

Coopservivelez y su Desarrollo Solidario Empresarial

Brayanth Parada Díaz

Irene Marín Contreras

Universidad Nacional Abierta y a Distancia-UNAD

Escuela de ciencias administrativas, contables, económicas y de negocios-ECACEN

Administración de empresas

Mayo 2022

Coopservivelez y su Desarrollo Solidario Empresarial

Brayanth Parada Díaz

Irene Marín Contreras

Director:

Henry Hurtado

Universidad Nacional Abierta y a Distancia-UNAD

Escuela de ciencias administrativas, contables, económicas y de negocios-ECACEN

Administración de empresas

Mayo 2022

Resumen Analítico Especializado

Título	Coopservivelez y su Desarrollo Solidario Empresarial.
Autores	Irene Marín Contreras, Brayanth Parada Díaz
Tipo de documento	Trabajo de grado de Diplomado
Asesor	Henry Hurtado
Año	2022
Palabras clave	Empresa, mejoramiento, plan, problema social, objetivo.
Resumen	<p>En el presente trabajo se presentan un informe con los detalles más importantes desarrollados a lo largo del programa profundización, de igual forma se diseñan objetivos y estrategias a partir de una visión del problema central de la empresa Coopservivélez aplicando el marco lógico y los mapas estratégicos, es una actividad muy importante ya que nos permite identificar tipos de problemas o situaciones que pueden presentar las empresas, de igual forma se crean estrategias las cuales nos ayudan a identificar soluciones.</p>
Problema de investigación	Falta de oportunidades para estudiantes recién graduados. Empleados y clientes de la empresa seleccionada.
Metodología	Investigación cuantitativa-encuesta.
Principales resultados	El 70% de los empleados encuestados conocen la empresa. Con la realización del instrumento de recolección de información se puede concluir, que la RSE, es muy importante dentro de la

organización, su implementación ayuda a que las empresas no solo progresen económicamente, sino que, también lo hagan socialmente, el compromiso con la sociedad es muy importante y si se quiere atacar a la pobreza, los problemas sociales y ambientales, lo primero que se debe hacer es brindar desarrollo social, brindando empleos, oportunidades de estudio y sobre todo protegiendo el medio ambiente que es el que nos brinda los recursos fundamentales para una vida saludable.

Conclusiones

Con esta actividad comprendimos la importancia de estudiar a fondo las necesidades y problemas que puede tener una empresa, es por ello que logramos identificar un problema en la empresa Coopservivélez, al cual le creamos estrategias para dar solución, al realizar esta actividad se puede concluir que esta actividad nos llenó de mucho conocimiento y nos brindó nuevas oportunidades de crear y diseñar diferentes herramientas que nos van a brindar muchas fortalezas en nuestras vidas laborales y personales.

Referencias

Información sobre coopservivelez

https://www.coopservivelez.com/index.asp?id_pagina=290

Casos de estudio de aplicación del marco lógico en la RSE

Muñoz, E & Quinteros, M. (2018). Evaluación de resultados de proyectos sociales, mediante el uso de la matriz del marco lógico, promovidos por el área de RSE del sector banca en Lima

Metropolitana en el periodo 2015-2017 : estudio de caso del proyecto “Contigo en tus finanzas en aula” del Banco de Crédito del Perú.

Medina, M & Moreno, C (2009). Diseño de un modelo de gestión de RSE a la empresa Micro Pneumatic S.A.

Responsabilidad social:Autor: milton flores, 27 de julio de 2020,
Generalidades marco lógico

Sánchez, N. (2007). El marco lógico. Metodología para la planificación, seguimiento y evaluación de proyectos. *Visión Gerencial*, (2),328-343.[fecha de Consulta 2 de Marzo de 2020].

Resumen

En el presente trabajo se presentan un informe con los detalles más importantes desarrollados a lo largo del programa profundización, de igual forma se diseñan objetivos y estrategias a partir de una visión del problema central de la empresa Coopservivélez aplicando el marco lógico y los mapas estratégicos, es una actividad muy importante ya que nos permite identificar tipos de problemas o situaciones que pueden presentar las empresas, de igual forma se crean estrategias las cuales nos ayudan a identificar soluciones.

Este informe se elabora con el objetivo de desarrollar un plan de mejoramiento para la empresa Coopservivélez, tomando en cuenta las estrategias de la RSE.

Palabras claves: Empresa, mejoramiento, objetivo, plan, problema social, Responsabilidad.

Abstract

In the present work a report is presented with the most important details developed throughout the deepening program, in the same way objectives and strategies are designed from a vision of the central problem of the coopservivelez company applying the logical framework and the strategic maps, It is a very important activity since it allows us to identify types of problems or situations that companies may present, in the same way strategies are created which help us to identify solutions. This report is prepared with the objective of developing an improvement plan for the coopservivelez company, taking into account the strategies of the RSE.

Keywords: Company, improvement, objective, plan, social problem, Responsibility.

Tabla de Contenido

Capítulo 1. Antecedentes	12
Introducción.....	13
Problema.....	14
Objetivos	15
Capítulo 2. Marco referenciales	16
Marco conceptual	16
Glosario:.....	16
Marco teórico.....	25
Marco institucional.....	30
Marco legal.....	34
Capítulo 3. Resultados	38
Diagnostico.....	38
Matriz de marco lógico.....	42
Capítulo 4. Plan de mejoramiento.....	46
Plan de Acción y de Seguimiento.....	46
Conclusiones	52
Bibliografía	53
Anexos	54

Lista de Tablas

Tabla 1. <i>Matriz comparativa de términos</i>	17
Tabla 2. <i>Selección empresa</i>	30
Tabla 3. <i>Instrumento de recolección de información</i>	34
Tabla 4. <i>Plan de Acción y de Seguimiento para la Dimensión Económica</i>	46
Tabla 5. <i>Plan de Acción y de Seguimiento para la Dimensión Social</i>	49
Tabla 6. <i>Plan de Acción y de Seguimiento para la Dimensión Ambiental</i>	50

Lista de Figuras

Figura 1. <i>Línea de tiempo evolución del pensamiento estratégico</i>	24
Figura 2. <i>Fases de la RSE</i>	28
Figura 3. <i>Slogan coopservivelez</i>	32
Figura 4. <i>Valores corporativos coopservivelez</i>	32
Figura 5. <i>Organigrama coopservivelez</i>	33
Figura 6. <i>Resultados de la primera pregunta planteada</i>	38
Figura 7. <i>Resultados de la segunda pregunta planteada</i>	39
Figura 8. <i>Resultados de la tercera pregunta planteada</i>	39
Figura 9. <i>Resultado de la cuarta pregunta planteada</i>	40
Figura 10. <i>Resultado de la quinta pregunta planteada</i>	40
Figura 11. <i>Resultado de la sexta pregunta planteada</i>	41
Figura 12. <i>Árbol de problemas para la empresa coopservivelez</i>	42
Figura 13. <i>Cuadro de stakeholders relacionados con la organización</i>	43
Figura 14. <i>Árbol de Objetivos para la empresa coopservivelez</i>	44
Figura 15. <i>Mapa Estratégico para la empresa coopservivelez</i>	45

Lista de Anexos

Anexo A. Enlace al Código de Ética	54
Anexo B. Formato de Recolección de Información.....	54

Capítulo 1. Antecedentes

“El autor; milton flores, el 27 de julio de 2020” nos menciona que en años recientes la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) ha tomado una dinámica sin precedentes define que que es un concepto nuevo de las sociedades modernas, pero lo cierto es que no es algo nuevo en la historia de la humanidad sus orígenes se remontan a finales de los años 50 derivada de los conflictos mundiales de la época donde las comunidades pensaban que por medio del trabajo con algunas empresas podían mantener y colaborar con sistemas políticos o económicos éticamente cuestionable; Es así, como el impacto de las organizaciones con su entorno demandan la necesidad de ser evaluadas no por lo que producen, sino por lo que le retribuyen a la sociedad, es por esta razón que la ética y los valores comienzan a ser tratados en las aulas universitarias generando debates académicos donde se cuestionan la finalidad de la empresa en términos de compensación social y se establecen las normas que garantizan las correctas prácticas comerciales.

El concepto de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) fue tratado por primera vez por el economista Howard R. Bowen en su obra "Social Responsibilities of the Businessmen" donde cuestiona a las empresas la responsabilidad de devolver a la sociedad lo que esta les facilito. Posteriormente Archie Carroll define la responsabilidad de la empresa como algo legal donde la ética y la filantropía deben nacer voluntariamente por parte de las organizaciones.

Fue el mismo Carroll quién desarrolló la "Teoría de la pirámide" en la que propone cuatro clases de compromisos sociales de las empresas enmarcadas en una pirámide, donde las responsabilidades que se encuentran en su base sirven como soporte para responsabilidades superiores.

Introducción

El presente trabajo es un informe en el cual se presentan los puntos más relevantes de la investigación realizada sobre la RSE y sus aportes a las empresas, este trabajo se realiza con el fin de entender, evaluar y ejecutar los distintos aportes que ofrece la RSE a las empresas que deciden incorporarla a las empresas, para llevar a cabo este trabajo se decide trabajar varios puntos, el primero de ellos es una matriz comparativa la cual nos permite entender varios conceptos importantes, enseguida se trabaja una línea de tiempo que nos permite entender como evoluciono el pensamiento estratégico, después de tener claros los dos puntos anteriores se procede con la realización de un ensayo sobre la RSE y sus características, esto con el fin de entender función y su desarrollo, y para finalizar este proyecto, se selecciona una empresa la cual fue la *cooperativas Coopservivélez* a la cual se le realiza un estudio con el fin de evaluarla y poder identificar su problema por medio de un árbol de problemas, de igual forma se procede a realizar un árbol de objetivos brindando a si la posible solución que se le puede brindar a este problema, es un trabajo que nos brinda grandes conocimientos, se obtiene como resultado la realización del instrumento de recolección de información donde se puede concluir, que la RSE, es muy importante dentro de la organización, su implementación ayuda a que las empresas no solo progresen económicamente, sino que, también lo hagan socialmente, el compromiso con la sociedad es muy importante y si se quiere atacar a la pobreza, los problemas sociales y ambientales, lo primero que se debe hacer es brindar desarrollo social, brindando empleos, oportunidades de estudio y sobre todo protegiendo el medio ambiente que es el que nos brinda los recursos fundamentales para una vida saludable.

Problema.

Falta de oportunidades para estudiantes recién graduados.

Objetivos

Objetivo general

Identificar las causas del porque la empresa coopservivelez no le brinda la oportunidad de trabajar a personas recién graduadas.

Objetivo específicos

Evaluar el nivel de capacitación con la que cuentan los colaboradores de la empresa.
Conocer el nivel de conocimiento que debe tener cada empleado o aspirante. Indagar sobre las políticas que rigen la empresa en cuanto a reclutamiento y contratación del personal.

Capítulo 2. Marco referenciales

En este capítulo se presentan los conceptos más importantes sobre el tema de la responsabilidad social empresarial, los cuales nos ayudaran a entender su funcionamiento.

Marco conceptual.

A continuación se presenta un glosario con la definición de cada uno de los términos presentados en este documento:

Glosario:

Contexto: Es el conjunto de circunstancias, factores o actuaciones que rodean y pueden afectar el funcionamiento de una institución u organización, a sus programas o servicios.

Coordinación: Colaboración planificada de diferentes individuos, departamentos y/o organizaciones interesadas en alcanzar un objetivo común.

Criterio de evaluación: Una dimensión de lo que se considera actuación válida o meritoria aplicable a un objeto de evaluación. Cada criterio encaja dentro de algún dominio que está enmarcado por el sistema de evaluación y es definido por los elementos, indicadores o descriptores. Los niveles de satisfacción sobre los criterios son especificados por los estándares.

Diagnóstico: Etapa inicial del proceso de planeación que consiste en un análisis crítico de la entidad o dependencia y de su entorno a partir de la recolección, clasificación y análisis de los elementos que los conforman, con el objetivo de identificar sus logros, necesidades y problemas. Para el entorno, estos suelen interpretarse como amenazas u oportunidades, y para la entidad o dependencia como fortalezas o debilidades.

Eficiencia: Es la relación entre los insumos o recursos empleados y los resultados o productos alcanzados.

Eficacia: Es el grado y el plazo en que se logran los efectos y los resultados previstos. Entorno. Porción de la realidad que puede afectar al sistema o ser afectada por este. Se le llama también ambiente.

Escenario: Sucesión de escenas descritas caracterizadas por un conjunto de valores de las variables relevantes del sistema y su entorno.

Estándar de evaluación: Es un principio altamente aceptado por expertos sobre algún campo, tema o tópico específico, para medir el valor o la calidad de un objeto de evaluación.

Estrategia: Es la manera en cómo enfoca una organización o institución su misión y objetivos, buscando maximizar sus ventajas y minimizar sus desventajas competitivas.

Conceptuar sobre los diferentes elementos de la ética empresarial por medio de una matriz comparativa.

Tabla 1.

Matriz comparativa de términos que son importantes para entender la RSE.

Termino.	Concepto de los autores con la respectiva citación.	Concepto personal a partir de la definición de los autores con la respectiva citación.
Ética.	Los autores Julián Pérez Porto y Ana Gardey, Publicado 2008, definen a	La ética es la que nos define como personas, por medio de ella se establecen normas

la ética como una relación que cada individuo debe con el estudio de la moral y seguir y está relacionada de la acción humana. El con la moral, si queremos concepto proviene del ser un buen ser humano término griego *ethikos*, que recto en sus vidas y en sus significa “**carácter**”. trabajos, debemos tener

Una **sentencia ética** es una claro que es nuestra ética la declaración **moral** que que nos da la presentación elabora afirmaciones y ante cualquier define lo que es bueno, circunstancia. malo, obligatorio, permitido, etc. en lo referente a una acción o a una decisión.

Ética empresarial.

La Licenciada en comunicación Rosario peiró, en su artículo en la página economipedia, define la ética empresarial como una parte indispensable en la empresa ya que engloba una serie de **valores**, y principios por

La ética empresarial es indispensable en una empresa, consiste en mantener unos principios y valores éticos los cuales llevan a que la empresa logre cumplir sus objetivos y compromiso social, estos valores y principios se

<p>los cuales se rige la empresa a la hora de llevar a cabo sus acciones y actividades.</p>	<p>deben llevar desde los niveles superiores hasta los empleados.</p>	
<p>Pensamiento estratégico.</p>	<p>La Licenciada en comunicación Rosario Peiró, en su artículo en la página economipedia, el pensamiento estratégico es aquel que se centra en un enfoque orientado hacia el futuro. Tiene en cuenta una estrategia para conseguir algo en concreto, además de un plan de acción para lograr los objetivos deseados. Este tipo de pensamiento está muy relacionado con el sector empresarial, aunque se puede aplicar a cualquier otro ámbito.</p>	<p>El pensamiento estratégico es aquel que se enfoca o se centra en una meta, y que para cumplirla idea estrategias y crea un plan de acción enfocado en cumplir el objetivo planeado.</p>

Desarrollo social.	<p>La Licenciada en Economía Ariadna Ivette, en su artículo en la página economipedia, define al desarrollo social como un proceso mediante el cual el sector público y/o privado, busca igualar las condiciones económicas y sociales de la población de un país.</p>	<p>El desarrollo social es un proceso o un plan que realiza el sector público o privado para ayudar a la población, este proceso se hace mediante la medición de necesidades sociales que sufren las distintas poblaciones y elaboran estrategias para mitigar estas necesidades.</p>
Desarrollo sostenible.	<p>La Licenciada en Economía Ariadna Ivette, en su artículo en la página economipedia, define al desarrollo sostenible, o desarrollo sustentable, como la facultad de satisfacer las necesidades humanas en el tiempo presente, sin que ello implique comprometer la</p>	<p>Cada empresa debe tener muy claro este desarrollo sostenible para ello existe la norma internacional NTC ISO 14001:2015, que es la encargada en vigilar que las empresas y organizaciones sean responsables con sus acciones.</p>

	satisfacción de necesidades futuras.	
Excelencia empresarial.	Javier bueno lidón, en su artículo en la página improva, define la Excelencia Empresarial como un conjunto de prácticas sobresalientes en la gestión de una organización y el logro de resultados basados en conceptos fundamentales, entre los que se incluyen: la orientación al cliente, la obtención de resultados, liderazgo y constancia, gestión y estandarización de procesos, implicación de las personas, innovación y mejora continua, alianzas ganadoras y la responsabilidad social.	Toda empresa debe trabajar en la excelencia empresarial, pues por medio de ella se logra trabajar en prácticas sobresalientes y lograr resultados positivos, basándose siempre en conceptos fundamentales tales como, orientación del cliente, la obtención de resultados, liderazgo y constancia.

Grupos de interés (stakeholders).	Alfonso Peiro Ucha, en su artículo en la página economipedia, define a los grupos de interés como grupos de personas dentro de una empresa que tienen objetivos propios (accionistas, empleados, directivos, etc), de manera que la consecución de estos, está vinculada con la actuación de la empresa. En inglés se conocen como «stakeholders».	Dentro de estos grupos siempre se presentan controversias y algunas veces se buscan objetivos distintos llevando a la empresa a una situación poco positiva, es por ello que estos grupos deben trabajar de la mano para poder llevar a cabo estrategias que ayuden a cumplir metas establecidas.
Sostenibilidad.	Pablo Orellana Nirian, en su artículo en la página economipedia, define a La sostenibilidad como un concepto acuñado por primera vez en el Informe de Brundtland en 1987, para las Naciones Unidas, donde se refiere al consumo	Sostenibilidad hace referencia al método en como las empresas y las personas buscan gestionar los recursos para satisfacer las necesidades actuales, sin poner en riesgo las necesidades del futuro.

	responsable de los recursos actuales, pero asegurando los que sean necesarios para el futuro.	
Estrategia.	Guillermo Westreicher en su artículo en la página economipedia, define La estrategia como un procedimiento dispuesto para la toma de decisiones y/o para accionar frente a un determinado escenario. Esto, buscando alcanzar uno o varios objetivos previamente definidos.	Cuando se fija una meta o se establece un objetivo claro, también se crea la estrategia, esta estrategia es la que nos permite cumplir esos objetivos y esas metas.
Gerencia estratégica.	Myriam Quiroga en su artículo en la página economipedia, define a la gestión estratégica como un conjunto de acciones que se realizan para desarrollar estrategias competitivas. Esto, implementado	Este conjunto de estrategias son las que permiten que una empresa logre obtener sus mejores resultados.

políticas que resulten favorables para la asignación eficiente de los recursos que permitan lograr el éxito de las organizaciones, buscando obtener una ventaja competitiva que sea sostenible en el largo plazo.

Figura 1.

Línea de tiempo sobre la evolución del pensamiento estratégico.



Marco teórico.

¿Cómo gestionar estratégicamente la RSE, teniendo en cuenta sus características, elementos y formas de gestión?

La RSE, se define como la integración en las operaciones de la empresa de políticas y actuaciones que recogen las preocupaciones sociales y medioambientales con el propósito de impulsar en equivalente al desarrollo de su actividad económica, Dado que la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) se está convirtiendo en uno de los mayores retos que deben enfrentar los sectores público y privado de la economía, se intenta ayudar al proceso incursionando en el sector de la pequeñas y medianas empresas (pymes), pues estas representan gran porcentaje de la totalidad de empresas en el país y aún se evidencia el desconocimiento, indiferencia y poca actividad al respecto.

Empecemos con la definición de RSE, desde mi punto de vista podemos definirla como el compromiso y las obligaciones que asumen los integrantes de una organización entre ellos y, también, ante el resto de la empresa en conjunto, Lógicamente, al trasladarlo al terreno empresarial, el significado es el mismo, simplemente que esta carga o compromiso es desempeñado, de manera voluntaria, por organizaciones corporativas.

Una vez definido el concepto podremos enfocarnos inicialmente en sus raíces ya que En el mundo de los negocios, la responsabilidad social empresarial (RSE) es un aspecto relativamente moderno, que surgió en el comienzo del proceso de la transformación digital, no fue hasta la última década del pasado milenio que este concepto empezó a cobrar fuerza, incorporándose a la cultura organizacional de muchas compañías.

un portal especializado en negocios, la llegada de la globalización, el desarrollo de la conciencia ecológica, las mayores exigencias de los usuarios y las nuevas tecnologías fueron algunos de los factores que incentivaron el auge de la RSE. De esa manera llegamos a la realidad de hoy, en la que muchas organizaciones, de diferentes tamaños y sectores, se preocupan por ser una empresa socialmente responsable.

¿Por qué las empresas deben aplicar este concepto?

lo que hace que forme parte de la cultura organizacional. De esa forma los trabajadores se desarrollan en un ambiente amigable y en el que trascienden los valores, la ética, el respeto y la tolerancia.

Otra de las características de una empresa socialmente responsable (ESR) es que es mucho menos propensa a enfrentar daños de imagen, críticas y desaprobación de los consumidores y mercados, Asimismo, es muy poco probable que enfrente multas y otras sanciones gubernamentales debido al incumplimiento de determinadas normas o leyes.

A su vez, esto hace que resulte mucho menos riesgoso invertir capital en este tipo de organizaciones, pues tienen la potencialidad de perdurar en el tiempo y operar de forma estable.

Para ello, la responsabilidad social necesita de instrumentos que posibiliten este proceso en las pymes. Así luego, el objetivo de este proyecto es brindar una herramienta de apoyo que les permita identificar y gestionar la RSE y así favorecer a la generación de desarrollo sostenible en el tiempo.

En este documento se realiza un acercamiento a las características y elementos de la RSE, de igual forma, se presenta un modelo que permite integrar el concepto de RSE en pymes, el cual

se desarrolla en cinco fases a saber: Análisis y diagnóstico, planeación, implementación, evaluación y retroalimentación.

Debemos tener claro que es responsabilidad social el hecho en pensar en un mañana, que los recursos naturales se pueden obtener fácilmente el día de hoy ya el día de mañana no estarán disponibles, dejando a si a las nuevas generaciones un mundo lleno de necesidades tanto ambientales como de salud y desarrollo social y económico.

Dentro de las características de la RSE, encontramos, que se trata de una visión integral de negocios, donde la compañía crea valor económico (beneficio económico), ambiental (planeta) y social (personas), también, La RSE está integrada en todos los procesos del negocio. Esto significa que todas las decisiones de negocios buscan un equilibrio entre los intereses de los diferentes actores involucrados.

De igual forma la RSE emplea unos elementos que son fundamentales estos son:

Compromiso De La Empresa.

Decisión Voluntaria.

Beneficio Para La Sociedad y Público De Interés.

Conducta Ética.

Desempeño Ambiental.

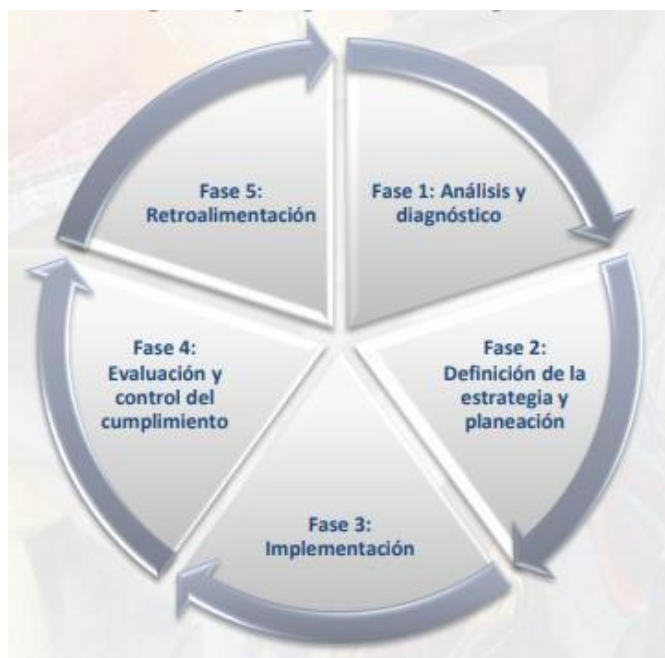
Adaptabilidad.

No se entiende el por qué algunas empresas no están empleando estos procesos, es más no debería ser decisión voluntaria la ejecución de la RSE en las empresas dándoles la oportunidad de seguir acabado inconscientemente a los recursos naturales dejando una huella imborrable en la humanidad.

Modelo de como emplear la RSE en las empresas, de esta forma, se plantea una aplicación progresiva del modelo que se divida en cinco fases. Es importante destacar que este instrumento está diseñado para que todos los ámbitos de actuación de la RSE sean independientes entre sí. Es decir, no es una condición imprescindible que una empresa gestione a la vez todas las acciones propuestas, sino que puede adaptar las que le sean aplicables según su ámbito de actividad, naturaleza y el entorno donde se encuentre.

Figura 2.

Fases de la RSE.



Por otro lado, también es válido hacer una crítica pertinente a la situación actual que maneja la RSE, ya que muchas empresas utilizan el tema haciendo un aprovechamiento donde se vean favorecidas con relación a su imagen al realizar este tipo de acciones que son esporádicas la gran mayoría de veces, pero lo que se debe buscar realmente es que las organizaciones desde su corazón como lo dice Michael Porter , al que se debe generar o crear valor social y ambiental en el corazón de la empresa y no en acciones periféricas.

Es cierto que un país debe crecer económicamente y tecnológicamente, para brindar desarrollo económico y social a sus habitantes y eso está bien, pero a qué precio, estamos dejando de lado las cosas más importantes, el amor por las cosas naturales, el amor a la familia, es deber de todos cuidar este planeta que nos brinda tantas riquezas, las empresas deben brindar seguridad social y para ello que bueno que se integren a la RSE siendo esta una estrategia de negocios que genera ganancias económicas a mediano y largo plazo: reduce sus costos optimizando procesos, genera crecimiento (nuevos productos, mercados y consumidores) y mejora la imagen de su empresa.

Marco institucional

Criterios de selección de la empresa y del investigador:

Tabla 2.

Selección empresa sobre la cual se elaborara el plan de mejoramiento.

SELECCIÓN EMPRESA.				
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
COOPSERVICELEZ	4	4	3	11
LÁCTEOS DE CIMITARRA S. A	4	3	3	10

Empresa seleccionada

Cooperativa de trabajadores de la provincia de Vélez

Coopersvivelez.

Su historia

En el año 1968 el padre Rodrigo Vesga Arenas, visualizó el modelo cooperativo como el mejor medio para solucionar los problemas económicos de los pobladores del municipio de Vélez y pueblos circunvecinos, es así que este líder motivo a un conglomerado de personas para unirse en pro de un bien común dando inicio al cooperativismo en la región con la fundación de la cooperativa de ahorro y crédito agrícola regional de la provincia de Vélez limitada.

Quienes somos

es un organismo cooperativo de Primer Grado, perteneciente al sistema de la economía Solidaria, sin ánimo de lucro, de responsabilidad limitada, de numero de asociados y valor de patrimonio variable y establecida como persona jurídica de derecho privado. Regida por las disposiciones legales, por los estatutos y los principios cooperativos.

Tendrá su domicilio principal en el Municipio de Vélez, Departamento de Santander, República de Colombia pudiendo en cumplimiento de su objeto social y funciones, realizar operaciones y/o establecer agencias, oficinas o sucursales en cualquier parte del territorio nacional, conforme a las normas legales vigentes.

Imagen

simboliza una entidad con los brazos abiertos que representan tranquilidad y protección, acogiendo a sus asociados, se establece una transformación y crecimiento de los asociados que de color verde simbolizan la esperanza de la cooperativa y que van creciendo junto con la entidad representada con una figura un poco mas grande de tono amarillo que simboliza felicidad, alegría, innovación, energía, fortaleza, poder.

Figura 3.

Slogan coopservivelez.

**Figura 4.**

Valores corporativos de la empresa coopservivelez.

**Misión**

Cooperativa de ahorro y crédito que fortalece el crecimiento social y económico de sus asociados.

Marco legal

Instrumento de recolección de información a partir del estudio de la norma internacional ISO 26000

Tabla 3.

Instrumento de recolección de información.

Materia fundamental o variables	Indicadores que demuestran el cumplimiento de la materia fundamental	Preguntas (entre 10 a 15 en total)	Instrumento y población y objeto de estudio
Gobernanza de la organización	La empresa utiliza las herramientas en un 90%, para lograr un esquema de toma de decisiones y participación. Evaluar cada herramienta para saber si la estrategia propuesta tendrá el resultado deseado.	¿Si algo sale mal en la planificación y ejecución de estrategias, la empresa está preparada para controlar las consecuencias?	Encuesta aplicada al gerente general de la empresa

Derechos humanos	<p>La empresa mantiene el marco normativo nacional adecuado para asegurar el cumplimiento al 100% de sus obligaciones de derechos humanos.</p> <p>Evaluar las normas y valores que rigen la empresa, con el fin de saber si los derechos humanos son fundamentales dentro de esta organización.</p>	<p>¿Qué acciones realiza la empresa para proteger los derechos humanos?</p>	<p>Encuesta aplicada al departamento de recursos humanos.</p>
Prácticas laborales	<p>70 % del personal capacitado.</p> <p>Evaluar el desempeño y conocimiento de</p>	<p>¿La empresa ofrece las prácticas necesarias para sus colaboradores y fortalecer sus</p>	<p>Encuesta aplicada a empleados y colaboradores.</p>

	cada uno de los colaboradores.	capacidades y habilidades?	
Medio ambiente	La empresa es certificada 100% por la normativa NTC ISO 14001. Evaluar proyectos y estrategias establecidas dentro de la organizacion para contribuir al desarrollo sostenible.	¿Qué técnicas ambientales aplica la empresa para la racionalizar el agua y otros recursos naturales como el aire?	Encuesta aplicada a los empleados y todo el personal de la empresa.
Prácticas justa de operación	La empresa interactúa éticamente con otras organizaciones e interactúa al 100% con los clientes. Evaluar estrategias de marketing para saber si son éticas y profesionales con el	¿La empresa compite éticamente con otras organizaciones?	Encuesta aplicada a los consumidores, proveedores y empleados.

	fin de no competir de manera desleal.		
Asuntos de consumidores	El servicio al cliente es 100% garantizado.	¿Cómo manejan la base de datos de los clientes?	Encuesta aplicada personal de cartera y atención al cliente
Participación activa y desarrollo de la comunidad	Evaluar por medio de llamadas o encuestas la satisfacción del cliente.		

Capítulo 3. Resultados

Diagnostico.

Para la recolección de información e instrumento de diagnóstico se trabajó con una *encuesta*, la cual va dirigida a la población y muestra de estudio que en este caso son los empleados y clientes de la empresa seleccionada, esta encuesta se realiza de manera virtual, consta de 6 preguntas, de cada indicador se crea una pregunta, esta encuesta se diseñó por medio de la herramienta google drive, el cual nos permite obtener resultados muy rápidos y fáciles de leer, de acuerdo a sus resultados se procede con la realización del diagnóstico, con el cual se pretende brindar estrategias las cuales pueden llevar a cumplir los objetivos propuestos dentro de la organización.

Preguntas planteadas:

Figura 6.

Resultados de la primera pregunta planteada.

Según los estatutos cooperativos de coopservivelez, ¿distingue usted cuales son los principales procesos, reglas, deberes y derechos que tiene usted como trabajador?

21 respuestas

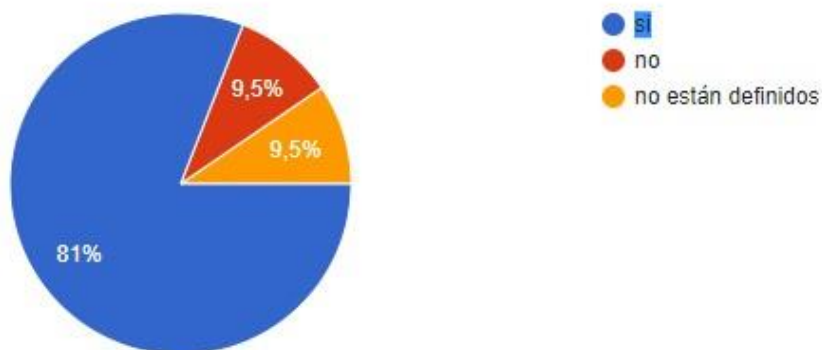


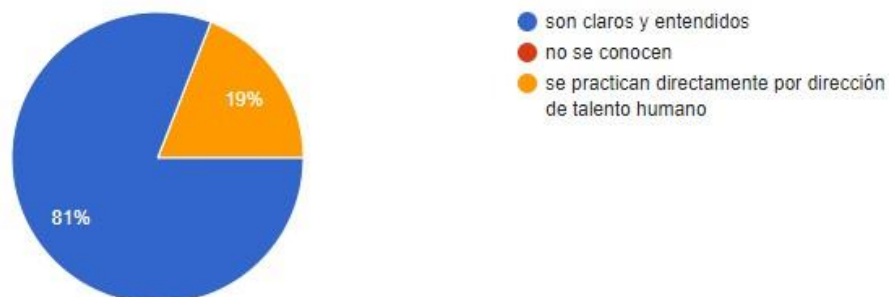
Figura 7.

Resultados de la segunda pregunta planteada.

¿conoce de antemano el reglamento interno de trabajo, su exclusividad en el contrato de trabajo frente a sus prestaciones sociales?

 Copiar

21 respuestas

**Figura 8.**

Resultados de la tercera pregunta planteada.

¿coopersvivelez aplica su correcta implantación de practicas laborales frente a la capacitación, manejo de estrés , tiempos, organización, responsabilidad y compromiso?

 Copiar

21 respuestas

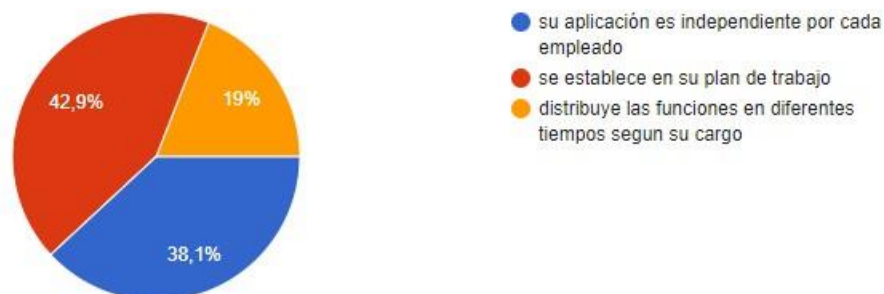


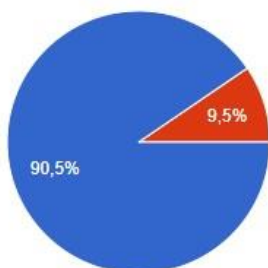
Figura 9.

Resultado de la cuarta pregunta planteada.

¿usted como empleado conoce los aportes de la empresa en temas de medio ambiente y sostenimiento ambiental?

 Copiar

21 respuestas



- coopservivelez cuenta con su panel solar, cuenta con la reserva forestal mas grande de la provincia de Vélez y maneja un buen manejo de residuos
- solo se aplica el manejo de reciclaje
- no aporta con el manejo del medio ambiente

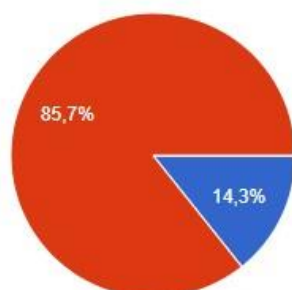
Figura 10.

Resultado de la quinta pregunta planteada.

¿conoce los principales productos y servicios que ofrece coopservivelez a sus asociados para ayudar a solucionar sus finanzas personales o empresariales?

 Copiar

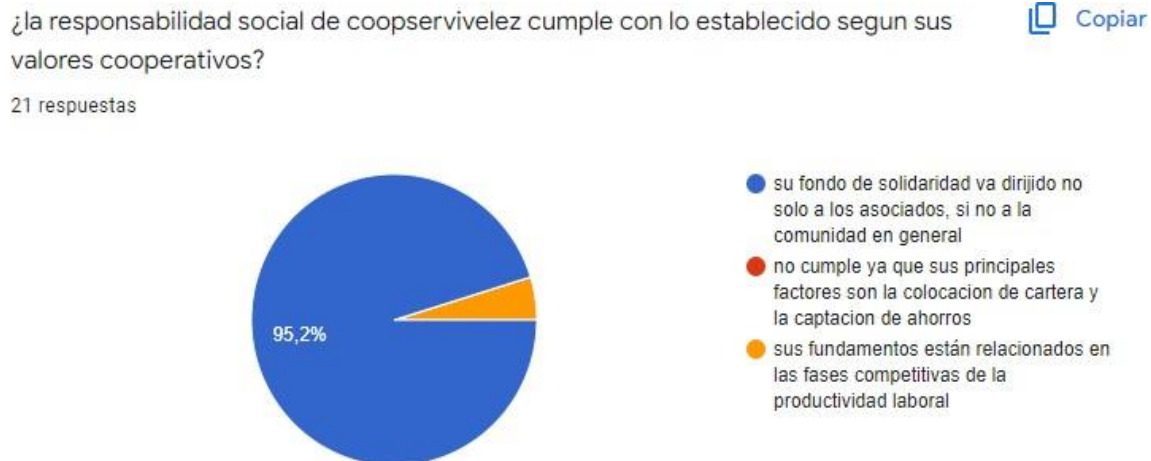
21 respuestas



- si, se ofrecen productos de ahorro y credito
- si, se ofrecen servicio de ahorro y crédito, además de sus fondos de solidaridad en educación, salud y organización financiera
- no, no están definidos.

Figura 11.

Resultado de la sexta pregunta planteada.



Resultados de la aplicación de la encuesta

Con la realización del instrumento de recolección de información se puede concluir, que la RSE, es muy importante dentro de la organización, su implementación ayuda a que las empresas no solo progresen económicamente, sino que, también lo hagan socialmente, el compromiso con la sociedad es muy importante y si se quiere atacar a la pobreza, los problemas sociales y ambientales, lo primero que se debe hacer es brindar desarrollo social, brindando empleos, oportunidades de estudio y sobre todo protegiendo el medio ambiente que es el que nos brinda los recursos fundamentales para una vida saludable.

Matriz de marco lógico

Figura 12.

Árbol de problemas para la empresa coopservivez.



Figura 13.

Cuadro de stakeholders relacionados con la organización.

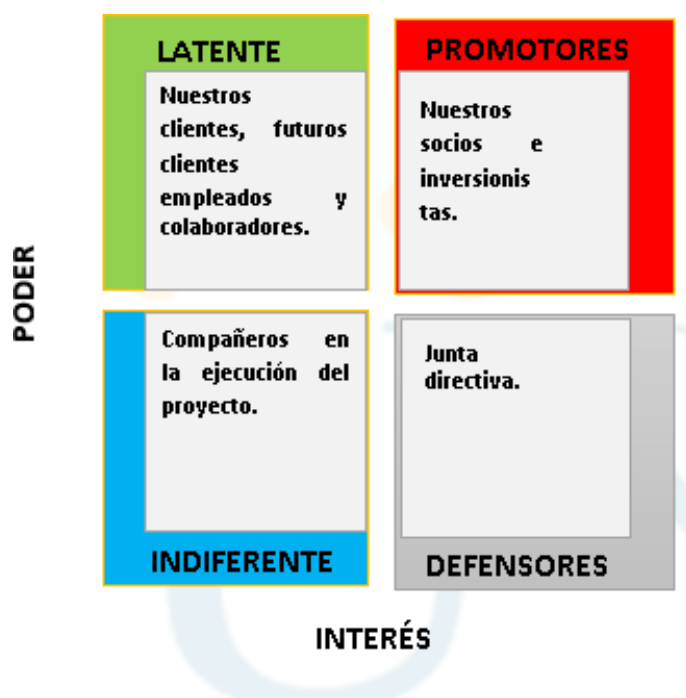


Figura 14.

Árbol de Objetivos para la empresa coopservivez.

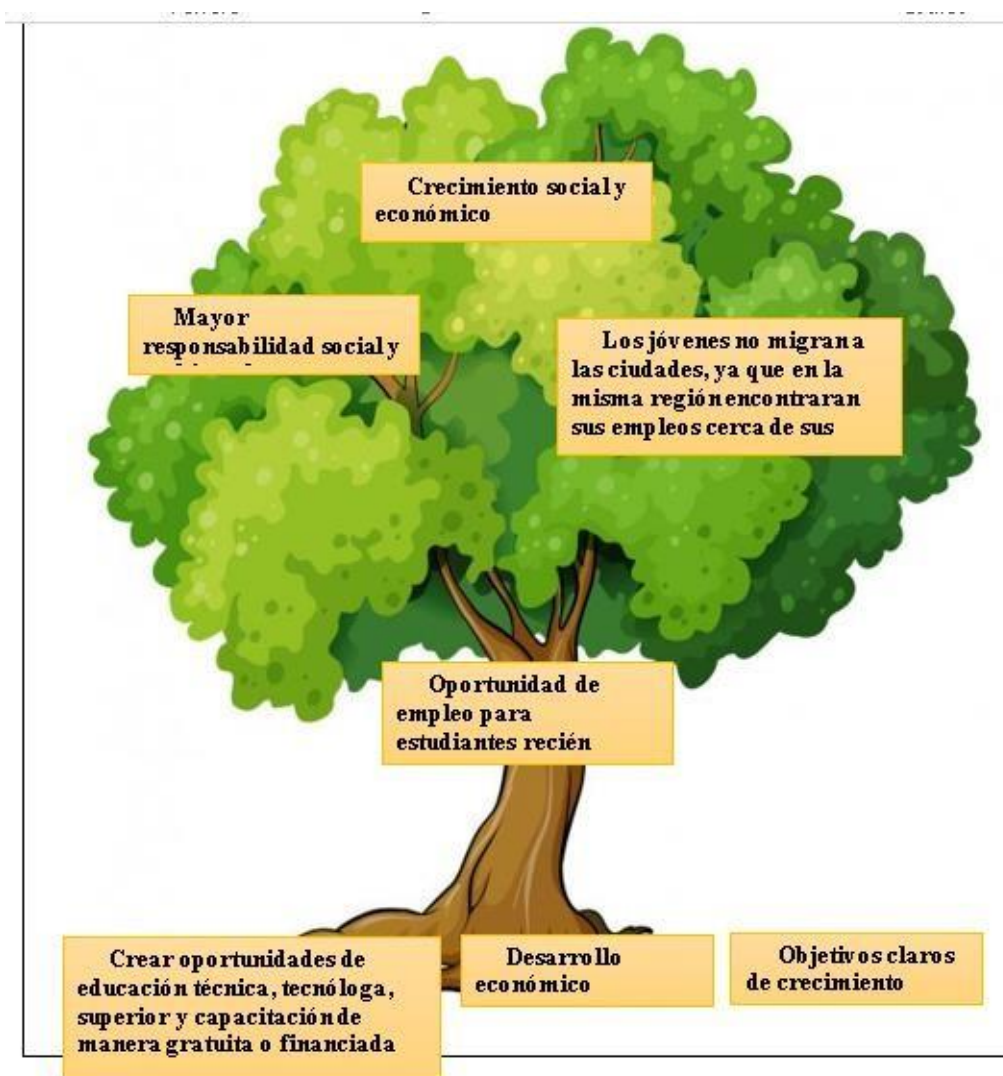


Figura 15.

Mapa Estratégico para la empresa coopservivelez



Capítulo 4. Plan de mejoramiento.

Con los resultados del marco lógico (objetivos y estrategias), se elabora el plan de acción y seguimiento para la consolidación del plan estratégico de responsabilidad social para la empresa coopservivelez:

En la siguiente tabla se presenta una estrategia que ayudara al crecimiento económico tanto para la empresa coopservivelez como para todo el pueblo veleño, esta estrategia contribuye al crecimiento e incursión de varias empresas a nuevos mercados, logrando así a traer nuevos comercios, nuevos proyectos de economía creando un gran valor económico.

Plan de Acción y de Seguimiento.

Tabla 4.

Plan de Acción y de Seguimiento para la Dimensión Economía.

Dimensio N	Objetivo	EstrateGia	Plazo	Costo	Indicado R
	Estrategi				
	Co				
Economia	Crecimiento económico.	Crear oportunidad es de creación de nuevas microempre sas	En un plazo de 12 meses se pretende impulsar un total de 10 y	Ofrecer créditos de 20 millones por empresa.	La empresa invierte un 80% de capital para favorecer y brindar oportunidades

proyectos	pequeñas	de creación
agrícolas,	empresas y	para nuevas
ayudando a	cultivos	empresas,
pequeños	agrícolas.	evaluar si la
emprendido		estrategia
res, de esta		planteada
forma habrá		brinda los
un gran		resultados
crecimiento		esperados.
económico		
para los		
pueblos de la		
provincia		
veleña.		

Fuente: *Elaboración propia*

Nota. En la siguiente tabla se muestra la estrategia con su indicador, de igual forma se establece un plazo para la medición de esta estrategia y también se presenta el costo de la estrategia y lo proyectado para cumplir.

Al crear nuevas empresas se obtiene una gran tasa de empleo brindando a si la oportunidad de que los jóvenes tengan oportunidad de crecer tanto en lo económico como en lo laboral, en la siguiente tabla se crea una estrategia para lograr este objetivo.

Tabla 5.

Plan de Acción y de Seguimiento para la Dimensión Social.

Dimensi On	Objetivo Estrategico	Estrategia	Plazo	Costo	Indicador
Social	Oportunidades de empleo.	Al impulsar pequeñas empresas y proyectos agrícolas, se crean oportunidad es de empleo, favoreciend o de esta manera a la población,	Para un término de 12 meses haber generado empleo para el 80% de la población tanto jóvenes recién graduados o estudiantes.	Ofrecer 20 millones por empresa.	La empresa invierte un 80% de capital para favorecer y brindar oportunidades de creación para nuevas empresas, evaluar si la estrategia planteada brinda los

porque se les	resultados
brinda la	esperados.
oportunidad	
de crecer	
profesional	
y	
económicam	
ente dentro	
de su región.	

Fuente: Elaboración propia

Nota. En la siguiente tabla se muestra la estrategia con su indicador, de igual forma se establece un plazo para la medición de esta estrategia y también se presenta el costo de la estrategia y lo proyectado para cumplir.

En la siguiente tabla se presenta una estrategia para controlar el impacto social la cual es implementar la norma ISO 14001 a la empresa para que la empresa contribuya en gran medida a la mitigación del impacto ambiental

Tabla 6.

Plan de Acción y de Seguimiento para la Dimensión Ambiental

Dimensio N	Objetivo	Estrategia	Plazo	Costo	Indicado R
	Estrategi				
	Co				
Ambiental	Implementació n de la norma ISO 14001.	Implementar la norma ISO 14001 en la empresa, con el objetivo de crear conciencia para las demás empresas y a si contribuir de alguna manera a la protección del medio ambiente.	Se pretende obtener resultados de esta estrategia a un corto plazo.	Invertir un 15% de capital a la contribuci ón del cambio climático	La empresa promueve un 100% la norma ISO 14001, dentro de las instalaciones así como también crea campañas que promueven la iniciativa de implementarla en todas las empresas sea cual sea su tamaño.

Fuente: *Elaboración propia*

Nota. En la siguiente tabla se muestra la estrategia con su indicador, de igual forma se establece un plazo para la medición de esta estrategia y también se presenta el costo de la estrategia y lo proyectado para cumplir.

Conclusiones

Con esta actividad comprendimos la importancia de estudiar a fondo las necesidades y problemas que puede tener una empresa, es por ello que logramos identificar un problema en la empresa Coopservivélez, al cual le creamos estrategias para dar solución, al realizar esta actividad se puede concluir que esta actividad nos llenó de mucho conocimiento y nos brindó nuevas oportunidades de crear y diseñar diferentes herramientas que nos van a brindar muchas fortalezas en nuestras vidas laborales y personales.

Bibliografía

Información sobre coopservivelez : https://www.coopservivelez.com/index.asp?id_pagina=290

Casos de estudio de aplicación del marco lógico en la RSE

Muñoz, E & Quinteros, M. (2018). *Evaluación de resultados de proyectos sociales, mediante el uso de la matriz del marco lógico, promovidos por el área de RSE del sector banca en Lima Metropolitana en el periodo 2015-2017 : estudio de caso del proyecto “Contigo en tus finanzas en aula” del Banco de Crédito del Perú.* <https://bibliotecavirtual.unad.edu.co/login?url=https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=edsbas&AN=edsbas.C521C2B8&lang=es&site=eds-live&scope=site>

Medina, M & Moreno, C (2009). Diseño de un modelo de gestión de RSE a la empresa Micro Pneumatic S.A. <https://repository.unad.edu.co/bitstream/handle/10596/1140/2009-49P-08.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Responsabilidad social: Autor: milton flores, 27 de julio de 2020,
<https://www.reddearboles.org/noticias/nwarticle/444/TODAS/Antecedentes-de-la-responsabilidad-social-empresarial-una-larga-historia#:~:text=El%20concepto%20de%20Respons>

Generalidades marco lógico

Sánchez, N. (2007). El marco lógico. Metodología para la planificación, seguimiento y evaluación de proyectos. *Visión Gerencial*, (2),328-343.[fecha de Consulta 2 de Marzo de 2020]. ISSN: 1317-8822. <https://www.redalyc.org/pdf/4655/465545876012.pdf>

Anexos

Anexo A: enlace del código de ética: <https://editor-storage.reedsy.com/books/627b078f38f01c4388fd9408/exports/success/3d56a7c6-d576-4695-8ca8-a4aec17cbe93/202205151625-coopservivelez.zip>

Anexo B: formato de recolección de información:

<https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScwZZlq18W1ya3g2Ps7ZUdOEIlgX-G4AykFAeo4zxp3QyFHV2g/viewform>