

**Programa de Responsabilidad Social Empresarial para mantener una participación activa,
entre la organización Agrocafé y la comunidad, que permita definir una relación y
contribuir al desarrollo de la sociedad del Tambo**

Leydi Viviana Montilla Muñoz

María Virginia Andrade

José Isaí Chicangana

Kelly Johana Bello Gañan

Lizeth Fernanda Santacruz Ocampo

Universidad Nacional Abierta y a Distancia – UNAD

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

Programa Administración de Empresas

Mayo 2022

**Programa de Responsabilidad Social Empresarial para mantener una participación activa,
entre la organización Agrocafé y la comunidad, que permita definir una relación y
contribuir al desarrollo de la sociedad del Tambo**

Leydi Viviana Montilla Muñoz

María Virginia Andrade

José Isaí Chicangana

Kelly Johana Bello Gañan

Lizeth Fernanda Santacruz Ocampo

Asesor

Adrián Marcel García Caicedo

Universidad Nacional Abierta y a Distancia – UNAD

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

Programa Administración de Empresas

Mayo 2022

Resumen analítico especializado

Titulo	Programa de Responsabilidad Social Empresarial para mantener una participación activa, entre la organización Agrocafe y la comunidad, que permita definir una relación y contribuir al desarrollo de la sociedad del Tambo.
Autores	Leydi Viviana Montilla Muñoz, María Virginia Andrade, JoséIsaí Chicangana, Kelly Johana Bello Gañan, Lizeth Fernanda Santacruz Ocampo
Tipo de documento	Trabajo de grado de Diplomado
Asesor	Adrián Marcel Garcia Caicedo
Año	2022
Palabras clave	Análisis, empresa, estrategia, ética, responsabilidad social
Resumen	El presente trabajo hace hincapié en identificar y analizar la falta de participación activa que se está presentando por parte de la empresa Agrocafé del Tambo con su comunidad. Por lo tanto, se han empleado técnicas de investigación como el árbol de problemas y el árbol de objetivos, así mismo se aplicaron encuestas, para poder precisar con los resultados, cuáles son las falencias que causan la problemática central, todo esto con el fin de establecer objetivos que conduzcan a afianzar un programa de responsabilidad social empresarial que concientice a la empresa a llevar a cabo sus actividades empresariales con conciencia social, económica y ambiental. Al aplicarse un programa de RSE la empresa llevaría a cabo sus operaciones teniendo en cuenta los intereses de sus stakeholders, entre los cuales se encuentra la comunidad la cual es el público de interés en este trabajo, impulsando así el desarrollo y crecimiento de la comunidad del Tambo.
Problema de investigación	La empresa Agrocafe no tiene una participación activa con la comunidad del Tambo que permita mantener una relación con el fin de contribuir al desarrollo local, involucrando así las comunidades cercanas para impulsarlas de manera económica, social y ambiental.
Metodología	Enfoque mixto de tipo exploratorio, a través de la aplicación de encuestas.
Principales resultados	Desarrollo del programa de Responsabilidad social empresarial para la empresa Agrocafe el Tambo.
Conclusiones	La responsabilidad social debe ser interiorizada como una herramienta de gestión estratégica muy útil, la cual conlleva beneficios tanto en el área social como económica y ambiental.

Referencias

- Fernández, G. (2005). Responsabilidad social corporativa: una nueva cultura empresarial. Capítulo 1. Alicante, Recuperado de <http://bibliotecavirtual.unad.edu.co:2077/lib/unadsp/reader.action?ppg=1&docID=10431066&tm=1480379840947>
- Nassi (2002). "Preparación y Evaluación de Proyectos"
- Prieto, J. (2012). Gestión estratégica organizacional. Recuperadode <http://bibliotecavirtual.unad.edu.co:2460/lib/unadsp/reade.r.action?ppg=9&docID=3204280&tm=1510418067904>

Fuente: La Autoría Propia

Resumen

El desarrollo del trabajo tiene como objetivo establecer un programa de Responsabilidad Social Empresarial que permita mantener una relación entre la organización Agrocafé y la comunidad del Tambo, contribuyendo así al desarrollo de la sociedad; el despliegue de la investigación se llevó a cabo mediante la aplicación de la metodología con enfoque mixto de tipoexploratorio, lo cual permitió a través de la aplicación de encuestas realizar un diagnóstico que evidenció el nivel de contribución de la organización al desarrollo sostenible de la comunidad.

Palabras Clave: Análisis, empresa, estrategia, ética, responsabilidad social.

Abstract

The development of the work aims to establish a Corporate Social Responsibility program that allows maintaining a relationship between the Agrocafé organization and the Tambo community, thus contributing to the development of society; The deployment of the research was carried out through the application of the methodology with a mixed approach of anexploratory type, which allowed through the application of surveys to carry out a diagnosis that evidenced the level of contribution of the organization to the sustainable development of the community.

Keywords: Analysis, company, strategy, ethics, social responsibility. **Keywords:** Analysis, company, strategy, ethics, social responsibility.

Tabla de contenido

Capítulo 1. Antecedentes.....	11
Introducción	11
Problema	11
Capítulo 2. Marcos referenciales	14
Marco conceptual	14
Marco teórico	15
Marco institucional.....	17
Marco legal	19
Capítulo 3. Resultados	21
Diagnóstico	21
Matriz de marco lógico.....	29
Capítulo 4. Plan de mejoramiento.....	33
Plan de acción y de seguimiento	33
Conclusiones	35
Referencias bibliográficas.....	37

Lista de tablas

Tabla 1. <i>Plan de Acción y de Seguimiento para la Dimensión Económica</i>	33
Tabla 2. <i>Plan de Acción y de Seguimiento para la Dimensión Social</i>	34
Tabla 3. <i>Plan de Acción y de Seguimiento para la Dimensión Ambiental</i>	34

Lista de figuras

Figura 1. <i>Estructura Organizacional</i>	18
Figura 2. <i>Árbol de problemas para la empresa Agrocafé el Tambo SAS</i>	30
Figura 3. <i>Árbol de Objetivos para la empresa Agrocafé el Tambo SAS</i>	31
Figura 4. <i>Mapa Estratégico para la empresa Agrocafé el Tambo SAS</i>	32

Lista de anexos

<i>Anexo A. Enlace al Código de Ética.....</i>	<i>38</i>
<i>Anexo B. Formato de Recolección de Información.....</i>	<i>38</i>

Capítulo 1. Antecedentes

Introducción

Para las empresas en la actualidad se hace imprescindible romper con los paradigmas de siempre si se pretende impactar en un mundo que día a día va avanzando con pasos gigantescos en sostenibilidad, es por eso que acoger las normas de la responsabilidad social empresarial en una organización es vital para pasar a nuevas y mejores dimensiones, por ello, es importante que la empresa Agrocafé del Tambo busque activar su relación con su público externo atendiendo no solo sus propias necesidades como empresa sino también buscando involucrarse en dejar una huella socialmente responsable en su comunidad. Por lo anterior, mediante el método de recolección de datos, se utilizó la encuesta como herramienta para identificar la percepción que los colaboradores de la empresa Agrocafé el Tambo tienen sobre la participación de la organización en el desarrollo social de la comunidad, basado en el enfoque decumplimiento de los principales elementos de la guía de responsabilidad social ISO 26000.

El análisis de la encuesta permitió realizar un diagnóstico en el cual se evidencia, entre los aspectos más relevantes, que la empresa no tiene una participación activa en el desarrollo de la comunidad; por lo tanto, el desarrollo del presente trabajo tiene como objetivo establecer un programa de Responsabilidad Social Empresarial que permita mantener una relación entre la organización Agrocafé y la comunidad del Tambo, contribuyendo así al desarrollo de la sociedad.

Problema

RSE como sus siglas lo indican Responsabilidad Social Empresarial o conocida también como Responsabilidad Social Corporativa es un compromiso empresarial que contribuye al desarrollo y mejoramiento social y ambiental alrededor del mundo.

La Responsabilidad Social Empresarial, es una contribución de gran importancia que se debería implementar en todas las organizaciones independientemente de su tamaño, su objetivo principal es cooperar con el desarrollo sostenible, con ella también se aplica la ética empresarial como un valor fundamental para alcanzar las metas de manera sostenible, esto con el fin de llevar a cabo las actividades empresariales con responsabilidad satisfaciendo las necesidades que se presentan en el presente permitiéndole a las futuras generaciones satisfacer las suyas, por esta razón se debe trabajar teniendo relaciones afianzadas con grupos de interés, pensando siempre en el bienestar común cuyo resultado será la consecución de recursos económicos basados en lo justo y lo sostenible.

La comunidad, según la guía de responsabilidad social ISO 26000, es uno de los siete ejes en los que se puede realizar Responsabilidad Social Empresarial; en la actualidad la empresa Agrocafé no tiene una participación activa con la comunidad del Tambo que permita mantener una relación con el fin de contribuir al desarrollo local, involucrando así las comunidades cercanas para impulsarlas de manera económica, social y ambiental.

Objetivos

Objetivo General

Desarrollar un programa de Responsabilidad Social Empresarial para mantener una participación activa entre la organización Agrocafé y la comunidad, que permita definir una relación y contribuir al desarrollo de la sociedad del Tambo.

Objetivos Específicos

Identificar el cumplimiento de los temas fundamentales de la ISO 26000 por parte de la empresa.

Delimitar las necesidades en materia de cumplimiento por parte de la organización.

Definir los estudios a desarrollar para el fortalecimiento de las necesidades presentes.

Realizar el mapa estratégico para la implementación del programa de RSE.

Proponer plan de mejoramiento a través de las dimensiones económica, social y ambiental.

Capítulo 2. Marcos Referenciales

Marco conceptual

Ética.

Sánchez (1969) la ética representa el actuar bien o mal de las personas dependiendo de las costumbres y normas que han adquirido.

Ética empresarial.

Ortiz (1995) disciplina o comportamiento de las personas en el ámbito laboral para el cumplimiento de objetivos empresariales.

Pensamiento estratégico.

Vivas (2000) define las acciones que se proyectan para cumplir un propósito definido.

Desarrollo social.

Midgley (1995) fundamenta el bienestar de la sociedad humana.

Desarrollo sostenible.

Comisión Mundial del Medio Ambiente y del Desarrollo (1988) cubre las necesidades de la humanidad, sin afectar los recursos a largo plazo.

Excelencia empresarial.

Albrecht (1998) es la ejecución de buenas prácticas en la gestión empresarial, para lograr resultados y cumplir objetivos.

Grupos de interés.

Freeman (1983) son todas las partes interesadas que interactúan en el ámbito del desarrollo empresarial (clientes, proveedores, comunidad, trabajadores).

Sostenibilidad.

Solow (1993) es perdurar en el tiempo, mediante la implementación y ejecución de buenas prácticas que no generen impactos negativos.

Estrategia.

Drucker (1954) representa la dirección o guía hacia donde se quiere ir y donde llegar.

Gerencia estratégica.

Bateman y Snell (2005) es la coordinación realizada para dirigir y gestionar una empresa.

Marco teórico

Responsabilidad Social Empresarial (RSE), es el término utilizado para definir el compromiso de las organizaciones en su gestión frente a los cambios positivos o negativos que se generan en el desempeño de la actividad económica, y que tienen un impacto tanto en el entorno social, como en el económico y medioambiental. La RSE fundamenta el bienestar de la sociedad, procurando así cubrir las necesidades actuales, sin afectar los recursos a largo plazo.

Claramente la RSE va más allá de la filantropía (entendida en este contexto como aportaciones a causas caritativas) e involucra entre sus características que las organizaciones identifiquen las necesidades y expectativas de los respectivos grupos de interés (colaboradores, proveedores, clientes, comunidad) para posteriormente involucrar en la toma de decisiones la evaluación del impacto a dichas partes interesadas.

La RSE debe formar parte de la estrategia fundamental, de tal manera que este integrada transversalmente a toda la organización, para lograr la excelencia empresarial mediante la ejecución de buenas prácticas en la gestión, lograr resultados y cumplir objetivos.

La RSE está fuertemente ligada al desarrollo sostenible y es aquí donde el Estado juega un papel de suma importancia, en primer lugar, dado que, aunque el concepto tiene un matiz de voluntariedad, también es cierto que existe un marco legal que implícitamente requiere que las organizaciones cumplan ciertos elementos ya inmersos en el concepto de RSE; por lo tanto, al dar cumplimiento a los requisitos legales aplicables, se ejercen acciones de RSE; y es el estado quien garantiza la aplicación efectiva de leyes y regulaciones.

“La excelencia empresarial es un conjunto de diferentes conceptos y metas que se encuentran destinadas a conseguir la máxima eficiencia en la gestión para obtener los mejores resultados. La excelencia exige nuevos conocimientos y habilidades” (Isotool, 2017).

La responsabilidad social empresarial, como estrategia empresarial, tiene como objetivo principal gestionar las actividades de las organizaciones de manera sostenible teniendo en cuenta aspectos económicos, sociales y ambientales que sean de gran utilidad para la empresa.

Aunque la aplicación de la RSE depende del gobierno corporativo, mediante el cumplimiento del marco legal en materia de sostenibilidad, las organizaciones dan cumplimiento a los criterios básicos requeridos en la gestión de la RSE y se fortalece el desarrollo de acciones voluntarias por parte de estas.

Marco institucional***Descripción de la Empresa Agrocafe El Tambo SAS***

Agrocafe El Tambo SAS es una sociedad por acciones simplificada, fue matriculada el miércoles 26 de agosto de 2015 con domicilio registrado en la ciudad de El Tambo en el departamento de Nariño. La empresa pertenece al sector agroindustrial y se dedica principalmente a cultivo de café.

Sector

Agrícola

Ubicación

Calle 3 Casa 24 B El Comercio, El Tambo, Nariño

Misión

Abastecer con compromiso, insumos y fertilizantes al caficultor, con actitud solidaria para que nuestros clientes consoliden su bienestar económico y el de su familia, y a su vez aumentar la participación de la empresa con la comercialización de los productos.

Visión

Ser en el 2026 una empresa líder en la comercialización de insumos y fertilizantes para el caficultor colombiano, a su vez, ser reconocida y preferida por el mismo público de interés, operando de forma integrada, y aportando al desarrollo continuo y sostenible con sus proyectos agrícolas, convirtiéndonos en Líderes de Cambio en el mercado de los Fertilizantes e insumos agrícolas.

Valores

Servicio: Atención oportuna a cada una de las necesidades y deseos de los clientes, con respuesta y/o solución personalizada.

Calidad: Brindar excelentes resultados en nuestros productos escogiendo los insumos y materia prima de mejor calidad con cumplimiento normativo y mejorando siempre que sea necesario con responsabilidad ambiental y social.

Calidez: Ofrecer un trato amable, cordial y humano con el cliente interno y externo.

Innovación: Trabajar y formarnos continuamente para estar un paso más delante de la vanguardia, proponiendo nuevas referencias y mejores precios.

Orientación al cliente: Conocer las necesidades del consumidor según su edad, cultura, preferencias, etc. para poder brindarle lo que realmente necesita y lo que le hará ver resultados.

Estructura organizacional

Figura 1. Estructura Organizacional



Nota: Estructura Organizacional de la empresa Agrocafé el Tambo.

Fuente: Elaboración propia

Marco legal

UNIT - ISO 26000:2010 es una norma internacional que sirve de guía de responsabilidad social, con ella las empresas obtienen orientación para gestionar sus operaciones sin importar su tamaño o ubicación geográfica; pretende ayudar a las organizaciones a contribuir al desarrollo sostenible. La guía consta de siete principios: responsabilidad, claridad, ética, enfoque multilateral, cumplir con las normas y reglamentos internacionales la moralidad y el respeto de los derechos de los civiles; además, integra siete componentes marco gobernanza, derechos humanos, prácticas laborales, medio ambiente, prácticas justas de gobernanza, problemas de los consumidores y promoción del desarrollo comunidades locales (ISO, 2008a). El estándar fue creado pensando en el medio ambiente e incluye retos a los que se enfrentó la empresa durante mucho tiempo, hasta hace poco las organizaciones y las comunidades están mostrando un crecimiento, desde entonces, tienes más conciencia del concepto de desarrollo sostenible tal como se utiliza como satisfacer las necesidades del presente sin sacrificar los recursos de las generaciones futuras (Rutland,1987), además, la conclusión de la que surge la economía la mano realiza ejercicios ambientales (Rutland, 1987). Según ISO: “Este estándar brinda orientación sobre los principios fundamentales”. En el ámbito de la responsabilidad social, el reconocimiento de la responsabilidad social interacción con las partes interesadas, temas y cuestiones clave que componen la responsabilidad social y cómo mantener el comportamiento. responsabilidad social en las organizaciones” (ISO, 2010) gracias a este estándar, las empresas tienen conciencia para saber cuál es su compromiso con la sociedad, cómo deben llevar a cabo su RSE y con quién deben hacerlo guiar sus esfuerzos. Con estas explicaciones, cada empresa debe diseñar e implementar una estrategia considere necesario realizar, dado la comunidad y su influencia en el medio social. Aunque los principios de la RSE no son estrictos para que la empresa funcione

correctamente, es necesario asegurarse de que: Su implementación te permite ahorrar los recursos de cada criatura. y establecer reglas justas para todas las empresas que participan en la competencia.

Capítulo 3. Resultados

Diagnóstico

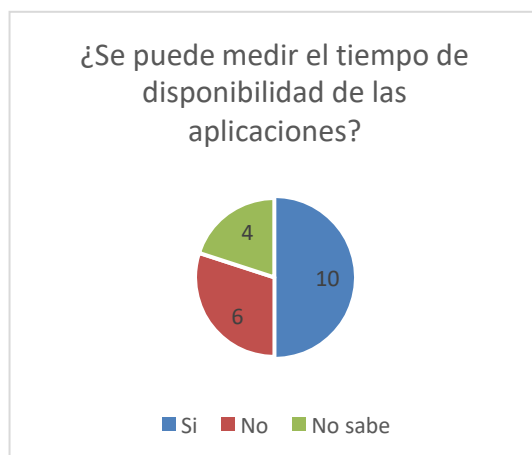
Instrumento seleccionado: encuesta

Se realiza una encuesta a una muestra representativa del equipo de trabajo de la empresa Agrocafe El Tambo SAS, por tal motivo, se evidencia que la empresa incentiva y aplica poco a poco la normatividad de la Responsabilidad Social Empresarial, a través del bienestar de sus trabajadores y clientes, la armonía de sus familias, los beneficios y las medidas implementadas para el equilibrio entre la vida familiar, personal y laboral. Aún tiene un largo camino para llegar a un óptimo nivel de RSE, este es el motivo principal para desarrollar el instrumento de diagnóstico.

Para la recolección de información se selecciona la encuesta la cual cuenta con preguntas puntuales y las cuales se enfocan en los principales elementos de la Norma ISO 26000 con la temática de Responsabilidad Social Empresarial Matriz de Marco Lógico.

Análisis de los resultados de la aplicación del instrumento (Encuesta)Gobernanza de la organización

Gráfico 1:

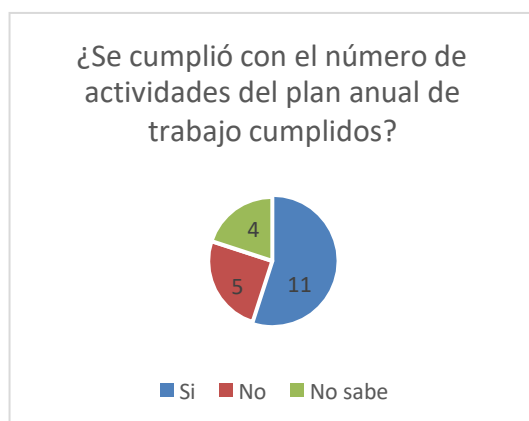


Fuente: Elaboración propia

Frente a la primera pregunta se evidencia que 10 personas afirman medir el tiempo, 6 no confirman y 4 no saben.

Se evidencia, la existencia de algunas tecnologías en la empresa como iniciativa de crecimiento de la empresa, lo que hace más factible cumplir las metas propuestas.

Gráfico 2:



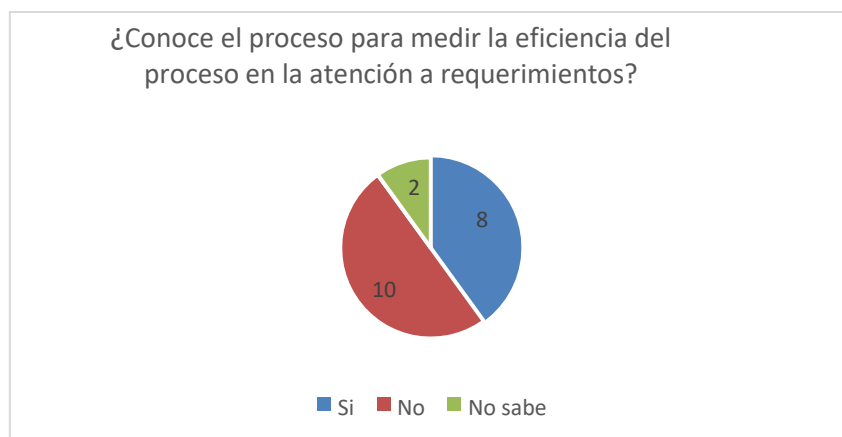
Fuente: Elaboración propia

En referencia a la siguiente pregunta se evidencia que 11 personas afirman el cumplimiento de las actividades propuestas, 5 niegan la respuesta y 4 no saben.

Se puede medir a través del cumplimiento de objetivos dirigidos hacia la calidad de vida de los trabajadores, se utilizan políticas y servicios para el logro de esto. Existen además estrategias encaminadas al compromiso de la empresa hacia la Responsabilidad Social Empresarial, de manera que, las políticas se enfocan en el bienestar de los empleados y comunidad. Se cumple, aunque aún queda trabajo por hacer, se ha buscado la calidad en todos los aspectos que componen el plan anual de trabajo. La actividad de la empresa busca el cumplimiento de la normatividad, se ha buscado compromiso ético teniendo en cuenta las partes interesadas como los clientes proveedores, empleados y comunidad.

Derechos humanos

Gráfico 3:

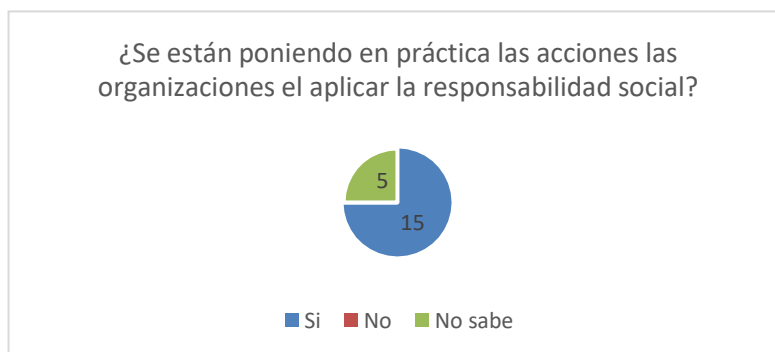


Fuente: Elaboración propia

En referencia a la tercera pregunta del instrumento se interpreta medianamente efectividad en la comunicación con 10 personas afirmando no conocer el proceso para medir la eficiencia, 8 afirman que si la conocen y 2 no saben.

Aunque medianamente la empresa trabaja en acciones responsables que beneficien a su entorno, se debe incentivar esta dinámica internamente para que conozcan más.

Gráfico 4:



Fuente: Elaboración propia

Continuando a la siguiente pregunta se evidencia que 15 personas sienten que practican acciones con responsabilidad social y 5 lo niegan.

De acuerdo con los resultados, la mayoría de los trabajadores conocen los procesos en la atención de requerimientos, además de que afirman conocer las prácticas en responsabilidad social.

Prácticas laborales

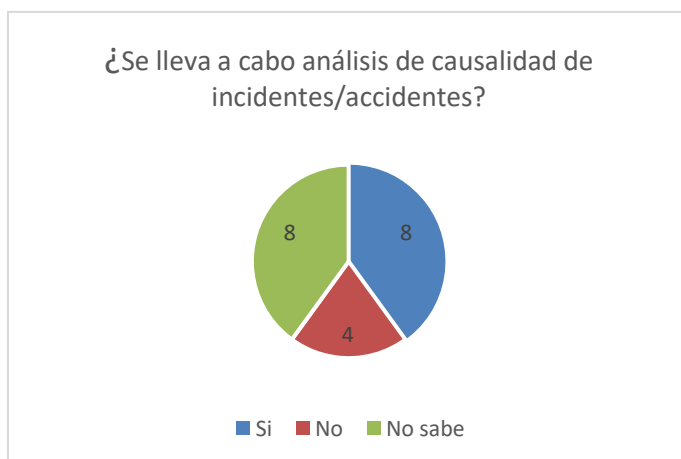
Gráfico 5:



Fuente: Elaboración propia

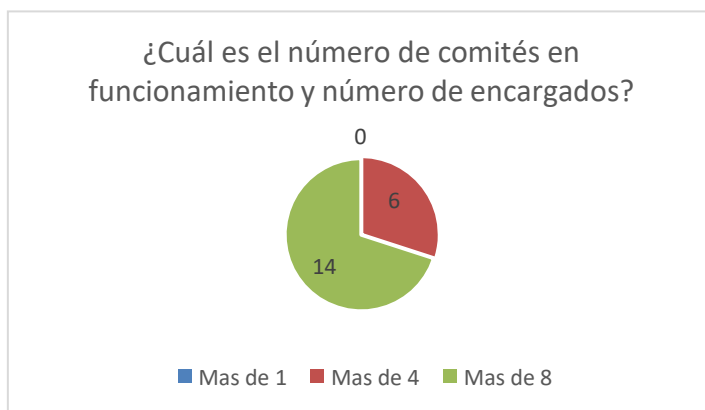
En referencia a la quinta pregunta se puede decir que falta acompañamiento en las reacciones a incidentes y accidentes de trabajo, 8 personas si lo han sentido, 8 no saben no conocen del proceso y 4 no consideran oportuno el indicador.

En busca del mejoramiento, se evidencia que la empresa cuenta con una planeación con iniciativas para la salud y el bienestar.

Gráfico 6.

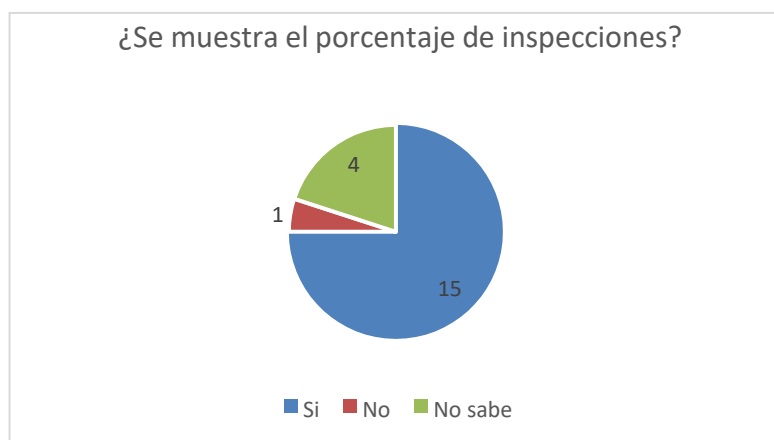
Fuente: Elaboración propia

Medio ambiente

Gráfico 7.

Fuente: Elaboración propia

En referencia a la siguiente pregunta se evidencia que existe un equipo robusto para comités de desarrollo.

Gráfico 8.

Fuente: Elaboración propia

En referencia a la siguiente pregunta se evidencia que 15 personas afirman el cumplimiento de las inspecciones, 1 niegan la respuesta y 4 no saben.

La mayoría de los trabajadores conocen el número de encargados y comités de funcionamiento, así como el número de inspecciones, lo anterior se dirige hacia actividades que contribuyan a prácticas de recuperación y mejora del medio ambiente, se revisan también planes de gestión ambiental, se cuenta con política de uso eficiente de los recursos.

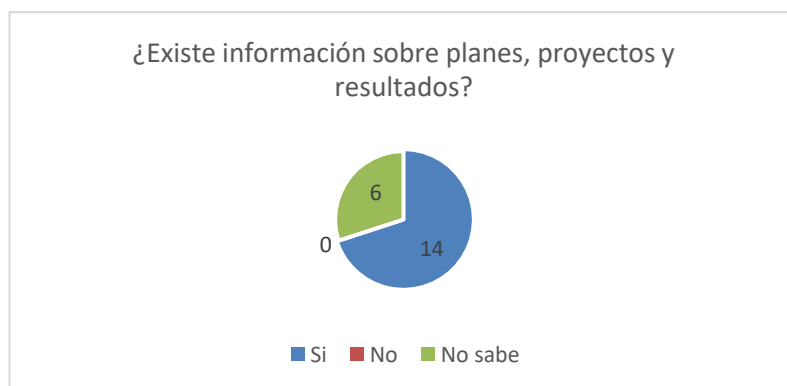
Práctica justa de operación

Gráfico 9.

Fuente: Elaboración propia

En la pregunta se interpreta que 16 personas afirman el cumplimiento de las relaciones gubernamentales y 4 no saben.

Gráfico 10.

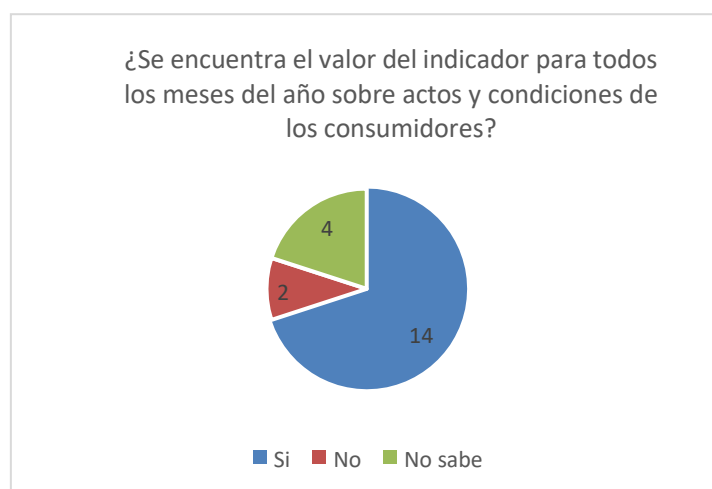


Fuente: Elaboración propia

Si existen relaciones entre la organización y las agencias gubernamentales y si existe información sobre planes, proyectos y resultados, esto tiene como fin la integración de responsabilidad social dentro de la cadena de valor, aún falta políticas que permitan la participación formal n actividades que permitan políticas públicas.

Asuntos de consumidores

Gráfico 11.

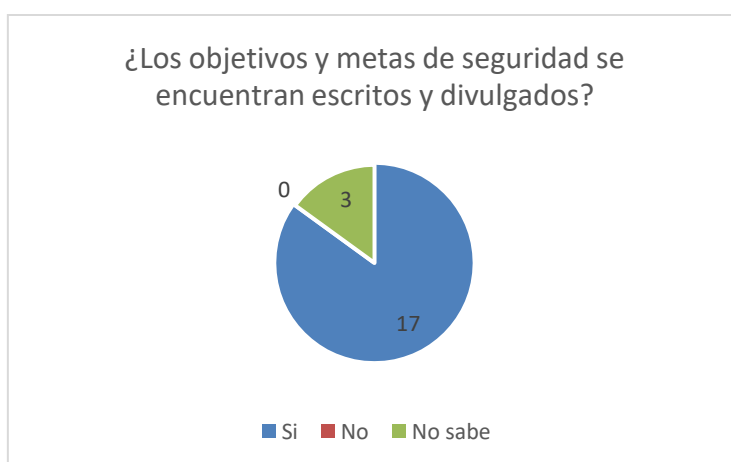


Fuente: Elaboración propia

Si se encuentra valor del indicador sobre los actos y condiciones de los consumidores mediante lineamientos que aseguren la calidad en el servicio al cliente, se busca información a los consumidores cada vez más transparente, esta información se publica en cartelera informativa y email.

Participación activa y desarrollo de la comunidad

Gráfico 12:



Fuente: Elaboración propia

En referencia a la siguiente pregunta se evidencia que 17 personas afirman conocer los objetivos y metas propuestas y 3 no saben.

Existe correcta divulgación de objetivo y metas de seguridad, la empresa tiene en cuenta a los trabajadores dentro de los procesos o, se debaten problemáticas y se buscan soluciones al interior de la empresa y con la comunidad.

Matriz de marco lógico

A continuación, se presenta la planificación del proyecto para la consecución de los objetivos planteados.

Stakeholders

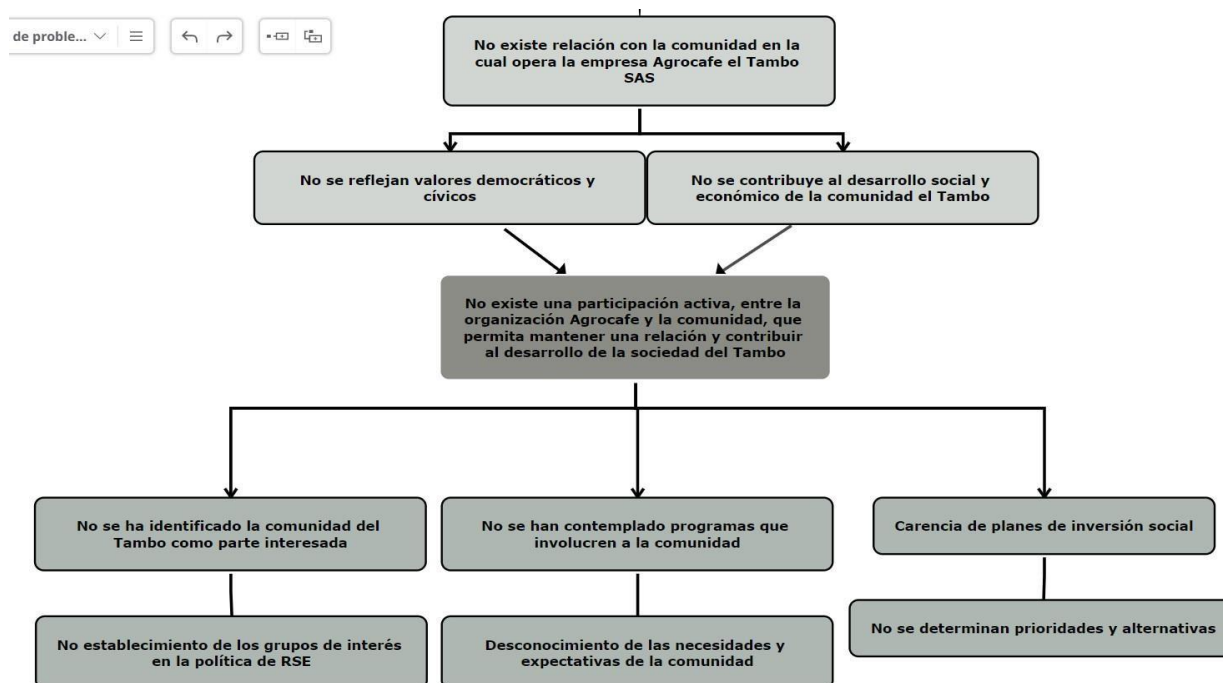
Los principales grupos de interés de la organización Agrocafe el Tambo SAS que pueden aportar en el plan de mejoramiento de responsabilidad social empresarial son: los accionistas, junta directiva, colaboradores, proveedores, clientes, comunidad y entidades gubernamentales.

Árbol del problema

El árbol de problemas es una herramienta útil para precisar problemáticas dentro de una organización, es por eso que la empresa Agrocafe al emplear esta técnica puede hallar las causas y efectos del problema central a tratar con el fin de obtener más comprensión de los inconvenientes que se están presentado y de paso tener una información clara y concreta que le facilite a la empresa proponer soluciones (Ver Figura 1).

Figura 2.

Árbol de problemas para la empresa Agrocafe el Tambo SAS

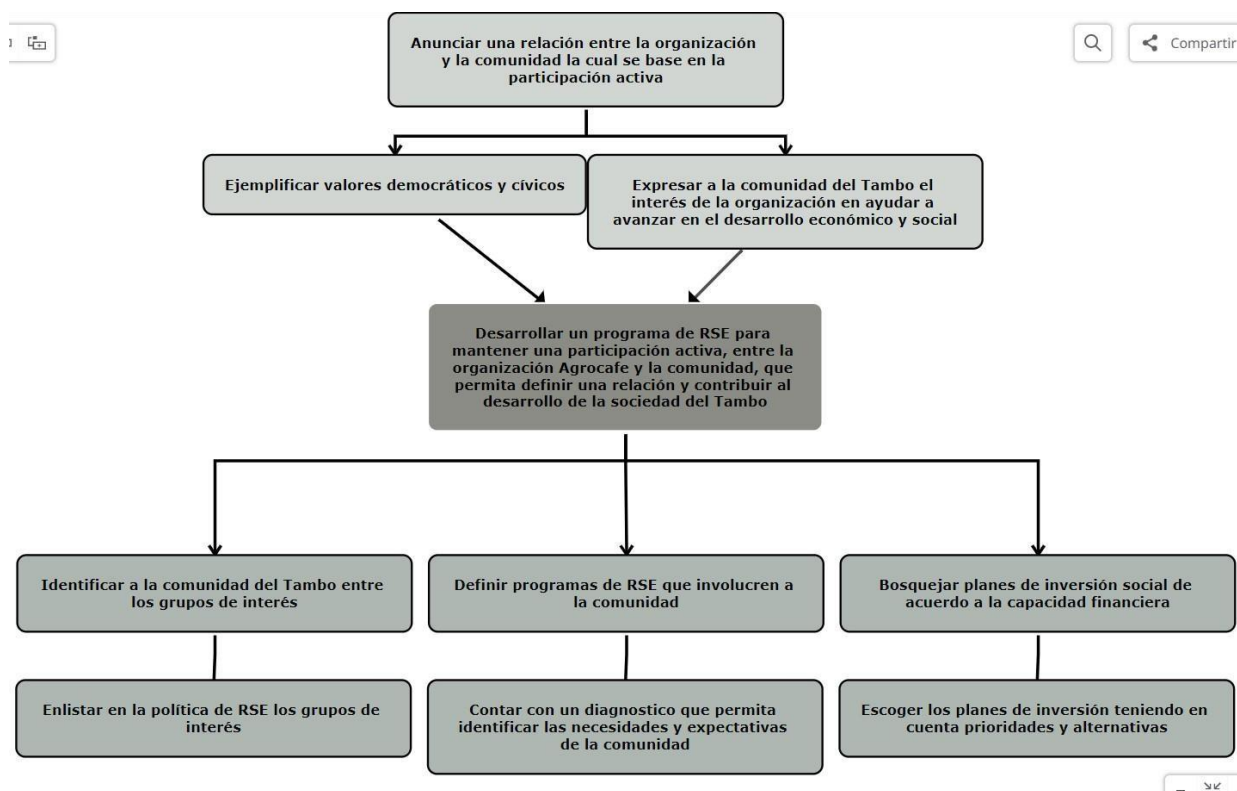


Nota: El árbol de problemas de la empresa Agrocafe evidencia qué es lo que causa el problemacentral y así mismo deja apreciar los efectos que generan esa problemática.

Fuente. Elaboración propia

Árbol de objetivos

El árbol de objetivos recopila las opciones para resolver la situación problemática central identificada, con esta técnica se pretende transformar las causas del árbol de problemas en medios o alternativas y también transformar los efectos del árbol de problemas en fines que conllevan a posibles soluciones (Ver Figura 2).

Figura 3.*Árbol de Objetivos para la empresa Agrocafe el Tambo SAS*

Nota: En el árbol de objetivos para la empresa Agrocafe el Tambo SAS se aprecia cómo se transforma el problema central en un objetivo central, por lo tanto, se pueden definir los medios y fines para llegar a una posible solución para la problemática expuesta en el árbol de problemas. Fuente. Elaboración propia

Mapa estratégico

El mapa estratégico describe las acciones a implementar para alcanzar las acciones establecidas en el árbol de objetivos, con esta herramienta se comprende la relación que tienen los objetivos de la empresa con su estrategia (Ver Figura 3).

Figura 4.

Mapa Estratégico para la empresa Agrocafe el Tambo SAS



Nota: Se aprecian siete perspectivas sobre las cuales se interactúan los diferentes objetivos que se precisan para una estrategia efectiva la empresa Agrocafe el Tambo SAS.

Fuente. Elaboración propia

Capítulo 4. Plan de mejoramiento

En el plan de mejoramiento es el programa orientado para el logro del plan estratégico, en él se trazan metas de manera organizada definiendo los recursos que se van a utilizar.

Plan de acción y de seguimiento

A través del plan de acción y de seguimiento se desarrolla el seguimiento y análisis del plan de mejoramiento (Ver Tabla 1).

Tabla 1.

Plan de Acción y de Seguimiento para la Dimensión Económica

Dimensión	Objetivo estratégico	Estrategia	Plazo	Costo	Indicador
Económica	Aumentar los ingresos en un 5% con respecto al año anterior	Realizar una campaña de marketing y estrategias de promoción	Anual	\$ 5.000.000	[(ingresos año actual/ingresos año anterior)-1]x100

Nota: Descripción del objetivo estratégico del plan de acción y de seguimiento para la dimensión económica.

Fuente: Elaboración propia

Tabla 2.*Plan de Acción y de Seguimiento para la Dimensión Social*

Dimensión	Objetivo estratégico	Estrategia	Plazo	Costo	Indicador
Social	Promover el crecimiento económico sostenido para la comunidad del Tambo	Crear empleos decentes para los productores y mejorar su calidad de vida	Anual	\$ 1.600.000 x productor	# de personas impactadas # de familias beneficiadas

Nota. Descripción del objetivo estratégico del plan de acción y de seguimiento para la dimensión social.

Fuente: Elaboración propia

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

Dimensión	Objetivo estratégico	Estrategia	Plazo	Costo	Indicador
Ambiental	Capacitar al 5% de la comunidad del Tambo sobre el consumo y la producción sostenible.	Realizar jornadas de socialización donde se brinde información sobre nuevos patrones de consumo y producción para un futuro sostenible.	Anual	\$ 1.000.000	[(# de personas capacitadas en consumo y producción sostenible / # de población)x5]

Nota: Descripción del objetivo estratégico para el plan de acción y de seguimiento para la dimensión ambiental.

Fuente: Elaboración propia

Conclusiones

Es claro que la RSE aplicada a los temas fundamentales de la ISO 26000 debería ser el ADN de las empresas y sus colaboradores, por tanto, y teniendo en cuenta la importancia de la misma, se puede concluir que la indagación realizada en la Empresa AGROCAFE EL TAMBO SAS, nos permitió identificar y conocer los objetivos y estrategias con miras a fortalecer el Programa de Responsabilidad Empresarial, el camino recorrido inicialmente para hacer esto posible fue conocer a profundidad los intereses y necesidades de la comunidad en factores económicos, ambientales y entornos sociales, para proponer mediante la herramienta estratégica como lo son el árbol de problemas y el árbol de objetivos, visualizando con claridad las causas y efectos con el fin de plantear estrategias que conlleven a soluciones y beneficios en el mejoramiento de las condiciones de vida.

Como se ha mostrado en el desarrollo de la propuesta, La Empresa AGROCAFE EL TAMBO SAS cuenta con un equipo dedicado y dispuesto para este progreso y control del tema RSE, por lo cual el eje fundamental para delimitar las necesidades en materia de cumplimiento por parte de la organización en la aplicación de la norma internacional ISO 26000 son el basar los principios, las conductas, cualidades, capacidades, transparencia y la escucha, con el programa de la RSE basado en el medio ambiente, implementado nos permitió tomar conciencia de los impactos tanto positivos como negativos en las actividades diarias, esto con el fin de mitigar aquellas acciones que afectan severamente a la empresa, la comunidad y a los entornos internos y externos. Para iniciar siendo responsables socialmente, se definieron estudios de recolección a desarrollar en la investigación para el fortalecimiento de las necesidades presentes de los grupos de interés, la empresa aún cuenta con brechas en la trayectoria, por lo que aprovechando su necesidad de impactar positivamente en las intervenciones sociales y el medio ambiente, se considera que tiene

un largo camino por recorrer en factores relacionados al medio ambiente, las políticas que permiten proteger el medio ambiente y que de tal manera se convierta en empresa sostenible.

En la definición para la recolección de información en la empresa AGROCAFE EL TAMBO SAS se logró realizar una encuesta enfocada a los diferentes requisitos de la Norma ISO 26000 con el fin de identificar desde la voz externa e interna que implicaba directamente a la empresa, los factores para intervenir y de tal manera realizar procesos de mejora con herramientas eficientes, se concluyó que esto nos permitió mejorar la percepción y reputación organizacional, la aceptación pública y el sentido de pertenencia garantizando buenas prácticas estratégicas de responsabilidad social empresarial. A su vez finalmente, se llevó a cabo el mapa estratégico para la implementación del programa de RSE.

Finalmente, a través de los indicadores clasificados en las intervenciones sociales, y los análisis realizados, se diagnosticó negativamente la intervención con la comunidad donde en consideración con el grupo y en tiempo récord inicio un plan de mejoramiento al fortalecimiento y contribución en las RSE, se a proponer un plan de mejoramiento a través de las dimensiones económica, sociales y ambientales, para mejorar con respecto a la RSE internamente, esto nos permitió dinamizar el nivel de insatisfacción y la gran oportunidad de lograr trazar un plan de mejora en la empresa en conjunto, donde participarían todos los colaboradores dedicados a satisfacer las necesidades de los proveedores, clientes, medio ambiente, comunidad, sector productivo y gobierno .

Referencias bibliográficas

- Arias, I. (2018). Auditoría un enfoque de gestión. *Observatorio de la economía latinoamericana*,(abril).
<https://campus114.unad.edu.co/ecacen52/mod/hvp/view.php?id=488>
- Capítulo 1. Alicante
<http://bibliotecavirtual.unad.edu.co:2077/lib/unadsp/reader.action?ppg=1&docID=10431066>
- DANE. (Octubre de 2016). informe de coyuntura económica regional. 1794-3582.
https://www.dane.gov.co/files/icer/2015/ICER_Boyaca_2015.pdf
- Fernández, G. (2005). Responsabilidad social corporativa: una nueva cultura empresarial.
- González, Y., Manzano, O & Torres, M. (2019). Capítulo 1: Evolución de la responsabilidad social universitaria: Línea del tiempo y análisis bibliométrico. *Libros Universidad Nacional Abierta Y a Distancia*, 31 -
- Nassi (2002). "Preparación y Evaluación de Proyectos"
- Prieto, J. (2012). Gestión estratégica organizacional.
<http://bibliotecavirtual.unad.edu.co:2460/lib/unadsp/reader.action?ppg=9&docID=3204280&rse/>
- Simbony, Y. G. (2014). Propuesta de asociación de un sistema productivo
tm=1510418067904
- UNIT - ISO 26000:2010 Guía de responsabilidad social. Los 7 ejes de la RSE.
<http://rse.elsalvador.com/articulos/los-7-ejes-de-la->

Anexos

Anexo A. Enlace al código de ética

https://www.canva.com/design/DAFBL3Yc1Z4/4_C_xU759bYdllpwbXbBow/view?utm_content=DAFBL3Yc1Z4&utm_campaign=designshare&utm_medium=link2&utm_source=sharebutton

Anexo B. Formato de recolección de información

Instrucciones

Leer cuidadosamente cada una de las preguntas, marcar con una x la casilla que considere.

Instrumento de diagnostico

Gobernanza de la organización

¿Se puede medir el tiempo de disponibilidad de las aplicaciones?

¿Se cumplió con el número de actividades del plan anual de trabajo cumplidos?

Derechos humanos

¿Conoce el proceso para medir la eficiencia del proceso en la atención a requerimientos?

¿Se están poniendo en práctica las acciones las organizaciones el aplicar la responsabilidad social?

Prácticas laborales

Se implementa el indicador de investigación de incidentes y accidentes de trabajo, análisis de causalidad de incidentes/accidentes?

Medio ambiente

¿Cuál es el número de comités en funcionamiento y número de encargados?

¿Se muestra el porcentaje de inspecciones?

Practica justa de operación

¿Existen relaciones entre las organizaciones y agencias gubernamentales?

¿Existe información sobre planes, proyectos y resultados?

Asuntos de consumidores

¿Se encuentra el valor del indicador para todos los meses del año sobre actos y condiciones de los consumidores?

Participación activa y desarrollo de la comunidad

¿Los objetivos y metas de seguridad se encuentran escritos y divulgados?