que puedan ser atendidas por la empresa	3 meses	\$5.000.000	<i>(Ventas trimestre actual-ventas trimestre anterior)/ ventas trimestre anterior</i>

Fuente: Elaboración propia

Tabla 2.

Plan de Acción y de Seguimiento para la Dimensión Social

Dimensión	Objetivo estratégico	Estrategia	Plazo	Costo	Indicador
-----------	----------------------	------------	-------	-------	-----------

Social	Formación continua del 100% de los empleados	Capacitación constantemente para los empleados en temas como la atención al cliente, además de brindar oportunidades de acceso a cursos educativos	1 mes	\$5.000.000	<i>Total Personal capacitado/ Total del personal</i>
	Acceso y crecimiento personal del 60% de los grupos de interés de la empresa.	Elaboración de campañas de crecimiento y desarrollo personal en donde se promuevan las habilidades de los empleados	2 meses	\$5.000.000	<i>Campañas ejecutadas/ Total campañas planeadas</i>

Fuente: Elaboración propia

Tabla 3.

Plan de Acción y de Seguimiento para la Dimensión Ambiental

Dimensión	Objetivo estratégico	Estrategia	Plazo	Costo	Indicador
Ambiental	Usar adecuado de los recursos naturales en toda la compañía	Asignación de incentivos y bonos de regalo para todos los empleados cuando el consumo de recursos disminuya	6 meses	\$4.000.000	<i>(Consumo actual-consumo anterior)/ consumo anterior</i>
	Proteger el 50% de los ecosistemas en los cuales impacta la empresa	Realización de campañas para la siembra de árboles y la limpieza de ríos y quebradas en las zonas de cubrimiento	6 meses	\$7.000.000	<i>Arboles sembrados/ Total de árboles planeados por sembrar. Ríos y quebradas limpias/ Total de ríos y</i>

de la
empresa.

quebradas por
limpiar.

Nota. Nota. Tal como se observa, dicho proyecto tendrá un costo de 58 millones de pesos e incluye los tres elementos de un desarrollo sostenible el aspecto social, ambiental y económico, ya que la idea es poder lograr un equilibrio entre la empresa y la comunidad pues más que un objetivo económica las organizaciones deben buscar un beneficio múltiple y beneficiar al mayor número de personas.

Fuente: Elaboración propia

Conclusiones

Se puede observar que para establecer parámetros de responsabilidad empresarial no se puede seguir una guía única, si no que por el contrario se debe tener en cuenta el tipo de empresa a la que se le va aplicar ya que las dimensiones y los impactos en los que cada empresa puede tener participación son muy diferentes sin mencionar que el medio que los rodea es aún más variable que las condiciones previas, por eso antes de diseñar un instrumento de medición de la RSE se debe realizar un mapeo de objetivos y metas a cumplir así como definir el impacto específico que se desea mitigar dentro de la empresa a fin de que este se pueda alinear de manera idónea con las operaciones y metas de la empresa a evaluar y por tanto, de una solución mucho más coherente y real a los problemas o fallos que se puedan encontrar en la evaluación o bien a las mejoras que se consideren pertinentes realizar después de esta.

Se puede observar que para establecer parámetros de responsabilidad empresarial no se puede seguir una guía única, si no que por el contrario se debe tener en cuenta el tipo de empresa a la que se le va aplicar ya que las dimensiones y los impactos en los que cada empresa puede tener participación son muy diferentes sin mencionar que el medio que los rodea es aún más variable que las condiciones previas, por eso antes de diseñar un instrumento de medición de la RSE se debe realizar un mapeo de objetivos y metas a cumplir así como definir el impacto específico que se desea mitigar dentro de la empresa a fin de que este se pueda alinear de manera idónea con las operaciones y metas de la empresa a evaluar y por tanto, de una solución mucho más coherente y real a los problemas o fallos que se puedan encontrar en la evaluación o bien a las mejoras que se consideren pertinentes realizar después de esta.

Se puede observar que para establecer parámetros de responsabilidad empresarial no se puede seguir una guía única, si no que por el contrario se debe tener en cuenta el tipo de empresa a la que se le va aplicar ya que las dimensiones y los impactos en los que cada empresa puede tener participación son muy diferentes sin mencionar que el medio que los rodea es aún más variable que las condiciones previas, por eso antes de diseñar un instrumento de medición de la RSE se debe realizar un mapeo de objetivos y metas a cumplir así como definir el impacto específico que se desea mitigar dentro de la empresa a fin de que este se pueda alinear de manera idónea con las operaciones y metas de la empresa a evaluar y por tanto, de una solución mucho más coherente y real a los problemas o fallos que se puedan encontrar en la evaluación o bien a las mejoras que se consideren pertinentes realizar después de esta.

Finalmente, para todas las empresas es muy importante poder contar con un plan de acción que les ayude a planear y tener claro las acciones que deben desarrollar y llevar a cabo para alcanzar sus objetivos, por esta razón, es importante detallar cada actividad y determinar su importancia en el mejoramiento de la empresa y en el crecimiento y desarrollo del concepto de responsabilidad social en los directivos y grupos de interés, pues de esta manera será posible medir el desempeño de las estrategias y tomar acciones correctivas.

Referencias

- 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 metalmeccánico 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
- 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.
- Ortegón, G., Castrillón, O y Ruíz, 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://www.calameo.com/books/00662555590c8146987b0>

Anexo B. Formato de Recolección de Información

Link del instrumento de la encuesta

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSc2Ujy47QhD6XxPN4a2rxFcE_Te6IAeWwQR8HEHBukhPdrnNg/viewform



The image shows a screenshot of a Google Form. At the top, there is a logo for 'CEO Compañía Energética' with a stylized leaf icon. Below the logo, the title of the form is 'Diseño del instrumento de medición de RSE'. Underneath the title, it says 'Empresa - Compañía Energética de Occidente'. At the bottom left, there is a red asterisk followed by the word 'Obligatorio'.

¿Cuántos programas de RSE ha implementado la institución en el último año? *

- ☐ 1 programa
- ☐ 2 programas
- ☐ 3 programas
- ☐ 4 programas
- ☐ 5 programas
- ☐ Ninguno

¿Cuál es el porcentaje de objetivos cumplidos en el último año? *

- ☐ 0% a 25%
- ☐ 26% a 50%
- ☐ 51% a 75%
- ☐ 76% a 100%

¿Cuál es el porcentaje de empleados con alguna discapacidad física o cognitiva contratados? *

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

¿Cuál es el porcentaje de personas femenino ocupando cargos gerenciales? *

- ☐ Ninguna
- ☐ Entre 1 a 5 mujeres
- ☐ Entre 6 a 10 mujeres
- ☐ Más de 10 mujeres

¿Qué porcentaje de su inversión en investigaciones de mercado está destinada a investigar programas de mejora de calidad de producto? *

- ☐ 0
- ☐ 25
- ☐ 50
- ☐ 75
- ☐ Más de 75

¿Cuál es la tasa de solución de las peticiones, quejas y/o reclamos de la empresa?
Califique de 0 a 5 Siendo 5 la solución a todas las PQRS

- | | | | | | |
|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |

¿Qué tanto dinero invierte en investigación de sus competidores de mercado? *

- ☐ No invierte nada
- ☐ De 100.000 a 500.000
- ☐ De 600.000 a 1 Millón de pesos
- ☐ Más de 2 millones de pesos

¿Qué tantos trabajadores del entorno local son contratados por la empresa? *

- ☐ 1% al 25%
- ☐ 26% al 50%
- ☐ 51% al 75%
- ☐ más del 75%

¿Cuántos pasantes y aprendices laboran en las instalaciones en este momento? *

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

Enviar

Google no creó ni aprobó este contenido. [Denunciar abuso](#) - [Condiciones del Servicio](#) - [Política de Privacidad](#)

Google Formularios