

Plan de implementación RSE empresa Lácteos del Hogar

Cesar Augusto Silva

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

Mayo - 2021

Plan de implementación RSE empresa Lácteos del Hogar

Cesar Augusto Silva

Yudith Caicedo Domínguez

Asesor

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

Mayo - 2021

Tabla de Contenido

Resumen.....	7
Abstract.....	8
Capítulo 1. Antecedentes	9
Introducción	9
Problema.....	10
Objetivos.....	11
Capítulo 2. Marcos Referenciales	13
Marco conceptual.....	13
Marco Teórico.....	16
Marco institucional	20
Marco Legal.....	24
Capítulo 3. Resultados	28
Diagnóstico	28
Matriz de Marco Lógico	29
Capítulo 4. Plan de Mejoramiento	34
Plan de Acción y de Seguimiento	34
Conclusiones.....	37
Referencias.....	39
Anexos	422

Lista de Tablas

Tabla 1. <i>Plan de Acción y de Seguimiento para la Dimensión Económica</i>	35
Tabla 2. <i>Plan de Acción y de Seguimiento para la Dimensión Social</i>	35
Tabla 3. <i>Plan de Acción y de Seguimiento para la Dimensión Ambiental</i>	36

Lista de Figuras

Figura 1. <i>Árbol de problemas para la empresa lacteos del hogar</i>	30
Figura 2. <i>Árbol de Objetivos para la empresa lacteos del hogar</i>	31
Figura 3. <i>Mapa Estratégico para la empresa lacteos del hogar</i>	32

Lista de Anexos

Anexo A. Enlace al Código de Ética.....	42
Anexo B. Formato de Recolección de Información.....	42

Resumen Analítico Especializado

Título	Plan de implementación RSE empresa Lácteos del hogar
Autores	Cesar Augusto Silva
Tipo de documento	Trabajo de grado de Diplomado
Asesor	Yudith Caicedo Domínguez
Año	2021
Palabras clave	Empresa, implementación, plan, responsabilidad, RSE, social
Resumen	<p>El presente trabajo se enfoca directamente en la conversión de la empresa Lácteos del Hogar, en una empresa con un alto nivel de responsabilidad social y medioambiental, por tal motivo, se busca desarrollar dentro de ella la norma ISO 26000, base fundamental para que alcance este objetivo planteado para la empresa, evitando al máximo una serie de problemáticas a las cuales se encuentra expuesta la empresa, y por medio de esta norma, se busca el desarrollo responsable de la misma. Para tal fin es de vital importancia, reformular las estrategias que esta ha venido desarrollando y redirigirlos con el cumplimiento de la RSE, y que permita a la empresa mantenerse en el mercado de una manera socialmente y medioambientalmente enfocada en su mantenimiento, y conservación.</p>
Problema de investigación	Inexistencia de estrategias dirigidas hacia la implementación del proceso de RSE en la empresa Lácteos del Hogar
Metodología	Enfoque específico en la norma ISO 26000 que permita redirigir a la empresa en el recuadro del cumplimiento de la norma de RSE

Principales resultados	Implementación de un plan de RSE a la empresa Lácteos del Hogar
Conclusiones	La RSE es un método eficiente para poder darle un plus a la empresa, por tal motivo, es importante destacar, su base fundamental es la orientación hacia la obtención de ventajas en el marco competitivo, por lo cual, esta se enfoca en diferentes marcos, especialmente en el social, el ambiental y el comercial y económico, por lo tanto, si se logra la armonía entre estos aspectos, es un paso gigante hacia el éxito empresarial
Referencias	ISO. (2010). <i>26000.. guía de responsabilidad social</i> . Recuperado el Mayo de 2021, de http://www.americalatinagenera.org/newsite/images/U4ISO26000.pdf

Resumen

Teniendo en cuenta que la norma estandarizada en la cual se enfoca la responsabilidad social empresarial, por lo cual es de vital importancia destacar que la norma ISO 26000 (ISO, 2010) es el pilar fundamental, sobre el cual se debe de proceder a la hora de desarrollar las diferentes actividades sobre las cuales se enfocan las acciones de la empresa en los diferentes marcos tanto empresariales como sociales y medioambientales, de tal manera, que por medio de la actual normatividad vigente, es importante destacar el accionar que tiene sobre el ámbito social y el ambiental, por tal motivo, estos aspectos son de vital importancia en el desarrollo empresarial hoy en día. Las empresas en el marco de la actualidad se enfocan en la implementación la RSE, con el fin de poder darle alcance a los diferentes objetivos y metas marcados en la actividad empresarial, de tal forma que permitan medir el nivel de participación e impacto en el marco económico, social y ambiental del entorno de la empresa. Por lo tanto, en el presente documento, realizaremos un alto en el camino y se estudiarán las diferentes fases sobre las cuales, la empresa pueda marcar su camino para convertirse en una empresa socialmente responsable.

Palabras Clave: Empresa, implementación, plan, responsabilidad, RSE, social.

Abstract

Taking into account that the standardized norm in which corporate social responsibility is focused, it is of vital importance to highlight that ISO 26000 (ISO, 2010) is the fundamental pillar on which to proceed when developing the different activities on which the actions of the company are focused in the different business, social and environmental frameworks, in such a way that through the current regulations, it is important to highlight the actions that have on the social and environmental field, for this reason, these aspects are of vital importance in business development today. Companies today focus on the implementation of CSR, in order to be able to achieve the different objectives and goals set in the business activity, so as to measure the level of participation and impact on the economic, social and environmental framework of the company's environment. Therefore, in this document, we will make a stop along the way and study the different phases on which the company can mark its path to become a socially responsible company.

Translated with www.DeepL.com/Translator (free version).

Keywords: Company, implementation, plan, responsibility, CSR, social.

Capítulo 1. Antecedentes

Introducción

Para poder obtener un mejor resultado con relación al manejo optimizado de una empresa, por medio de la RSE, se enfoca directamente como foco primario la responsabilidad social como una fuente primaria de enfoque, por lo tanto, es de vital importancia traer a colación el papel que juega la norma Organización Internacional de Normalización ISO 26000 (ISO, 2010), ya que por medio de esta permite la normalización de la calidad en sus actividades y la concientización de la misma manera con la responsabilidad que la empresa abarca consigo misma.

Ahora bien teniendo cuenta todo el proceso en el cual se debe de fomentar la empresa y con base en su resultado, se puede determinar que el condicionamiento del cumplimiento enmarcado en el buen trato y respeto hacia los miembros de la empresa como con los clientes comerciales, es un punto relevante al momento de realizar la respectiva evaluación de la empresa en su indicador que permite realizar un análisis y valoración de las deducciones conseguidas y que se debe de enfocar en el mejoramiento constante del desempeño de estas áreas a fin de lograr obtener una mejoría constante.

Por medio de la evaluación de la empresa, la cual es una empresa creada de constitución de sociedad por acciones simplificada S.A.S., desde 1992, la cual se enfoca en la transformación de productos derivados de la leche, tales como kumis, queso, yogurt, entre otros productos, y esta

se enfoca en el mercado regional, cubriendo zonas del departamento del Caquetá y Huila (Lácteos del hogar, 2020), buscando el bienestar social a través del consumo de sus productos y desarrollando grandes fuentes de empleo formal y contribución a la fomentación de nuevos talentos a través del semillero, y con ello contribuye de una manera positiva en su sector y además, promueve un plan estratégico de grandes capacidades y que permitan determinar su éxito en el sector.

Por medio del análisis y evaluación realizados a la empresa, por medio de una medición de sus procesos, podemos determinar que, aunque se encuentra vinculada con entidades tales como el SENA, para la promoción de nuevos talentos entre los egresados, se encuentran aún algunas falencias correspondientes a la aplicación del modelo estandarizado de la norma ISO 26000 (ISO, 2010) que promueve la RSE como abanderamiento de las empresas, por lo tanto, en el presente, nos enfocaremos en la creación de nuevas estrategias de fortalecimiento en esta área en específico, que permita fomentar un nivel de progreso empresarial dentro de su marco interno.

Problema

El problema principal en el que se encuentra la empresa Lácteos del hogar es sobre su estructuración con relación a la responsabilidad social empresarial, no existe un énfasis puntual a la hora de poder implementar la RSE (ISO, 2010) de una manera eficiente y adecuada, por lo cual es de trascendental escala, ejecutar un proceso de generación de nuevas estrategias y que lleven a reformular aquellas sobre las cuales la empresa se encuentra fundamentada, es así que, primero se enfoca en el análisis con el fin de poder dar con el punto de partida y empezar a

implementar el modelo adecuado a través de las diferentes metodologías que involucren realmente a la comunidad a la cual la empresa piensa llegar y como un método de política filosófica de la misma, contribuyendo activamente de igual manera en la transformación y aplicación hacia el beneficio del medioambiente.

Objetivo

Objetivo General

Desarrollar un plan de implementación de RSE que vaya de la mano con la empresa Lácteos del hogar, que permitan darle el énfasis a la empresa en cuanto a su manejo, y con ello contribuir al mejoramiento tanto interno como externo de la empresa, con miras en el segundo trimestre del año 2022.

Objetivos Específicos

Realizar diagnóstico interno a la empresa Lácteos del hogar para conocer la situación de la empresa y así poder determinar los puntos a los cuales enfocada la implementación de la RSE de manera eficiente.

Construir un árbol de problemas que permitan ilustrar la problemática de la empresa Lácteos del hogar en cada uno de los procesos que maneja para hacer énfasis en los puntos social, económico y ambiental.

Elaborar el respectivo árbol de objetivos con objetivos plasmados que sean alcanzables y medibles enfocados en la implementación de la RSE, y hacer énfasis en su implementación y seguimiento.

Crear un mapa de estrategias para desarrollar el manejo de acuerdo al diagnóstico de la empresa Lácteos del hogar, con el fin de poder formular de manera adecuada la implementación de la RSE a la empresa Lácteos del hogar.

Realizar una evaluación de los resultados obtenidos e implementar un modelo adecuado de autoevaluación y medición de resultados, a fin de implementar las pautas en el desarrollo de la aplicación del RSE en la empresa Lácteos del hogar.

Capítulo 2. Marcos Referenciales

Teniendo en cuenta que en el marco del desarrollo de la aplicación de la norma ISO 26000 (ISO, 2010), el enfoque va dirigido hacia la aplicación de un modelo de adecuación que permita estandarizar las diferentes actividades y que estas vayan enfocadas en el marco de integración y de responsabilidad social, con el fin de promover la responsabilidad social como un eje primordial para el impulso de la empresa en los diferentes campos aplicativos en los cuales tiene incidencia.

Teniendo en cuenta lo anterior, predomina la relevancia de la implementación de la norma ISO 26000 (ISO, 2010) en el campo empresarial, el cual poco a poco ha ido incursionando de tal manera que ha logrado cambiar el modelo de implementación que pueda darle un plus de desarrollo, protección y seguridad en los campos tanto social como medioambiental, es por ello que el papel fundamental que la empresa toma como fuente de desarrollo y promoción de crecimiento tanto para un sector como para el otro, permite que la empresa tenga un mayor desarrollo en el campo comercial y económico, y esto contribuye positivamente en la sociedad, y con ello fortalece los diferentes campos de acción y formulación de estrategias adecuadas en su implementación promoviendo un mejoramiento en el desarrollo de la asociación socialmente garante.

Marco conceptual

Ética.

Determinado como un comportamiento que va enfocado en el buen comportamiento del ser en diferentes escenarios manteniendo la esencia de la misma sin importar las circunstancias.

(Delgado Gallart, 2013)

Ética Empresarial.

Es el lineamiento idealizado de las actividades de la empresa que vayan enfocados en la contribución del bienestar y desarrollo en los diferentes escenarios sin hacer uso de condiciones ya sea en el marco social o medioambiental, en este caso en específico. (Aguilar Zuluaga, 2020)

Pensamiento Estratégico.

Es comprendido como la definición del planeamiento de cómo utilizar los medios para poder facilitar la eficacia de los objetivos o metas propuestos de la forma más puntual, adecuada y determinantemente posible. (Uribe Macías, 2018)

Desarrollo Social.

El desarrollo se enmarca en lo social, el cual se enfoca en otorgar beneficios tanto a los clientes internos como a los benefactores externos (Responsabilidad Social Empresarial y Sustentabilidad, s.f.)

Desarrollo Sostenible.

El desarrollo sostenible, va encaminado en fomentar estructuras de sostenibilidad en los diferentes procesos en los cuales la empresa tiene incidencia. (Caro, 2020)

Excelencia Empresarial.

Es una metodología de prácticas que sobresalen y llevan consigo un conjunto de acciones en la gestión de la empresa y el alcance de los logros determinados para poder alcanzarlos con orientación, determinación y liderazgo. (Espinal, 2014)

Grupos de Interés.

Se conocen como conjuntos en los cuales la empresa tiene la incidencia directa sobre ellos y ellos sobre la empresa, ya que tiene un poder interno o externo sobre la misma y esta sobre ellos. (Freeman, 1983)

Sostenibilidad.

Es el marco en el cual la empresa se enfoca en la búsqueda la mejora constante e ininterrumpida en las diferentes áreas e implementar nuevos métodos que se enfoquen en las áreas específicas de planeación y que están vayan dirigidas hacia la RSE social y medioambiental. (Caro, 2020)

Estrategia.

Se enfocan en la necesidad de la asociación en el ámbito dentro y fuera de la empresa y de esta manera, suplirlas en la forma más eficiente por medio de la trazabilidad por medio del seguimiento escalado y establecido por un tiempo determinado. (Cerquera, 2020)

Gerencia Estratégica.

Es un modelo de administración y renovación de los cambios previstos en el marco del alcance y definición de los objetivos, por lo cual, esta se basa en su participación objetiva y dirigida a plantear los respectivos estrategias, y se dispone de todo el liderazgo para ella de parte de los altos niveles gerenciales. (Martínez Velasco, 2016)

Marco Teórico

Teniendo en cuenta las diferentes pautas, es importante destacar la función que juega la responsabilidad social empresarial, en los diferentes empresas, lo que hace que esta proyección se poseione, hacia los ámbitos relevantes de la sociedad y el ambiente, por lo tanto, su implementación es relevante para estos sectores, por lo cual, debe de tenerse en cuenta sobre que se basa, su estructura ya que, la RSE más que ayudar, debe de mantener este flujo de comportamiento ejemplar en los diferentes niveles sociales, los cuales pueden llevar a cabo este mismo proceso, sumado a ello, demostrar el resultado que se obtiene, y este debe de ser vigilado con el fin de obtener resultados satisfactorios.

Es de vital importancia, resaltar el papel fundamental que en las últimas décadas ha tomado la globalización y con ello, el impacto que esta ha venido generado en las empresas, su causa ha generado diferentes impactos en los ecosistemas debido al afán de suplir las diferentes necesidades del mercado globalizado, y más allá, se encuentran amarrados los ámbitos sociales derivados de estas, por lo tanto, la fundamentación del tejido moral debe de ir de la mano de la RSE, que sea humana y ambiental para con los grupos sociales como para las diferentes ambientes en ellos contenidos, demarcado por culturas y costumbres.

Teniendo en cuenta lo anterior, las diferentes demandas ciudadanas sobre las implicaciones de las actividades desarrolladas por las diferentes empresas a través de la industrialización, y el impacto que estas han tenido sobre los diferentes ecosistemas y entornos social, fue denotando un hueco social y ambiental, que ha ido generando un impacto mediático que da el inicio progresivo de la RSE en el ámbito del primer mundo, y posteriormente fue trasladada hacia América Latina y por consiguiente, a Colombia.

Teniendo en cuenta que las diferentes actividades que desarrollan las empresas, van dirigidas hacia la eficacia de la dinámica del mercado, estas se desarrollan dentro de la misma, por lo tanto, es muy importante tener en cuenta que, estas se encuentran clasificadas, y es así que por consiguiente, se puedan determinar que “Aunque todas las organizaciones son diferentes existen ocho áreas claves: mercados, innovación, productividad, recursos financieros y físicos, rentabilidad, desarrollo de capacidades gerenciales, capacitación y formación de trabajadores, y finalmente, responsabilidad social” (Drucker & Turriago Hoyos, 2009)

Con base en lo anterior, se resalta la posición que la RSE, ha ido tomando a lo largo del pasar del tiempo, la cual es muy importante, ya que el posicionamiento de ello va más allá de lo que nosotros podemos ver de la cara visible de la empresa, y estas acciones son las que realmente marcan un antes y un después de las acciones encaminadas de la empresa y se ve reflejado a través del compromiso enmarcado en sus resultados.

Si bien, el fin de una empresa es la adquisición de capital o ganancias de la manera más eficiente posible, estos poco a poco fueron dando un nivel de desarrollo de capital empresarial definiendo uno de estos, hacia la implementación de programas de RSE, reglamentados y direccionados por medio la norma ISO 26000 (ISO, 2010), y a través de esta, se ha ido enfocando en dar cumplimiento al dictamen moral empresarial y que de esta se deriva la responsabilidad de otorgar hacia el medio en el cual se encuentra relacionado.

Pero hay que tener en cuenta que, no solamente se debe de ir dirigido hacia la responsabilidad social empresarial, como la única, sino que se deben de realizar los estudios de evaluación de impacto, que permitan medir de manera real y verificable, las diferentes actividades industriales sobre el ámbito social y más aún sobre el ambiental. Es allí, que se enfocan este tipo de prácticas y desarrollo de actividades de control, evaluación y prevención, como una de las estrategias como pilar fundamental, y se podría decir que al concluir, el negocio sería un círculo de beneficios para los diferentes actores implicados en la escena.

Cabe resaltar que, el compromiso de los diferentes actores internos que conforman las empresas, debe de ir estar preparados para desarrollar de manera consciente acciones de cambio y cuidado del entorno, tanto social como ambiental. Es muy importante tener un modelo de liderazgo empresarial en los diferentes ámbitos que en ella influyen, y es por ello que, las que tienen y demuestran un alto nivel de compromiso y aceptación en las diferentes normas y estándares de calidad de gestión hacia el respeto en el marco del RSE (ISO, 2010), poseen las diferentes herramientas para optimizar los contextos de calidad de vida ambiental y social.

Si bien es cierto que este tipo de prácticas, actividades y desarrollo de políticas de responsabilidad social empresarial, se ven como el pago o la devolución a la sociedad y al ambiente, por lo cual, una de las teorías de mayor incidencia en el mejoramiento del impacto de las diferentes acciones empresariales, enmarca a la responsabilidad social empresarial como eje fundamental para determinar su adecuada intervención, por lo que esta apunta que los “partícipes son cualquier grupo o individuo que influye o es afectado por la actividad o los objetivos de la compañía, los que pueden tener un sin fin de formas y clasificaciones y que, además, estarán determinados en buena parte por las propias características y dimensiones de la empresa” (Medina Celis, Ramírez Chávez, & Hernández Lozano, s.f.)

Uno de los puntos tener en cuenta es que en países del en proceso de desarrollo a diferencia de los de primer mundo, es que la ética no es muy fuerte y por lo tanto, su desarrollo o se ve desde un punto crítico al cual no es acorde, ya que siempre se basa en ganar lo más rápido posible pero sin incidir adecuadamente en el fortalecimiento de la RSE (ISO, 2010) como eje de sus actividades, y esto puede dar pie de poder saber si lo que se realiza esta bien o no, ya que el juzgamiento de la sociedad, en muchos casos va encaminada hacia no poder desarrollar este tipo de comportamientos como ejemplares sino por el contrario, se estigmatización y hacer las cosas adecuadamente se convierte en algo extraordinario.

Es por ello que teniendo en cuenta que Colombia es uno de los países que tiene un alto porcentaje de corrupción no solo en países del habla hispana, sino a nivel mundial, y que cuenta con el nivel de irresponsabilidad que implica dar etiquetas de esa magnitud, eso mismo pasa en

el desarrollo empresarial, se enfocan tanto en generar y no retribuir, que esta pueden darle un plus en su desarrollo verdadero, sobre la influencia del valor ético y moral.

A raíz de lo mencionado anteriormente, se deben de desarrollar plenamente la definición adecuada de cada uno de sus pilares éticos y morales para poder hacer frente a esta problemática general.

Se concluye que la RSE (ISO, 2010), es un punto de vital importancia para la determinación del éxito o el fracaso para una empresa determinada y es por ello que su adecuada implementación dará paso al mejoramiento de las condiciones empresariales e igualmente, en la sociedad y el ambiente.

Marco institucional

Descripción de la Empresa Lácteos del hogar

Lácteos del Hogar una empresa Caquetense ya distinguida con reconocimientos a nuestro excelente compromiso. Constituida como persona natural en 1.992, desde entonces nos hemos caracterizado por estar en un proceso permanente de mejoramiento continuo que nos ha llevado a posicionarnos como una de las empresas de mayor aceptación por parte de los consumidores de derivados lácteos de Florencia, Neiva, Pitalito entre otros. (Lácteos del hogar, 2020).

Nuestras actividades se centran en la producción, comercialización y distribución de productos lácteos como yogurt, kumis, avena, quesos, leche pasteurizada, además de bebidas refrescantes pasteurizadas. Somos una empresa 100% Caqueteña, que siempre busca el desarrollo sostenible de nuestra región, por ende estamos en la continua búsqueda de los medios apropiados para la vinculación y contacto con nuevos mercados regionales y nacionales. (Lácteos del hogar, 2020)

Sector

Perteneciente al sector industrial de transformación de la materia prima (leche) es de resaltar la labor de la empresa la posesiona como una de las mejores de la región, que procesa todo tipo de productos con base en los lácteos, yogurt, quesos, avenas, etcétera, y se enfoca directamente en su producción, y comercialización por medio de puntos de venta y distribución a proveedores de mayor mercado a fin de segmentar el mercado y poder sacarle el máximo de provecho en lo mismo. (Lácteos del hogar, 2020)

Ubicación

La empresa lácteos del hogar se encuentra ubicada en la calle 20 No. 1c -18 en Florencia, Caquetá (Lácteos del hogar, 2020).

Misión

Producir y comerciar producción derivados de la leche con el más alto índice de calidad que permite favorecer el crecimiento y desarrollo de la buena salud en la sociedad. (Lácteos del hogar, 2020)

Visión

Constituirse como la empresa de mayor prestigio a nivel regional con cobertura a nivel nacional con productos tipo exportación para el año 2025, abarcando una gran cantidad de mercado nacional e internacional. (Lácteos del hogar, 2020)

Valores

Honestidad: Promoción de labores realizadas por medio de la transparencia en cada una de ellas. (Lácteos del hogar, 2020)

Trabajo en equipo: Construcción de equipos de trabajo para el alcance de las diferentes metas y objetivos de la empresa. (Lácteos del hogar, 2020)

Compromiso: entrega total y absoluta por parte de los miembros de la empresa para la producción de derivados de calidad excelente y con ello contribuir en el mantenimiento saludable de los clientes. (Lácteos del hogar, 2020)

Excelencia: en cada una de las labores, tareas y trabajos que realizan cada uno de los miembros de la familia Lácteos de hogar en la contribución de la producción de los productos

elaborados en la empresa, conllevando consigo confianza y credibilidad. (Lácteos del hogar, 2020)

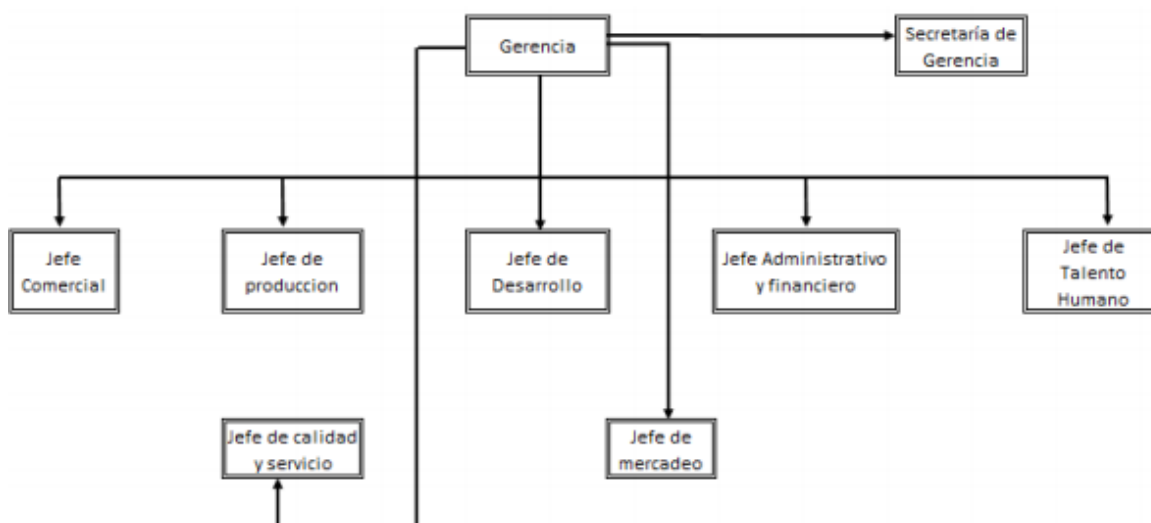
Seriedad: en la adquisición de la responsabilidad adquirida de alimentar a los clientes de una manera consiente, en pro del bienestar de cada uno de ellos, contribuyendo al mejoramiento de las diferentes condiciones que implican para su mantenimiento. (Lácteos del hogar, 2020)

Claridad: para con todos los miembros internos de la empresa, participes de cada uno de las actividades de la empresa y toma de decisiones. (Lácteos del hogar, 2020)

Estructura organizacional

La estructura de Lácteos del hogar, es una microempresa en desarrollo, buscando un lugar en el mercado regional y nacional, por lo tanto, se encuentra organizada de la siguiente manera:

Mapa organizacional de la empresa Lácteos del Hogar. (Lácteos del hogar, 2020)



Marco Legal

Es de vital importancia tener presente el papel fundamental que se debe de tener a la hora de realizar la constitución de una empresa, y es por ello que se debe de tener en cuenta que la responsabilidad social empresarial, debe de ir incluida dentro de las pautas a tener en cuenta, ya que por medio de la inclusión en el marco de la constitución de la norma ISO 26000 (ISO, 2010), cuyo fin es que las diferentes empresas sean responsables de los diferentes impactos que pueden generar al realizar sus actividades en su entorno social y medioambiental. (ISO, 2010)

Teniendo en cuenta lo anterior, y teniendo en cuenta la implementación de la norma ISO 26000 (ISO, 2010) en el marco aplicable de la empresa, y su manejo adecuado de las actividades que realiza, por lo tanto, es muy importante que este tipo de prácticas contribuyan en el control de que no exista cualquier tipo de explotación laboral, social o medioambiental en su defecto, y que al contrario se vea reflejados buenos resultados a través de las buenas practicas que promuevan el desarrollo y el éxito tanto de la empresa como de su entorno social y ambiental, ahora más con miras hacia la contribución de un futuro prometedor y autosostenible. (ISO, 2010)

Como todo tipo de normas, la ISO 26000 (ISO, 2010) se guía por las 7 materias fundamentales (ISO, 2010), las cuales van enfocadas en buscar la armonización de los diferentes acuerdos que se enfoquen en el acatamiento de la jurisprudencia nacional e internacional en el marco de las practicas que realiza la empresa, es por ello que la norma ISO 26000 permite darle un molde en la gestión que la empresa realiza y es por lo tanto, al implementarla, permite darle

una forma conjunta de compromiso y desarrollo, es por ello la importancia de los principios de la norma, los cuales se detallan a continuación:

Gobernanza de la organización: es en la cual se encuentra contenido todo el proceso determinado de políticas, manuales y procedimientos que inciden en la manera y forma de hacer de los negocios un arte y un modelo de seguimiento, además que, por medio de este, se enfoca no solo en la producir de buenos dividendos sino también en la búsqueda del progreso del personal que conforma la empresa. (ISO, 2010)

Respeto a los derechos humanos: como todo tipo de enfoque legal, la empresa se debe de basar en el respeto a los DD.HH. de cada persona sin distinción alguna. (ISO, 2010)

Prácticas laborales: se determina como el modelo de trabajo para los participantes dentro de las prácticas que se tienen dentro de la empresa en el marco laboral, condiciones, ambiente, que permita darle garantías a los actores y permita darle el desarrollo que la empresa debe de garantizar desde su contratación y modo operativo en el cual se desarrollan estas prácticas. (ISO, 2010)

Medio ambiente: es importante tener en cuenta que la ISO 26000 se basa en la tendencia a que la empresa se enfoque en el cumplimiento de las buenas prácticas responsables de la gestión ambiental. (ISO, 2010)

Prácticas justas de operación: se enfoca directamente en el equilibrio de la cadena de valor vaya enfocada en el cumplimiento de los objetivos planteados y que mantengan un profundo compromiso con el nivel social y el medio ambiente. (ISO, 2010)

Asuntos consumidores: esta determina por la consecución de la relación de la empresa con los clientes, el método de incursión y como puede llegar a influir sobre el mismo para mantener prácticas acordes a los planteamientos responsables y dirigidos de la empresa en la implementación de la ISO 26000. (ISO, 2010)

Participación y desarrollo de la comunidad: es importante determinarlo como un objetivo para la empresa, ya que es la consecución de las diferentes actividades para el alcance del mejora autosostenible y el perfeccionamiento de las condiciones con el cliente interno, para poder de esta manera darle paso al trabajo práctico con el grupo social definido. (ISO, 2010)

Gracias a la globalización la norma ISO 26000 (ISO, 2010), su finalidad principal se basa en el interés de mantener un orden de respeto y un margen normativo de los comportamientos que pueden llegar a afectar los intereses sociales y medioambientales del entorno del desarrollo de las diferentes actividades que realiza la empresa, por lo cual, es de vital importancia enfocar su implementación de una manera adecuada, autónoma, verificable, medible, evaluable y flexible con el fin de poder darle la forma según sea la necesidad que el entorno demanda para su protección y promoción.

Teniendo en cuenta el marco normativo de la ISO 26000, es se resume de la siguiente manera: *“ISO 26000 es una Norma internacional ISO que ofrece guía en RS. Está diseñada para ser utilizada por organizaciones de todo tipo, tanto en los sectores público como privado, en los países desarrollados y en desarrollo, así como en las economías en transición”* (ISO, 2010).

En síntesis, la empresa debe de tener en cuenta que cuenta con un compromiso con su entorno social y en su defecto, medioambiental, es por ello que por medio de la implementación de la RSE, la empresa enfoca sus esfuerzos en crear un sistema de minimización de impacto y desarrollo sostenible de los puntos donde puede haber llegado a afectar. (Caro, 2020)

Capítulo 3. Resultados

Diagnóstico

Gracias a que a lo largo del proceso de estudio que se ha realizado a la empresa, buscando las falencias, puntos en los cuales no se aplique o no se tenga en cuenta el proceso de la RSE o en su defecto se cumpla parcialmente, se ha podido inferir que, la empresa en su desarrollo de actividades productivas, va muy bien encaminada, por consiguiente, permite desarrollar su amplio margen productivo de la mejor manera, ya que cuenta con la infraestructura adecuada y con personal idóneo y capacitado para ello, pero si debe de ir fundamentando su compromiso corporativo con el fin de primero, mejorar su imagen en el mercado y en el ámbito social, al desarrollar actividades o acciones encaminadas con el mejoramiento social y/o ambiental; segundo, focalizar los esfuerzos en el mejoramiento del posicionamiento del servicio como eje fundamental para poder sobresalir en la línea de desarrollo y compromiso social corporativo, y tercero, enfocarse en el ámbito comercial para ampliar su margen y alcance de mercados fuera de la región, con el fin de afianzar la marca en otros lugares de Colombia, el cual tiene un amplio margen de desarrollo comercial, y con ello fortalecer considerablemente su condición de mejora y que estos vayan de la mano del desarrollo de la empresa de la mano con los clientes.

Estos son básicamente las falencias que presenta la empresa, por lo cual, es de vital importancia, disponer de los métodos, planificación, estrategias y recursos necesarios para poder proyectar de manera adecuada para poder primero darle el plus de crecimiento a la empresa y

que este por medio de la implementación y aplicación adecuada de la RSE, pueda alcanzar los estándares ideales de fomentación del desarrollo social responsable.

Matriz de Marco Lógico

Con el fin de hacer más representativa la presentación de la información y con base en que por medio gráfico se hace más fácil comprender la información, y con el fin de poderla presentar de una manera más resumida y sencilla posible, es por ello que, a partir de la presentación de las tablas y cuadros, se presentará para darle un matiz más ideal al proyecto.

Stakeholders

Por medio de los Stakeholders, los cuales permiten predisponer las diferentes actividades de la empresa específicamente en su desarrollo y desempeño, y que la empresa desarrolle sus actividades puedan influir en estos, por lo cual es importante, clasificar a quienes puede ir afectando de una u otra manera (Freeman, 1983) , de la siguiente manera:

Clientes internos y externos

Entorno social de la empresa (grupos sociales, comunidades, agricultores, ganaderos)

Proveedores de materias primas.

Medioambiente (fauna y flora)

Clientes potenciales

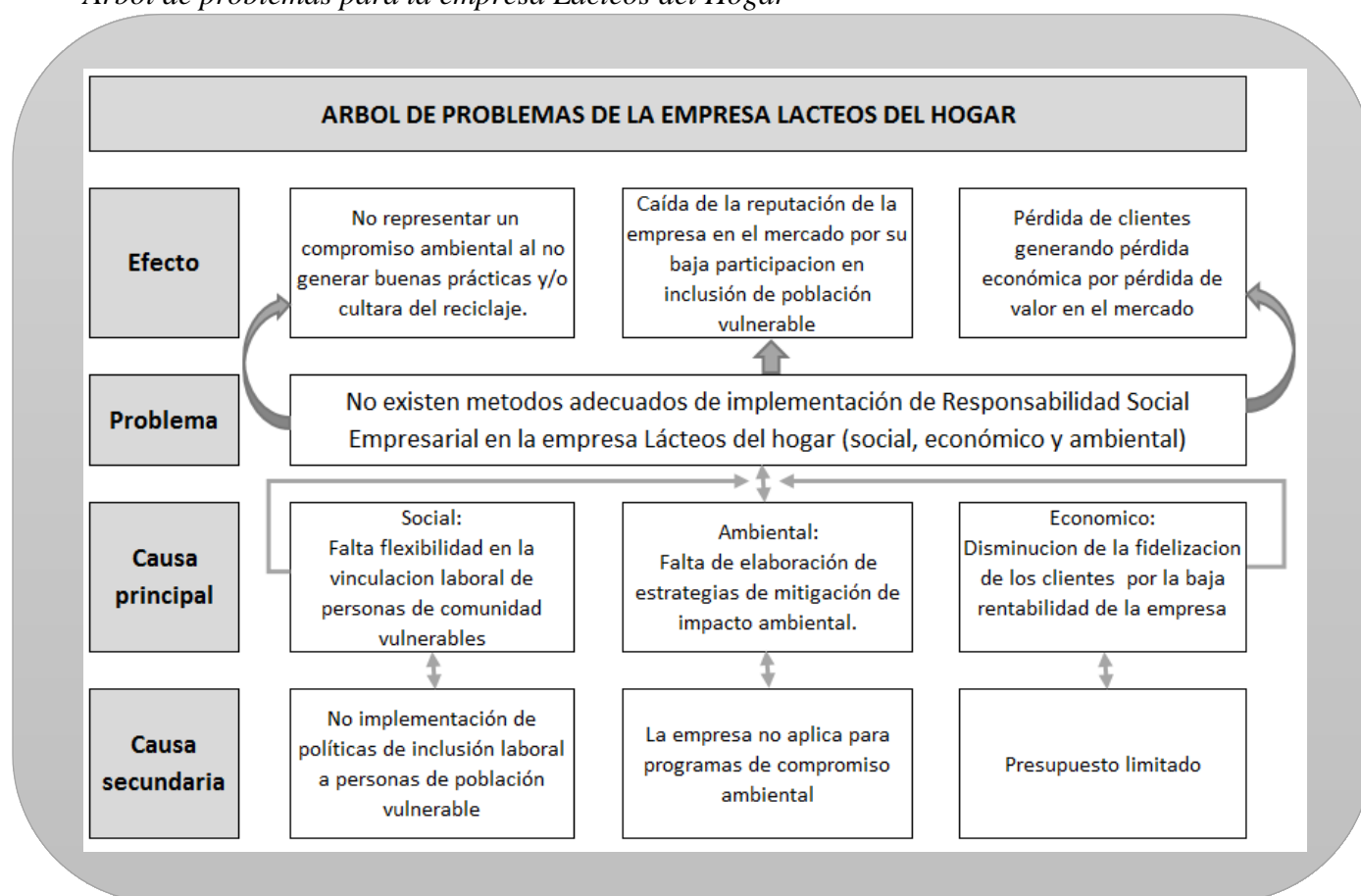
Competencia

Árbol del Problema

Por medio del árbol de problemas de la empresa lácteos del hogar (ver figura 1) se puede observar las bases de la problemática de la empresa, en los ámbitos social, ambiental y económico, por lo cual permite identificar los efectos generados en su desarrollo del problema que lleva consigo la empresa Lácteos del hogar. (Lácteos del hogar, 2020)

Figura 1.

Árbol de problemas para la empresa Lácteos del Hogar



Nota. Ilustración árbol del problema de la empresa lácteos del hogar, donde se evidencia la raíz del problema, la base del mismo y como se despliegan hacia las áreas de mayor impacto de la empresa.

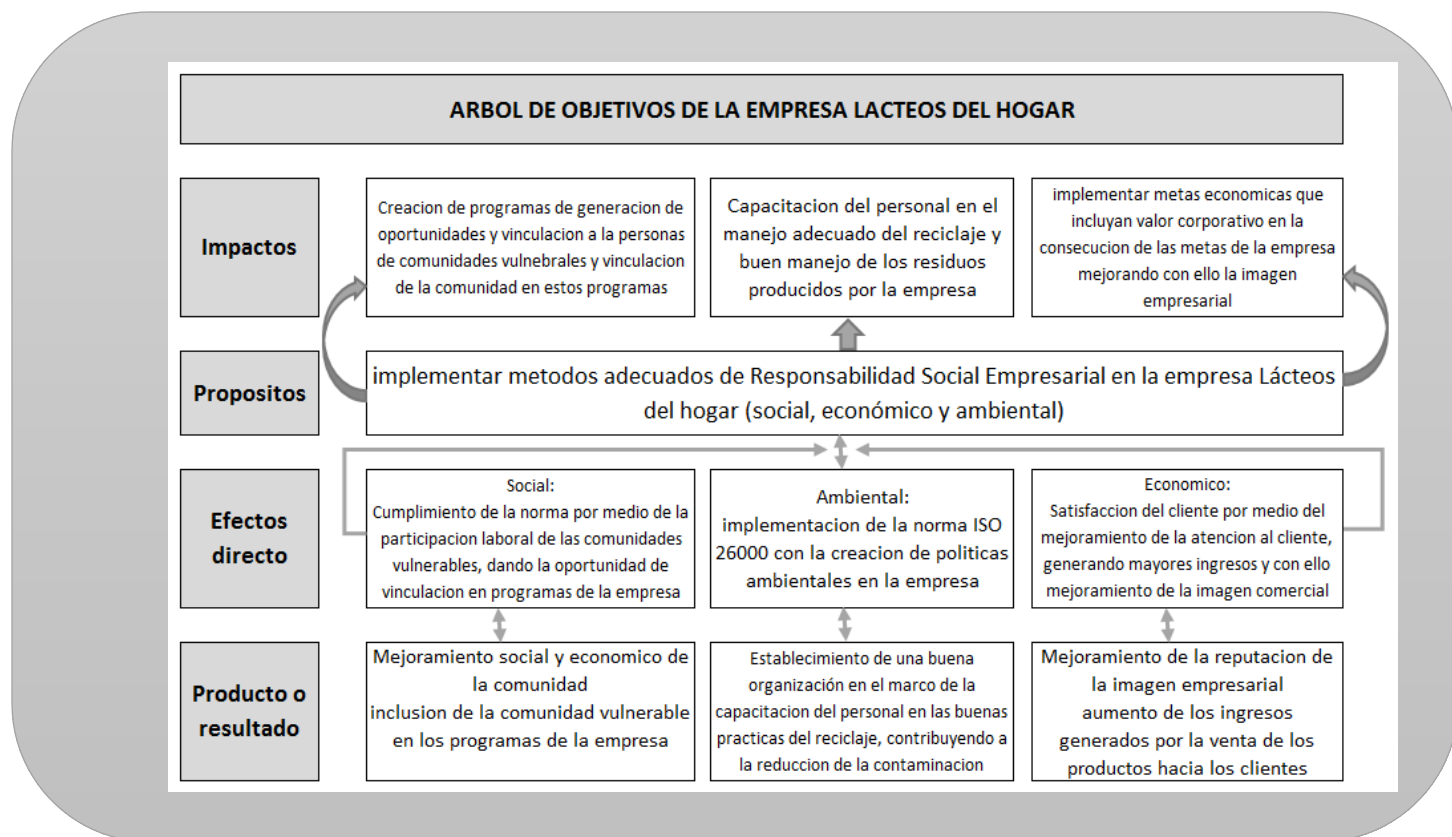
Fuente. Elaboración propia

Árbol de Objetivos

Por medio del árbol de objetivos (ver Figura 2), establecer el camino por el cual la empresa debe de establecer las acciones correspondientes, por medio del establecimiento de objetivos que permita alcanzarlos de una manera eficiente el desarrollo de la RSE (ISO, 2010) empresa Lácteos del hogar en los ámbitos económicos, sociales y ambientales (Lácteos del hogar, 2020)

Figura 2.

Árbol de Objetivos para la empresa Lácteos del hogar



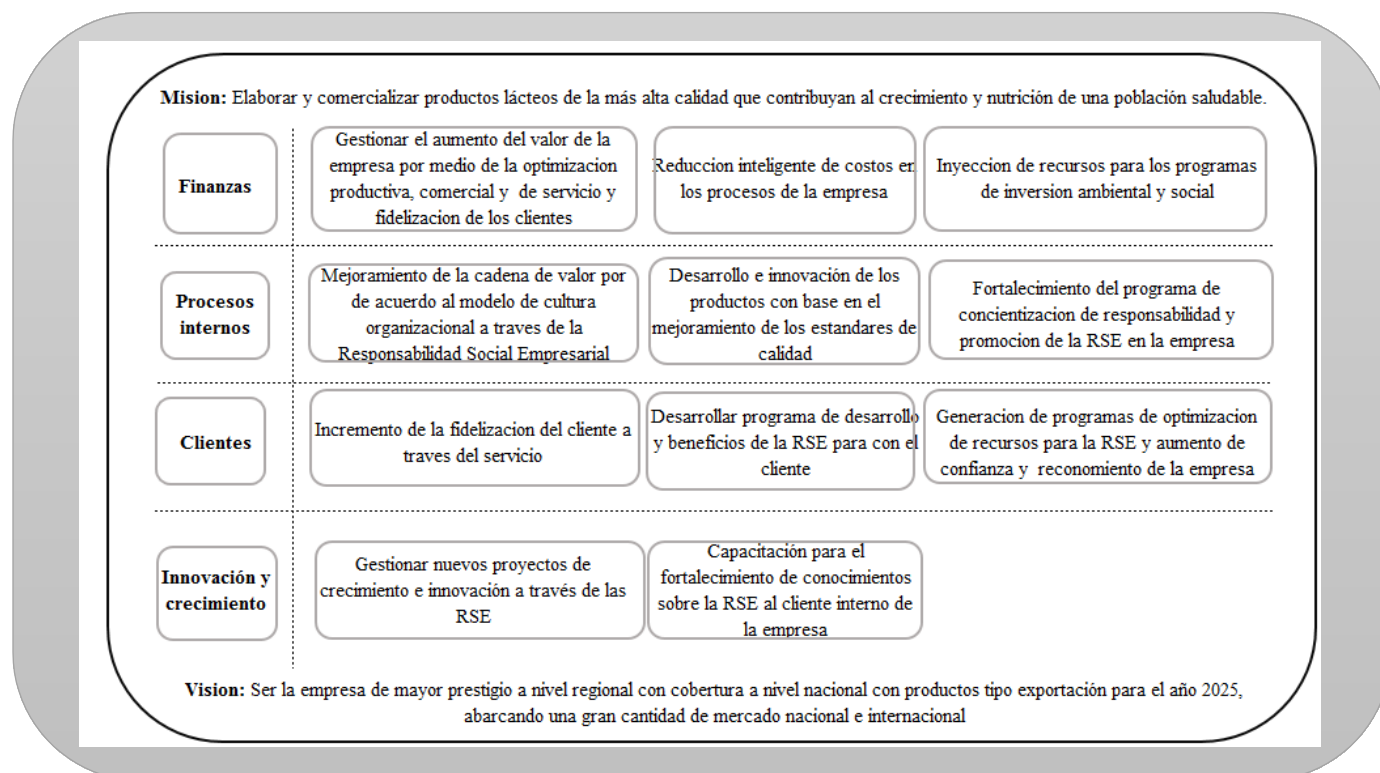
Nota. Ilustración de Árbol de objetivos de la empresa lácteos del hogar, a fin de determinar los patrones a seguir para el desarrollo implementario de la RSE y sus resultados.

Fuente. Elaboración propia

Mapa Estratégico

Por medio de la implementación del mapa estratégico (Ver Figura 3), permite darle el matiz de desarrollo a la empresa en las esferas económico, social y ambiental por medio la aplicación oportuna de la estructuración fundada en la elaboración del plan de implementación de desarrollo por medio de la norma ISO 26000 (ISO, 2010), con el fin de dinamizar los diferentes procesos en los cuales la empresa requiere implementar las diferentes materias fundamentales que permitan darle forma al proyecto empresarial de desarrollo responsable, sostenible, garante laboral y de derechos humanos y que se encuentre con un alto nivel de conciencia y compromiso ambiental, y la relación con los objetivos ya que por medio de esta herramienta, nos permite observar las diferentes estrategias que la empresa posee, realizando un análisis general en sus aspectos internos y externos.

Figura 3.
Mapa Estratégico para la empresa Lácteos del hogar



Nota. Ilustración del mapa estratégico de la empresa Lácteos del hogar, por el cual se evidencia la relación entre los objetivos, con el fin de visualizar la totalidad de las diferentes estrategias de la empresa Lácteos del Hogar, por medio del estudio en el macro y micro entorno de la empresa.

Fuente. Elaboración propia

Capítulo 4. Plan de Mejoramiento

Para poder tener acciones de direccionamiento para la obtención de resultados diferentes, a empresa, debe de implementar planes de mejoramiento que contribuyan de una manera adecuada en los diferentes procesos que la empresa maneja y que en los cuales se debe de enfocar para obtener un resultado de mejoramiento y que permita solventar las diferentes inconsistencias que pueda presentar en cada uno de los procesos, especialmente en los concernientes a los económicos y financieros, administrativo y claro esta social y ambiental, con el fin de poder evaluar y analizar los respectivos resultados en una tiempo definido y poder llegar a una conclusión sobre las medidas implementadas.

Ahora bien, se realizará un plan de acción y de seguimiento a la constitución de la empresa Lácteos del hogar con el fin de implementar un plan de mejoramiento a la misma.

Plan de Acción y de Seguimiento

Teniendo en cuenta que para la implementación de un plan de mejora, se deben de tener un conocimiento previo de la empresa, en los diferentes áreas de incidencia, por lo cual, es importante que a la hora de realizar la implementación se deban de tener en cuenta que este resultado debe de ser medido por un tiempo determinado, así que ahora en este caso particular, la empresa debe de contar con un mejoramiento considerable al implementar la RSE en su desarrollo y plan de mejoramiento económico como se puede ver a continuación, ya que el primer factor a evaluar, así:

Tabla 1.
Plan de Seguimiento y Acción área Económica

Dimensión	Objetivo estratégico	Estrategia	Plazo	Costo	Indicador
Económica	Implementación del plan de mejoramiento de la atención al cliente, generando mayores ingresos y mejoramiento de la imagen empresarial	Capacitar al personal vinculado a la empresa en atención al cliente y mejoramiento del servicio	Semestral	\$20.000.000	Índice de mejoramiento de rendimiento <i>Nivel de satisfacción del cliente históricamente</i> *, <i>Nivel de satisfacción del cliente cada semestre</i> 100

Nota. Esta tabla representa el plan de mejoramiento del factor económico de la empresa por medio de la implementación de una estrategia de utilización de productos reutilizables y biodegradables en los procesos de manufacturación y logístico.

Fuente: Elaboración propia

Con el fin de mejorar el impacto que puede tener la empresa en el ámbito social busca vincular a la sociedad como eje fundamental para su desarrollo social sostenible por medio de creación de programas que incidan en su desarrollo.

Tabla 2.
Plan de Seguimiento y Acción para el área Social

Dimensión	Objetivo estratégico	Estrategia	Plazo	Costo	Indicador
Social	Apertura del programas especiales de vinculación laboral a persona en condición vulnerable en la empresa y vinculación de programas de promoción desarrollados por la misma	Creación de programas de oportunidades de desarrollo social y programa especial de vinculación laboral a personas de comunidades vulnerables	6 meses	\$5.000.000	Seminario <i>resultados anterior a programas</i> *, <i>resultados de los programas</i> 100

Nota. Esta tabla representa el plan de mejoramiento del factor social en el cual implementa una capacitación y generación de programas de desarrollo social y vinculación laboral a comunidades vulnerables.

Fuente: Elaboración propia

En el sector ambiental, es importante tener en cuenta que es uno de los puntos donde la empresa se centra, al querer buscar una solución a la problemática que se encuentra y realizando una reducción de costos en los procesos de manufacturación al implementar elementos biodegradables y que sean reutilizables para mejorar las condiciones medioambientales.

Tabla 3.

Plan de Seguimiento y Acción para el área del Ambiente

Dimensión.	Objetivo estratégico.	Estrategia.	Plazo-	Costo.	Indicadores
Ambiente	Implementación RSE para consecución de políticas ambientales por medio de generación de conciencia en los diferentes niveles de la empresa	Capacitación y promoción de buenas prácticas entre los clientes internos y generación de campañas para el cliente externo a fin de fomentar las buenas prácticas medioambientales como el reciclaje y manejo de residuos	12 meses	\$5.000.000	Seminario <i>Medición de nivel del impacto contaminante</i> *, <i>No. de cliente interno+No. cliente externo</i> 100

Nota. Esta tabla representa el plan de mejoramiento del factor ambiental con el fin dar inicio para la implementación de la estrategia del plan de mejoramiento medioambiental a través de la implementación de la RSE.

Fuente: Elaboración propia

Conclusiones

Por medio del trabajo de estudio realizado a lo largo del proceso académico, se buscó primero realiza un análisis exhaustivo sobre el escenario de la empresa Lácteos del hogar y buscar la causa y el motivo del porque se debe de implementar la Responsabilidad Social Empresarial, dándole un punto de partida y con base en los estudios realizados, poder darle un matiz correspondiente, y con ello, saber con exactitud sobre que enfocar los esfuerzos en búsqueda un resultado mejor ya que, de acuerdo a lo requerido por la guía de actividades, lo principal en este trabajo es la implementación de un plan de mejoramiento y que por medio de este se pueda implementar las actividades que conlleven de manera eficiente y adecuada el mejoramiento de las condiciones empresariales y la promoción de su desarrollo en los espacios de la economía, la sociedad y el medio ambiente, de esta manera impulsar a la empresa.

Con la implementación del plan de mejoramiento con base en la RSE, se busca primero, la progresión de la empresa, en su ámbito comercial y contribuir en el compromiso responsable en lo social y ambiental, y con ello aumentar el respectivo valor de la empresa, el cual significa un plus de desarrollo, y sirve para darle la importancia de la RSE en los procesos de compromisos con el entorno, y de esta manera, fomentar una conocimiento organizacional basada en el compromiso y la responsabilidad en aras de la proyección del mejoramiento continuo e innovador hacia el éxito empresarial, enfocada en darle cumplimiento a los compromisos que lleva consigo.

En síntesis, por medio de la implementación de la RSE da vía a la representación de un mejoramiento de las practicas que la empresa llevaba consigo, y con base en el objetivo del plan de mejoramiento enfocados en el compromiso de mejoramiento de las condiciones de impulso económico, social y ambiental como ejes fundamentales de la empresa Lácteos del hogar.

Referencias

- Aguilar Zuluaga, I. (2020). *La ética empresarial*. Recuperado el Mayo de 2021, de <https://www.usergioarboleda.edu.co/la-etica-empresarial/>
- 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. *Nósis: Revista de Ciencias Sociales y Humanidades*, 24(48), 74–99.
- Caro, G. (2020). *La RSE y la Sostenibilidad*. Recuperado el Mayo de 2021, de <http://www.stratego.com.pa/la-rse-y-la-sostenibilidad/>
- Cerquera, K. (Julio de 2020). *Estrategias de responsabilidad social empresarial en Colombia*. Recuperado el Mayo de 2021, de <https://www.reddearboles.org/noticias/nwarticle/440/1/Estrategias-de-responsabilidad-social-empresarial-en-Colombia>
- 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.
- Delgado Gallart, R. (Diciembre de 2013). *La ética, fundamento de la responsabilidad social*. Recuperado el Mayo de 2021, de <https://www.economista.com.mx/opinion/La-etica-fundamento-de-la-responsabilidad-social-20131202-0008.html>
- Drucker, P., & Turriago Hoyos, A. (Diciembre de 2009). *acción humana empresarial en la obra de Peter Drucker*. Recuperado el Mayo de 2021, de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0121-68052009000200002
- Duque, Y., Cardona, M y Rendón, J. (2013). Responsabilidad Social Empresarial: Teorías, índices, estándares y certificaciones. *Cuadernos de Administración*. 29(52), 196-206.
- Espinal, J. (Julio de 2014). *RSE como escalón hacia la excelencia empresarial*. Recuperado el Mayo de 2021, de <https://www.eoi.es/blogs/mintecon/2014/07/14/rse-como-escalon-hacia-la-excelencia-empresarial/>
- 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.
- Freeman. (1983). *Grupos de interés RSE*. Recuperado el Mayo de 2021, de [https://www.ifef.es/portalempleo/rsocial/grupos_interes_rse.php#:~:text=Los%20Grupos%20de%20Inter%20C3%A9s%20se,%20C3%A9stas%20\(Freeman%201983\).](https://www.ifef.es/portalempleo/rsocial/grupos_interes_rse.php#:~:text=Los%20Grupos%20de%20Inter%20C3%A9s%20se,%20C3%A9stas%20(Freeman%201983).)

- 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>
- ISO. (2010). *26000 guia de responsabilidad social*. Recuperado el Mayo de 2021, de <http://www.americalatinagenera.org/newsite/images/U4ISO26000.pdf>
- Lácteos del hogar. (2020). *Lideres En Productos Lacteos Calidad y Bienestar Lacteos del Hogar*. Recuperado el Mayo de 2021, de <https://lacteosdelhogar.wixsite.com/lacteosdelhogar>
- 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.
- Martínez Velasco, J. A. (Noviembre de 2016). *La gestión estratégica de la responsabilidad social en las pyme venezolanas*. Recuperado el Mayo de 2021, de <https://revistas.urosario.edu.co/xml/1872/187244133010/html/index.html>
- 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>
- Medina Celis, L. M., Ramírez Chávez, J., & Hernández Lozano, A. B. (s.f.). *Teorías sobre la Responsabilidad Social de la Empresa*. Recuperado el Mayo de 2021, de http://www.economicas.uba.ar/wp-content/uploads/2017/08/Medina_Teor%C3%83%C2%ADas_sobre_la_responsabilidad.pdf

- 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.
- Responsabilidad Social Empresarial y Sustentabilidad. (s.f.). *¿Cómo incentivar el desarrollo social en una empresa?* Recuperado el Mayo de 2021, de <https://www.responsabilidadsocial.net/como-incentivar-el-desarrollo-social-en-una-empresa/>
- Sánchez, N. (2007). El marco lógico. Metodología para la planificación, seguimiento y evaluación de proyectos. *Visión Gerencial*, (2),328-343.
- Uribe Macías, M. (Enero de 2018). *La responsabilidad social empresarial y el enfoque estratégico de la organización: evidencia empírica de dos sectores*. Recuperado el Mayo de 2021, de <http://www.scielo.org.co/pdf/tend/v19n1/2539-0554-tend-19-01-00113.pdf>
- 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://reedsy.com/#/books/299552/export>

Anexo B. Formato de Recolección de Información

<https://www.onlineencuesta.com/s/aac0940>