

**Formulación de un plan estratégico para la Implementación de la Normatividad ISO 26000
en la Gestión Ambiental de la Empresa SERO COLOMBIA S.A.S Localizada en Cali -Valle
del Cauca**

Elder Javier Hernández Caraballo

Universidad Nacional Abierta Distancia - UNAD

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

Programa Administración de Empresas

2023

**Formulación de un plan estratégico para la Implementación de la Normatividad ISO 26000
en la Gestión Ambiental de la Empresa SERO COLOMBIA S.A.S Localizada en Cali -Valle
del Cauca**

Elder Javier Hernández Caraballo

Asesora

Carolina Iveth Sánchez

Universidad Nacional Abierta Distancia - UNAD

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

Programa Administración de Empresas

2023

Resumen

El presente trabajo se centra en cómo la empresa SERO COLOMBIA S.A.S puede operarse de manera ética y sostenible, contribuyendo al bienestar social y ambiental. Entendiendo que algunas áreas claves de la responsabilidad social empresarial incluyen el medio ambiente, los derechos humanos, el empleo y los proveedores, se complementan con otras herramientas y normativas como la ISO 26000 para ser eficientes y eficaces.

Por esta razón, se mostrará un plan estratégico para la implementación de la normatividad ISO 26000 en la gestión ambiental de la empresa SERO COLOMBIA S.A.S localizada en Cali - Valle Del Cauca. Mediante el cual se mostrarán los resultados obtenidos al aplicar una encuesta a los 40 trabajadores de la empresa y con los datos obtenidos de este instrumento se logrará los resultados de cada indicador de gestión según la ISO 26000. Analizándose que la materia ambiental es la de más baja implementación, por lo tanto, se procede a identificar los posibles problemas y a formular su respectivo plan estratégico.

Palabras clave: Gestión Ambiental, Indicadores, ISO 26000, Plan Estratégico.

Abstract

This paper focuses on how the company SERO COLOMBIA S.A.S can operate in an ethical and sustainable way, contributing to social and environmental well-being. Understanding that some key areas of corporate social responsibility include the environment, human rights, employment and suppliers, they are complemented by other tools and regulations such as ISO 26000 to be efficient and effective.

For this reason, a strategic plan will be shown for the implementation of the ISO 26000 regulations in the environmental management of the company SERO COLOMBIA S.A.S located in Cali -Valle Del Cauca. Through which the results obtained by applying a survey to the 40 workers of the company will be shown and with the data obtained from this instrument the results of each management indicator will be achieved according to ISO 26000. Analyzing that environmental matter is the lowest implementation, therefore, possible problems are identified and their respective strategic plan is formulated.

Keywords: Environmental Management, Indicators, ISO 26000, Strategic Plan.

Tabla de Contenido

Introducción	9
Objetivos	10
Objetivo General	10
Objetivos Específicos.....	10
Marco Institucional	11
Diagnóstico: Técnicas E Instrumentos De La Recolección De La Información	13
Análisis de la Información	14
Identificación Del Problema	15
Matriz de marco lógico	16
Mapa Estratégico	18
Plan de acción y seguimiento.....	20
Conclusiones	24
Referencias bibliográficas.....	25
Apéndices.....	27

Lista de Tablas

Tabla 1. <i>Marco Institucional</i>	11
Tabla 2. <i>Diseño de instrumento</i>	38
Tabla 3. <i>Análisis De los Indicadores</i>	43
Tabla 4. <i>Plan De Acción Y Seguimiento</i>	20

Lista de Figuras

Figura 1 <i>Árbol de problemas</i>	16
Figura 2 <i>Árbol de objetivos</i>	17
Figura 3 <i>Mapa Estratégico</i>	18

Lista de Apéndices

Apéndice A <i>Instrumento De Recolección De Datos</i>	27
Apéndice B <i>Resultados Y Análisis De La Aplicación</i>	30
Apéndice C <i>Diseño Del Instrumento</i>	38
Apéndice D <i>Análisis del instrumento</i>	43

Introducción

La responsabilidad social empresarial es la consolidación de conocimientos e iniciativas que tienen relación con los procesos ambientales, sociales y económicos entre la sociedad, el Estado y empresa; es decir se organizan para impactar a la comunidad mediante la ejecución de programas para el bienestar común y empresarial.

Es por esta razón que se usan herramientas que permiten identificar si una empresa es socialmente responsable en todos los aspectos y es ahí donde los indicadores de gestión entran a hacer parte del proceso de toda empresa, ya que gracias a estos se logra medir que la gestión social, los procesos y procedimientos administrativos se desarrollen adecuadamente y se cumpla la base normativa, que se conoce como la ISO 26000 Guía de Responsabilidad Social.

El presente trabajo busca mediante la formulación de una estrategia encontrar la solución a la problemática en la materia ambiental identificada gracias a la implementación de los indicadores de la normatividad ISO 26000 de la empresa SERO COLOMBIA S.A.S localizada en Cali -Valle Del Cauca.

Objetivos

Objetivo General

Formular un plan estratégico para la implementación de la normatividad ISO 26000 en la gestión ambiental de la empresa SERO COLOMBIA S.A.S localizada en Cali -Valle Del Cauca

Objetivos Específicos

Realizar un diagnóstico mediante la implementación del instrumento de recolección de información- encuesta sobre la aplicación de los indicadores de gestión según la ISO 26000 de la empresa SERO COLOMBIA S.A.S.

Analizar la problemática ambiental identificada y dar solución por medio de la implementación de indicadores de gestión según la ISO 26000 a la empresa SERO COLOMBIA S.A.S.

Elaborar una propuesta que incluya el diseño e implementación de un plan estratégico de los indicadores de gestión según la ISO 26000 para la empresa SERO COLOMBIA S.A.S garantizando una solución a la materia ambiental.

Marco Institucional

Es importante resaltar que se seleccionó esta empresa no solo por sus procesos productivos innovadores, sino porque además es agroindustrial y se enfoca en que sus proveedores manejen también programas agrícolas que busquen mejores prácticas en agricultura limpia y cuidado adecuado para el medio ambiente, porque reconoce que para llevar 13 años de fundación y contar con 40 empleados, tiene algunas falencias en el tema ambiental.

Además, porque sus productos son saludables de alta calidad, seguridad alimentaria, no contienen azúcar añadida, ni preservativos y sin sabores artificiales. En la tabla 1 se menciona de manera detallada la información general de la empresa SERO COLOMBIA S.A.S

Tabla 1

Marco Institucional

Nombre De	SEROCOLOMBIA SAS
La Empresa	
Sector	Secundario, SERO COLOMBIA S A S se dedica al Procesamiento y conservación de frutas y legumbres.
Ubicación	Cali Valle Del Cauca
Misión	Contribuir con el desarrollo de hábitos alimenticios saludables, facilitando el acceso a alimentos naturales, funcionales y convenientes, garantizando la más alta calidad y los más altos estándares de seguridad alimenticia.
Visión	Para el 2030 hacer parte de las industrias de Colombia proveedoras de alimentos agrícolas para el mundo. Siendo una empresa líder a nivel mundial en

el desarrollo de productos naturales, creando un valor sobresaliente para todos los agentes de interés de todo nuestro ecosistema.

Valores

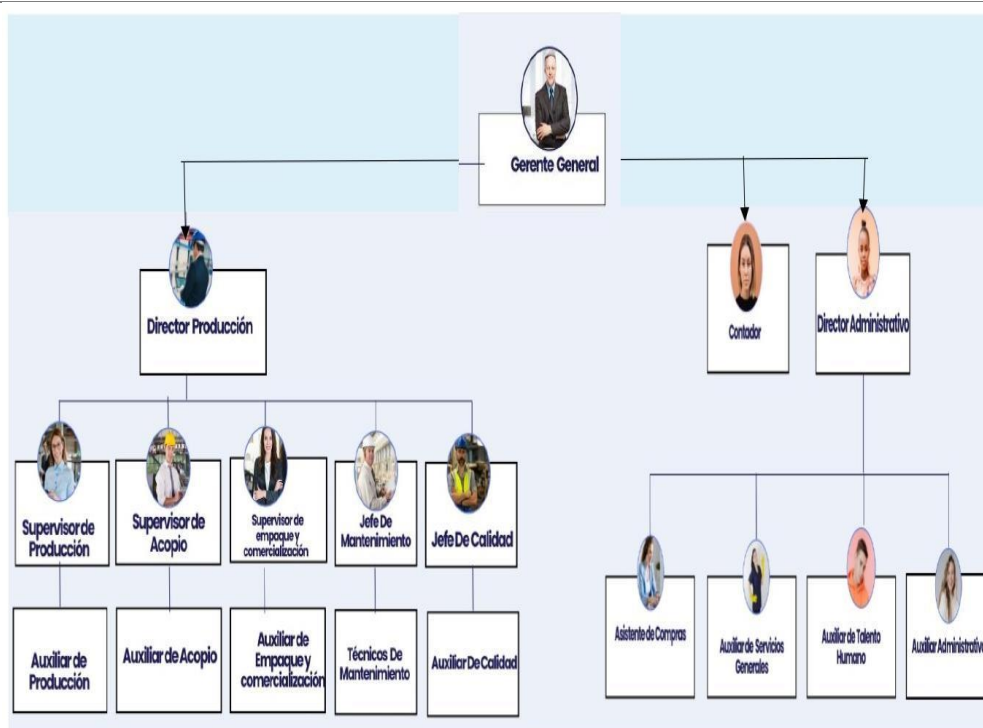
Compromiso: En SEROCOLOMBIA los colaboradores no se dan por vencidos y se sale adelante a pesar de las adversidades.

Innovación: Los colaboradores tienen la mente abierta a lo nuevo. Crear nuevos productos es reinventarse las reglas.

Respeto: En SEROCOLOMBIA los problemas se resuelven entre todos los colaboradores de la compañía.

Excelencia: Todas las actividades que se realizan en la empresa se deben hacer lo mejor posible. En donde se debe incentivar el amor por el campo colombiano.

Estructura Organizacional



Fuente. Autoría Propia

Diagnóstico: Técnicas e Instrumentos de la Recolección de la Información

Mediante la aplicación de la norma ISO 26000 que permite a las empresas operar de manera socialmente responsable, se presenta la construcción de un instrumento de recolección de información, seleccionándose la empresa SERO COLOMBIA S.A.S para aplicar la norma internacional ISO 26000 con sus siete materias fundamentales. Este diseño se aplicó a esta empresa, ya que SERO COLOMBIA S.A.S se destaca por sus procesos productivos innovadores mediante el proceso de liofilización y su enfoque está direccionado a contribuir con el desarrollo de los hábitos saludables. En la tabla 1 (ver apéndice) se muestra el diseño aplicado a la empresa, los indicadores a evaluar, las preguntas y a que integrantes de SERO COLOMBIA S.A.S se aplicó el instrumento.

Se debe mencionar que esta empresa del Valle del Cauca se preocupa bastante por la calidad de sus productos, pero también se encuentra interesada en ser reconocida en la práctica de un comportamiento empresarial socialmente responsable; es por esta razón que se decide crear y aplicar el instrumento mencionado en la tabla 2. Este proceso se desarrolló de manera que el instrumento aplicado fue una encuesta a los 40 trabajadores de SERO COLOMBIA S.A.S, que consta de cuatro ítems de información personal y 14 preguntas, algunas de estas solo vienen direccionadas para los cargos de gerente y directores y cuando ocurre esto en el enunciado de la pregunta se dice a quién va dirigida exactamente. El link de la encuesta fue enviado por medio de WhatsApp a cada uno de los trabajadores y se dio plazo de máximo un día para dar respuestas.

Análisis De La Información

Se recopiló la información y se evaluaron con las preguntas aplicadas en la encuesta, con los datos obtenidos de este instrumento se logra obtener los resultados de cada indicador, identificando que de las 7 materias fundamentales tres materias no cumplen ni siquiera con el 50 % del indicador y la que arrojó menor valor en el indicador fue la de medio ambiente, donde se muestra la aplicación del indicador, valor y análisis.

Aunque la empresa SERO COLOMBIA S.A.S presenta múltiples problemas en distintas materias como se logra apreciar en la tabla 3 (ver apéndice) análisis de indicadores, se trabaja sobre la que menor valor del indicador se obtuvo y se considera que es más importante por su interés con el medio ambiente como se mencionó anteriormente.

El indicador de medio ambiente mostró que la empresa destina muy poco presupuesto para el desarrollo de programas ambientales, en brindar capacitaciones, campañas de reciclaje, a sensibilizar a los trabajadores a evitar daños ambientales, a la implementación de tecnologías limpias con el fin de obtener un uso responsable del agua, energía y la reutilización de los residuos; porque hoy en día algunas industrias incluyendo a SERO COLOMBIA S.A.S se asustan cuando ven el valor que se debe invertir al momento de querer que la empresa implemente las tecnologías limpias, sin ver que a mediano plazo la inversión se recupera y son muchísimos los beneficios ambientales y económicos que se tienen.

Identificación Del Problema

Por las razones anteriormente mencionadas el problema central de esta empresa es: Baja implementación de la normatividad ISO 26000 en la gestión ambiental de la empresa SERO COLOMBIA S.A.S.

Matriz De Marco Lógico

En relación a esta identificación se construye el siguiente árbol de problemas donde se logra apreciar de manera clara y ordenada las causas y efectos del problema central como se aprecia en la figura.

Figura 1

Árbol de problemas



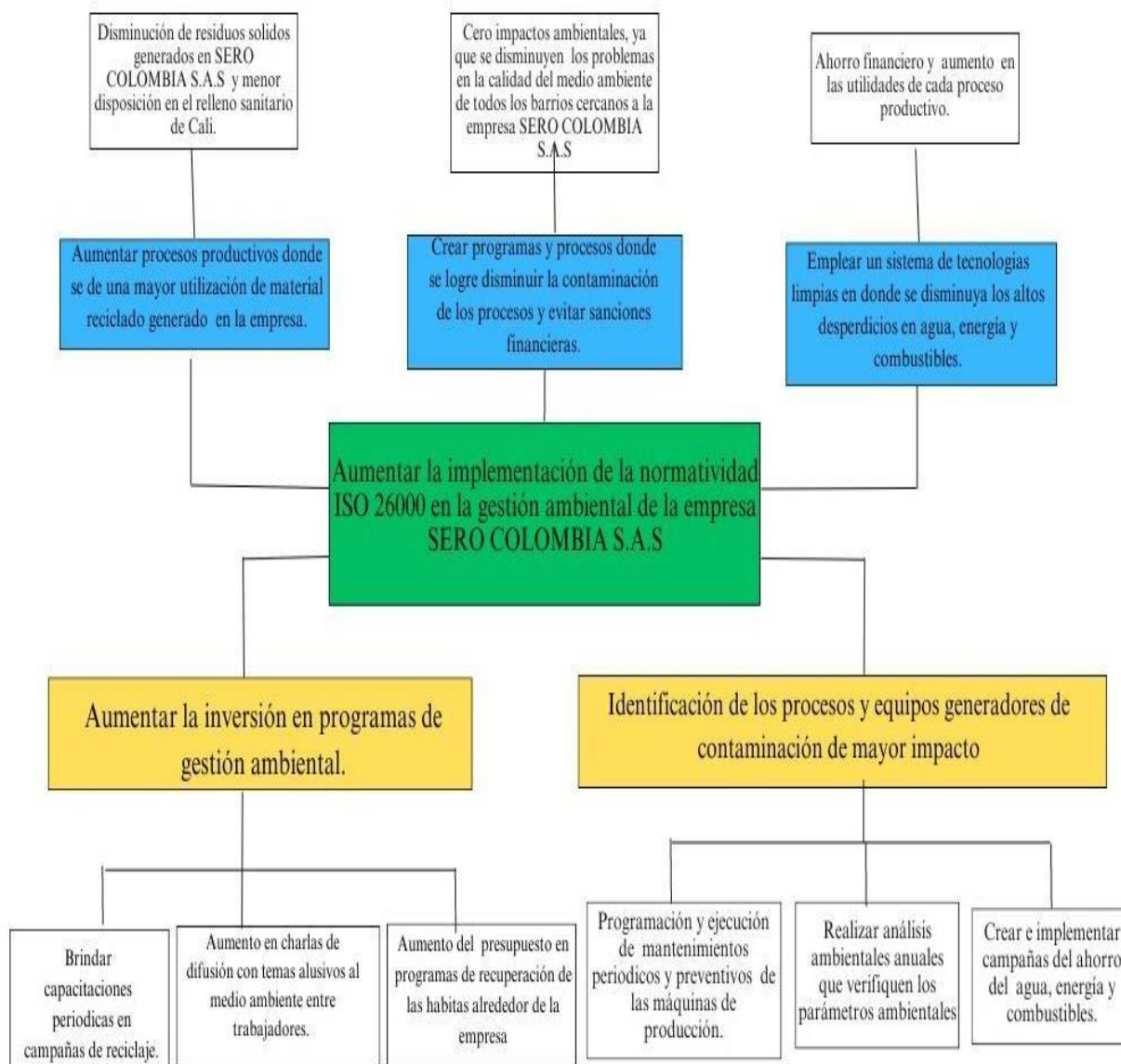
Fuente. Autoría Propia

Para la transformación del árbol de problemas en su versión positiva se genera el árbol de objetivos que se aprecia en la figura 4, a través del cual se busca mostrar las alternativas para dar una posible solución y expresar las acciones que se van a realizar para resolver el problema de

baja implementación de la norma ISO 26000 en lo relacionado a la variable ambiental en la empresa SERO COLOMBIA S.A.S con ayuda de sus directivos y empleados.

Figura 2

Árbol de objetivos



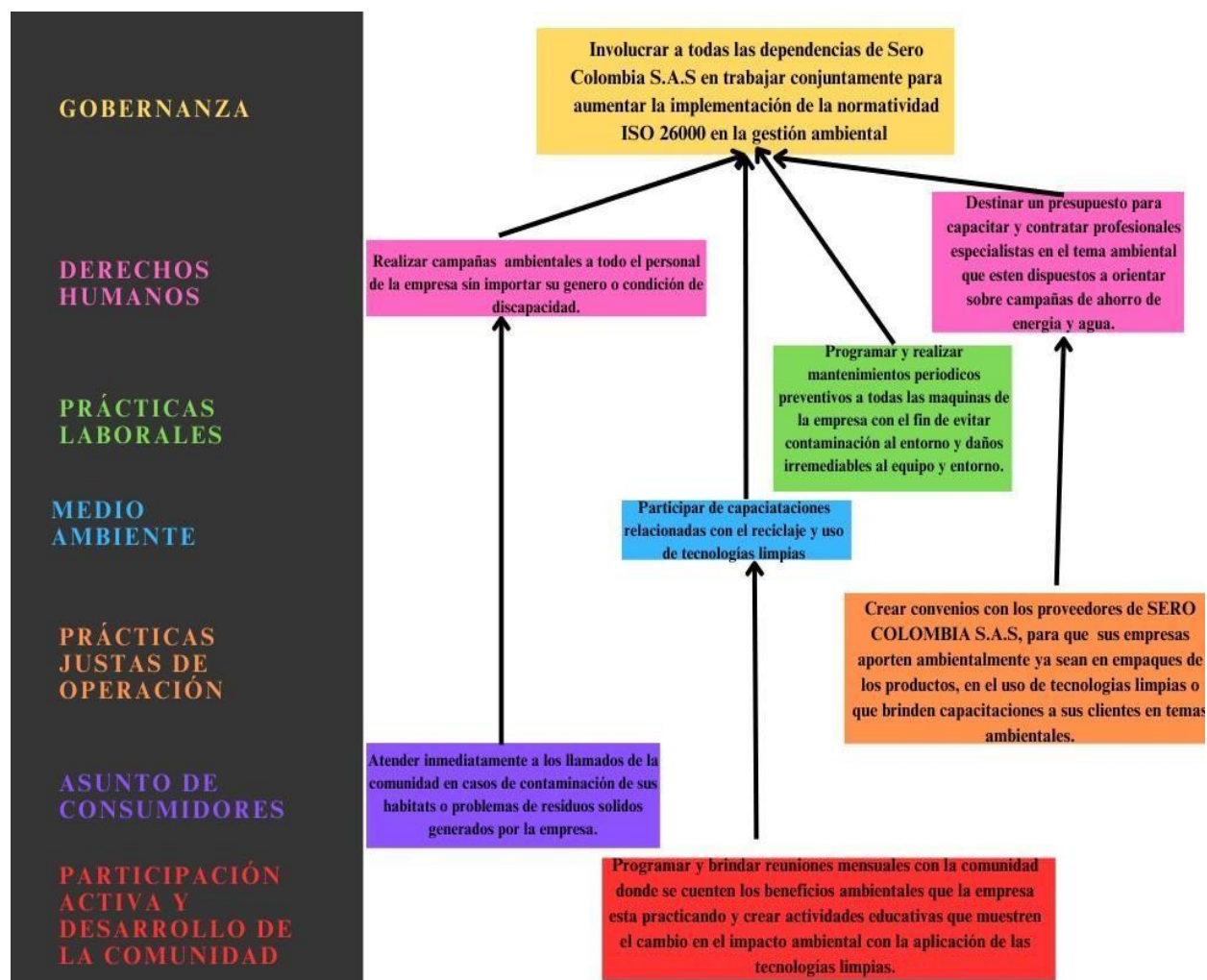
Fuente. Autoría Propia

Mapa Estratégico

La figura 5 muestra el enfoque ambiental que se va a aplicar y mejorar en la empresa SERO COLOMBIA S.A.S, en donde lo que se va a hacer es integrar las otras seis materias de la norma ISO 26000 y con actividades pertinentes a cada una, pero todas con el mismo enfoque que es aumentar la implementación de la norma ISO 26000 en la materia ambiental.

Figura 3

Mapa estratégico.



Fuente. Autoría Propia

Mediante el mapa estratégico se identifican cuáles serán las principales estrategias a implementar para que la empresa SERO COLOMBIA S.A.S, logre aumentar la implementación de la normatividad ISO 26000 en la materia ambiental. Por esta razón es que se procede a realizar un plan de acción y seguimiento que se va aplicar a la empresa, especificando la estrategia a reforzar, su objetivo principal, plazo, costo e indicador como se logra apreciar en la tabla 4. En donde el indicador es el aplicado según la normatividad ISO 26000.

Plan de Acción y Seguimiento

Tabla 4

Plan de acción y seguimiento.

Dimensión	Objetivo	Estrategia	Plazo	Indicador
	Estratégico			
Económica	Redistribuir y aumentar el presupuesto anual para la dependencia de producción con el fin de invertir en el tema ambiental,	Recortar presupuestos a las otras áreas y este se va a invertir al área de producción. Estas áreas se definirán de acuerdo al resultado del análisis financiero y dichos ajustes en los presupuestos de las áreas cuya ejecución o proyección amerite de este.	6 meses	$\frac{\text{Gastos en programas ambientales}}{\text{Gastos operativos totales en programas en SEROCOLOMBIA}} \times 100$

mantenimient
os preventivos
e
implementació
n de
tecnologías
limpias.

Social	Implementar actividades educativas sobre temas ambientales para los trabajadores y la comunidad	Brindar capacitaciones y material didáctico mensualmente a los trabajadores y a la comunidad sobre temas de reciclaje y uso responsable de los recursos. Se va a realizar 2 reuniones mensuales con la comunidad, generalmente los días 15 y 28	3 meses	Reuniones con la comunidad $= \frac{\text{Reuniones programadas mensual con la comunidad}}{\text{Reuniones totales realizadas mensual con comunidad}} \times 100$
---------------	---	--	---------	--

	vecina a la empresa.	de cada mes y en caso tal de ser festivos o fines de semana se realizarán el viernes anterior a la fecha.	
		Aumentar el control de separación de residuos generados en las diferentes áreas de la empresa, con el fin de reutilizarlos en otros procesos, se van a aumentar las canecas para reciclaje, se van a invertir en una planta que trate el agua empleada en la empresa y se pueda reutilizar en los baños y jardines. Se van a realizar	
Ambiental	Controlar y aumentar las campañas de reciclaje y reutilización de estos en la empresa.		<p>Mantenimiento</p> $= \frac{\text{N}^\circ \text{ de maquinaria en mantenimiento}}{\text{N}^\circ \text{ total de maquinaria en SEROCOLOMBIA}} \times 100$ <p>1 año</p> $\text{Reciclaje} = \frac{\text{Materia prima reciclada utilizada}}{\text{Materia prima total utilizada}} \times 100$

mantenimientos preventivos a la maquinaria con el fin de que no contaminen el medio ambiente, estos mantenimientos se realizaran dos mensualmente los días 5 y 20 del mes, en caso de alguna eventualidad se realizaran al día siguiente y no importa que sean los fines de semana; siempre en la jornada de la mañana, es de aclarar que se empieza con las máquinas de menor uso y se destinan aproximadamente 20 minutos por máquina para que no se

Mantenimientos preventivos

$$= \frac{\text{Mantenimientos programados mensual}}{\text{Mantenimientos realizados mensualmente}} \times 100$$

presenten tiempos muertos de
producción.

Fuente. Autoría Propia

Conclusiones

Se logró entender la importancia de aplicar los indicadores de gestión a una empresa, ya que gracias a la aplicación de estas herramientas se puede determinar qué tan conveniente o que rumbo va a tener el proyecto. Ya que estos permiten medir el desempeño, detectar a tiempo cualquier inconveniente que se esté presentando y no permitan cumplir totalmente con los objetivos planteados. Es decir, permite encontrar soluciones a tiempo y de esta manera llegar a cumplir con todas las metas propuestas.

Es importante resaltar que uno de los inconvenientes encontrados gracias a la aplicación del instrumento de la ISO 26000 es la materia de medio ambiente, ya que como se logra apreciar la empresa SERO COLOMBIA S.A.S tiene destinado muy bajo presupuesto para programas ambientales y de reciclaje y una posible solución es aumentar el presupuesto para lograrse invertir más en campañas ambientales, capacitaciones y aplicación de tecnologías limpias.

Con este plan de acción y seguimiento la empresa SERO COLOMBIA S.A.S logrará cumplir con los indicadores propuestos, ya que la ejecución de este se realizará de acuerdo al cronograma que se establece en cada estrategia, además al ejecutar este plan la empresa contribuye a minimizar los impactos ambientales y sociales.

Referencias Bibliográficas

- Díaz, N. (2014). Responsabilidad Social Empresarial y Creación de Valor Compartido, Sostenibilidad Gerencial. (Spanish). *Revista Daena (International Journal of Good Conscience)*, 9(3), 127–144. <https://bibliotecavirtual.unad.edu.co/login?url=http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=hus&AN=116281275&lang=es&site=eds-live&scope=site>
- Duque, Y., Cardona, M & Rendón, J. (2013). Responsabilidad Social Empresarial: Teorías, índices, estándares y certificaciones. *Cuadernos de Administración*. 29(52), 196-206. <http://www.scielo.org.co/pdf/cuadm/v29n50/v29n50a09.pdf>
- ISO (2010). ISO 26000. Responsabilidad Social Visión general del proyecto. https://www.iso.org/files/live/sites/isoorg/files/archive/pdf/en/iso_26000_project_overview-es.pdf
- ISO (2010). ISO 26000. Guía de responsabilidad social. <https://www.iso.org/obp/ui#iso:std:iso:26000:ed-1:v1:es>
- Jana, A. (2013). Los instrumentos de responsabilidad social empresarial en las relaciones económicas internacionales. Ministerio de Relaciones Exteriores. Dirección General de Relaciones Económicas Internacionales. Chile. <https://www.direcon.gob.cl/wp-content/uploads/2013/09/Instrumentos-de-ResponsabilidadSocial-Empresarial-DIRECON.pdf>. (Consulta: 12/11/2017)
- León, M., & León, R. (2018). Gestión De La Responsabilidad Social Empresarial Del Sector Alimentario Venezolano Y Ciudadanía. *Revista Orbis*, 13(39), 15– 29. <https://bibliotecavirtual.unad.edu.co/login?url=http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=a9h&AN=129587482&lang=es&site=eds-live&scope=site>

Ocampo, O., García, J., Ciro, L & Forero; Y. (2015). Responsabilidad social en pequeñas empresas del sector de Alimentos y Bebidas de Caldas. En: *Entramado*, 11(2). 72-90.

<http://www.scielo.org.co/pdf/entra/v11n2/v11n2a06.pdf>

PNUMA/PAM, (2014). *Understanding sustainable consumption and production*. Switch Med

SCP Policy Toolkit. [https://backend.orbit.dtu.dk/ws/portalfiles/portal/93454157/](https://backend.orbit.dtu.dk/ws/portalfiles/portal/93454157/Switchmed.pdf)

[Switchmed.pdf](https://backend.orbit.dtu.dk/ws/portalfiles/portal/93454157/Switchmed.pdf)

Rodríguez, A. (2000). *Retos en la instrumentación de iniciativas de prevención de la*

contaminación en México. Revista ingeniería y ciencias ambientales, 50, 25-30.

Apéndices

Apéndice A

Instrumento De Recolección De Datos

El link de la encuesta es el siguiente:

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScTanB561pWT6C2kwHnoDl4qTpnHYVIWdxbN8SG_ykTR7vhuA/viewform?usp=sf_link

The image shows a Google Form titled "ENCUESTA DE EMPRESA SEROCOLOMBIA S.A.S". The form is in Spanish and contains the following sections:

- ENCUESTA DE EMPRESA SEROCOLOMBIA S.A.S**
Esta es una encuesta realizada a los 40 trabajadores de la empresa SERO COLOMBIA S.A.S, relacionada con la aplicación de la norma ISO 26000.
[Acceder a Google](#) para guardar el progreso. [Más información](#)
***Obligatorio**
- Nombre ***
Tu respuesta
- Sexo ***
 - Femenino
 - Masculino
- Cargo ***
Tu respuesta
- Edad ***
Tu respuesta
- ¿De los seis objetivos planteados por la empresa para este año con cuantos cumplió? ***
 - Entre 1 y 2 objetivos
 - Entre 2 y 4 objetivos
 - Entre 4 y 6 objetivos
- ¿La empresa ejecuta todos los tres programas sociales que ofrece, en caso tal que no mencione cuantos programas de RS ha logrado ejecutar? ***
 - Tres programas
 - Dos programas
 - Un programas
 - Ningún programa

¿Cuántas demandas trimestrales recibe SEROCOLOMBIA S.A.S por inconformidades de sus clientes? *

- Una demanda trimestral
- Entre 2 y 5 demandas trimestrales
- Entre 5 y 10 demandas trimestrales
- Ninguna demanda trimestral

Esta pregunta es exclusiva del gerente general, director administrativo y auxiliar de talento humano. Cuántas personas con alguna discapacidad trabajan en SEROCOLOMBIA?

- Entre 1 y 3 personas
- Entre 4 y 5 personas
- Mas de 5 personas
- Ninguna persona con discapacidad

Pregunta exclusiva para el gerente general, los directores de la empresa y el auxiliar de talento humano ¿Cuántas mujeres trabajan y poseen igualdad de oportunidad laboral en SEROCOLOMBIA S.A.S?

- Entre 1 y 10 mujeres
- Entre 10 y 20 mujeres
- Entre 20 y 30 mujeres
- Mas de 30 mujeres
- Ninguna mujer

¿Considera que su salario es ideal de acuerdo a sus obligaciones laborales?

- Si
- No

¿De las 20 máquinas de producción que tiene SEROCOLOMBIA, cuantas se encuentran en mantenimiento? *

- Menos de 5 máquinas
- Entre 5 y 10 máquinas
- Mas de 10 máquinas
- Ninguna en mantenimiento

¿Del presupuesto total de la empresa, cuanto se invierte en programas de gestión ambiental? *

- Mas de 10 millones
- Entre 10 y 15 millones
- Mas de 15 millones
- No se realiza inversión en programas

¿Cuánto material en Kg es reciclado en la compañía se reutiliza? *

- Menos de 500 Kg
- Entre 500 Kg y 1000Kg
- No se reutiliza material reciclado

Esta pregunta es aplicada exclusivamente al gerente general y los directores de la empresa. ¿En SEROCOLOMBIA todos los proveedores son analizados?

- Si
- No

¿De las llamadas que se reciben en SEROCOLOMBIA cuantas están relacionadas con reclamos de clientes? *

- entre 1 y 10 llamadas
- Mas de 10 llamadas
- No reciben llamadas de reclamos

Esta pregunta es exclusiva para el gerente general y los directores, ¿Considera que cuando un cliente llama a expresar una queja o reclamo ha sido atendido de manera oportuna?

- Si
- No

¿Dentro del cronograma de actividades de SEROCOLOMBIA, cuantas están dirigidas a informar a la comunidad sobre sus buenas prácticas ambientales? *

- Entre 1 y 2 actividades
- Entre 3 y 5 actividades
- No hay actividades dirigidas a informar a la comunidad

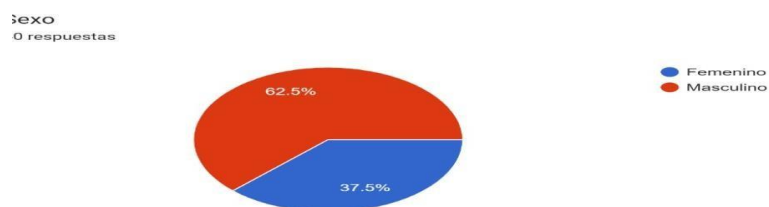
SEROCOLOMBIA pensando en el bienestar de sus trabajadores ofrece jornadas deportivas, ¿usted cuantas horas disfruta de estas jornadas al mes? *

- No participa en jornadas deportivas
- Entre 1 y 6 horas por mes
- Entre 6 y 12 horas por mes

Apéndice B

Resultados Y Análisis De La Aplicación

Los resultados que se obtuvieron al aplicar la encuesta a SERO COLOMBIA S.A.S están en las siguientes graficas.



Como se aprecia en la gráfica de tortas la empresa está conformada por el 62,5% de personal masculino y solo el 37.5% son mujeres que ocupan diversos cargos.

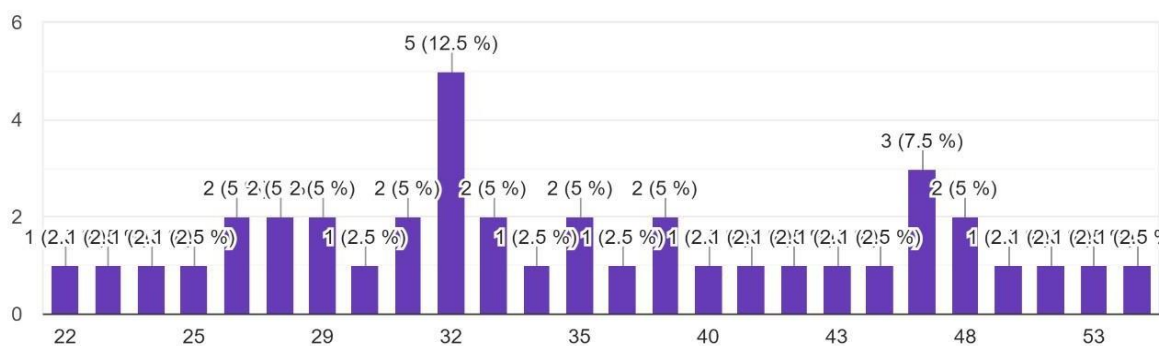
En esta grafica de barras se aprecian los diversos cargos que hay en la empresa y el número de trabajadores que ocupan cada cargo.



Como se aprecia en la gráfica de barras relacionada con la edad de los 40 trabajadores, se logra apreciar que la mayoría de trabajadores tienen 32 años, es decir representan el 12,5% que son 5 trabajadores y seguido de 3 trabajadores que tienen 45 años y equivale al 7.5%.

Edad

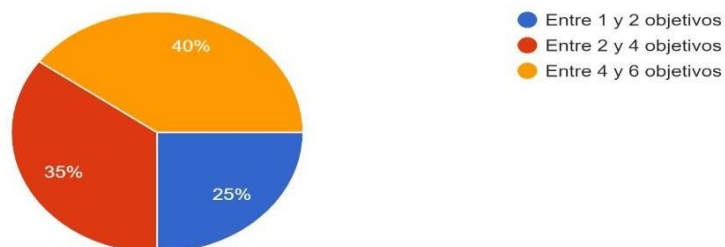
40 respuestas



Como se logra apreciar en la gráfica de tortas al encuestar al personal el 40% está de acuerdo con que de los seis objetivos que se plantearon para el año, se cumplió entre 4 a 6 objetivos.

¿De los seis objetivos planteados por la empresa para este año con cuantos cumplió?

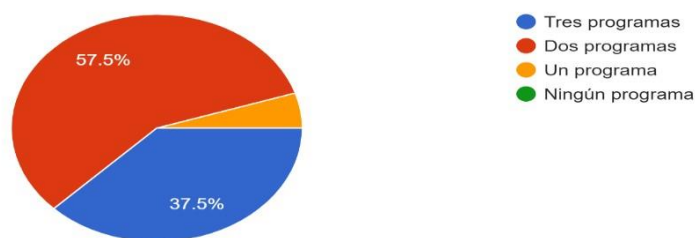
40 respuestas



De los tres programas sociales que se ofrecen, el 57.5% de los empleados confirman que se han ejecutado dos programas de responsabilidad social.

¿La empresa ejecuta todos los tres programas sociales que ofrece, en caso tal que no mencione cuantos programas de RS ha logrado ejecutar?

40 respuestas



Se logra apreciar que el 45% corresponde al rango de 2 a 5 demandas trimestrales. El 37.5% opina que solo una demanda trimestral. Lo que se analiza es que máximo en los tres meses se reciben 5 demandas por inconformidades en los clientes.

¿Cuántas demandas trimestrales recibe SEROCOLOMBIA S.A.S por inconformidades de sus clientes?

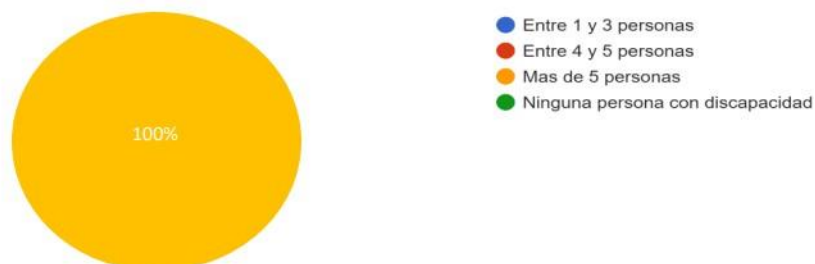
40 respuestas



En la gráfica se aprecia que las tres personas encuestadas como son el gerente, director administrativo y el auxiliar de talento humano confirman que, si trabajan personas con alguna discapacidad, para ser más precisos en SERO COLOMBIA S.A.S el 100% equivale a 20 personas.

Esta pregunta es exclusiva del gerente general, director administrativo y auxiliar de talento humano. Cuántas personas con alguna discapacidad trabajan en SEROCOLOMBIA?

2 respuestas



Las tres personas encuestadas opinan que, si hay mujeres presentes en la empresa y más exactamente de los 40 trabajadores, 15 son mujeres y poseen igual oportunidad laboral.

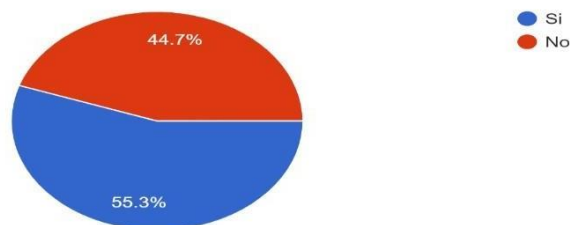
Pregunta exclusiva para el gerente general, los directores de la empresa y el auxiliar de talento humano ¿Cuántas mujeres trabajan y poseen igual... de oportunidad laboral en SEROCOLOMBIA S.A.S?

3 respuestas



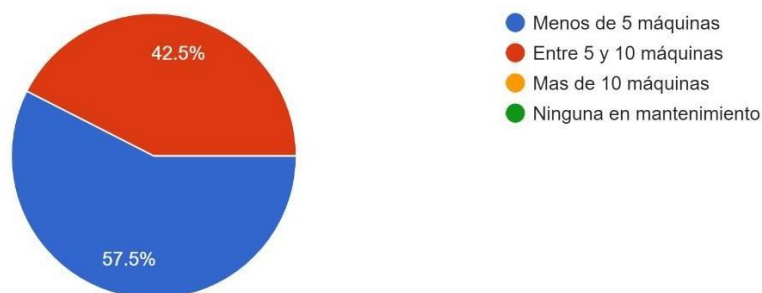
De las personas encuestadas el 55,3% de los trabajadores están de acuerdo con su salario. Lo que hace que el personal trabaje en la mejor actitud, sean personas responsables en sus actividades, honestas al realizar cada función, que se interesen porque la empresa cumpla con sus objetivos y logre innovar y cumplir con su visión.

¿Considera que su salario es ideal de acuerdo a sus obligaciones laborales?
38 respuestas



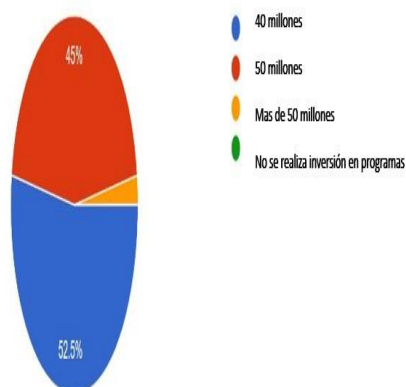
De los 40 empleados encuestados, 23 opinan que solo son menos de 5 máquinas las que se encuentran en mantenimiento ya sea preventivo o correctivos. Lo que demuestra que los directivos están pendientes de que a parte del personal toda la maquinaria funcione adecuadamente y así todos los procesos de producción se realicen correctamente. Entendiendo que un equipo falto de mantenimiento gasta más energía, genera ruido e inconvenientes a sus manipuladores hasta imperfectos en el producto. Además, si se hacen buenas prácticas ambientales no se tienen que invertir tanto dinero del presupuesto en programas de gestión ambiental, porque desde que se realicen unas campañas muy eficientes, se reutilice material reciclado, evidentemente los gastos para remediar daños al medio ambiente serán menores.

¿De las 20 máquinas de producción que tiene SEROCOLOMBIA, cuantas se encuentran en mantenimiento?
40 respuestas



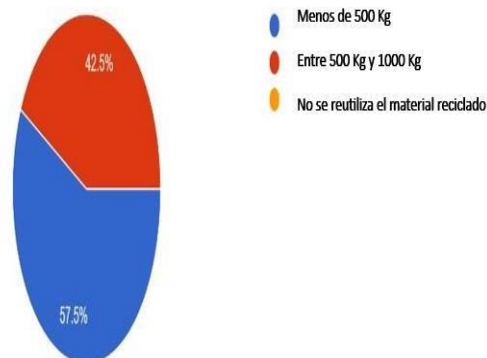
¿Del presupuesto total de la empresa que son 100 millones, cuanto se invierte en programas de gestión ambiental?

40 respuestas



¿Cuánto del material en Kg reciclado en la compañía se reutiliza?

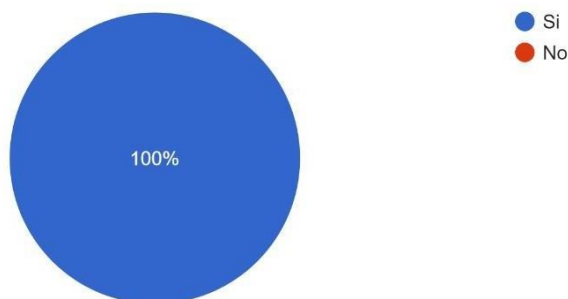
18 respuestas



Se aprecia que el gerente y los directores siempre hacen un riguroso análisis en sus proveedores, porque no solo buscan economía, sino que estos contribuyan al medio ambiente, apoyen a fundaciones y sobretodo no le causen ningún tipo de perjuicio a la sociedad.

Esta pregunta es aplicada exclusivamente al gerente general y los directores de la empresa. ¿En SEROCOLOMBIA todos los proveedores son analizados?

3 respuestas

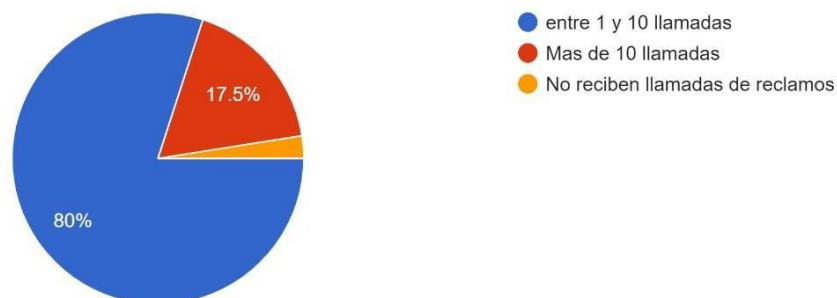


Lo que se aprecia en la gráfica de tortas es que en SERO COLOMBIA S.A.S, lo máximo que se reciben son 20 llamadas de clientes inconformes, pero generalmente no van relacionados

con la calidad del producto sino en temas logísticos de la entrega del producto, cuando se destinan a terceros para realizar las entregas.

¿De las llamadas que se reciben en SEROCOLOMBIA cuantas están relacionadas con reclamos de clientes?

40 respuestas



Lo que si siempre se ha tenido claro en esta empresa es que al cliente no se le puede dejar esperando mucho tiempo porque esto genera más molestia, es por esta razón que se tienen auxiliares capacitados para atender de manera oportuna y eficiente las quejas de los clientes.

Esta pregunta es exclusiva para el gerente general y los directores, ¿Considera que cuando un cliente llama a expresar una queja o reclamo ha sido atendido de manera oportuna?

3 respuestas



Como se mencionó anteriormente la empresa no tiene un amplio enfoque en el tema ambiental, es por esta razón que su trabajo con la comunidad es muy poco, máximo en la empresa se realizan tres actividades con la comunidad, porque en el momento está tratándose de profundizar a nivel interno el tema ambiental y luego si llegar hasta la comunidad a compartirlo.

¿Dentro del cronograma de actividades de SEROCOLOMBIA, cuantas están dirigidas a informar a la comunidad sobre sus buenas prácticas ambientales?

40 respuestas



En la gráfica se aprecia que, aunque el 57,5% de los trabajadores participan hasta 12 horas por mes en las jornadas deportivas, existe un porcentaje del 30% que no les gusta participar. Es por esta razón que se debe buscar alternativas para lograr que este 30 % que no le gusta el deporte encuentre otra actividad que le brinde bienestar y armonía con sus compañeros de trabajo.

SEROCOLOMBIA pensando en el bienestar de sus trabajadores ofrece jornadas deportivas, ¿usted cuantas horas disfruta de estas jornadas al mes?

40 respuestas



Apéndice C

Diseño Del Instrumento

Tabla 2

Diseño de instrumento

Materia	Indicadores que demuestran el cumplimiento de la materia fundamental	Preguntas	Instrumento y población objeto de estudio
Fundamental o Variables	$\text{Desempeño Organizacional} = \frac{\text{N}^\circ \text{ de objetivos logrados}}{\text{N}^\circ \text{ objetivos planteados}} \times 100$	¿De los seis objetivos planteados por la empresa para este año con cuantos cumplió?	Encuesta aplicada a los 42 empleados de la compañía SEROCOLOMBI A S.A.S
Gobernanza de la organización		¿La empresa ejecuta todos los tres programas sociales que ofrece, en caso tal que no mencione	Encuesta aplicada a los 42 empleados de la compañía

	<p>Conocimiento de Responsabilidad social de la empresa</p> $= \frac{\text{Programas de responsabilidad social logrados en SEROCOLOMBIA}}{\text{Programas de responsabilidad social existentes en SEROCOLOMBIA}}$ <p>Demandas de los clientes</p> $= \frac{\text{Demandas realizadas por los clientes}}{\text{Demandas totales de SEROCOLOMBIA}} \times 100$	<p>cuantos programas de RS ha logrado ejecutar?</p> <p>¿Cuántas demandas trimestrales recibe SEROCOLOMBIA A S.A.S por inconformidades de sus clientes?</p>	<p>SEROCOLOMBIA S.A.S</p> <p>Encuesta aplicada al gerente general, los directores de la empresa y los auxiliares involucrados</p>
<p>Derechos Humanos</p>	<p>Personas con discapacidad</p> $= \frac{\text{N° de trabajadores con discapacidad}}{\text{N° total de trabajadores}} \times 100$ <p>Ocupación Femenina = $\frac{\text{N° de mujeres en diferentes cargos}}{\text{N° total de cargos en SEROCOLOMBIA}} \times 100$</p>	<p>¿Cuántas personas con alguna discapacidad trabajan en SEROCOLOMBIA A?</p> <p>¿Cuántas mujeres trabajan y poseen igualdad de oportunidad laboral en SEROCOLOMBIA A?</p>	<p>Encuesta aplicada a los 42 empleados de la compañía SEROCOLOMBIA S.A.S</p> <p>Encuesta aplicada al gerente general y los directores de la empresa.</p>

	$\text{Edad} = \frac{\text{N}^\circ \text{ de mujeres en SEROCOLOMBIA S. A. S de 32 años}}{\text{N}^\circ \text{ total de Trabajadores SEROCOLOMBIA}} \times 100$	¿Cuántos empleados tiene SEROCOLOMBIA A entre el rango de 20 a 30 años?	Encuesta aplicada a los 42 empleados de la compañía SEROCOLOMBIA A S.A.S
Prácticas laborales	<p>Satisfacción económica</p> $= \frac{\text{N}^\circ \text{ de trabajadores conformes con el salario}}{\text{N}^\circ \text{ total de trabajadores en SEROCOLOMBIA}} \times 100$	¿Considera que su salario es ideal de acuerdo a sus obligaciones laborales?	Encuesta aplicada a los 42 empleados de la compañía SEROCOLOMBIA A S.A.S
	$\text{Mantenimiento} = \frac{\text{N}^\circ \text{ de maquinaria en mantenimiento}}{\text{N}^\circ \text{ total de maquinaria en SEROCOLOMBIA}} \times 100$	¿De las 20 máquinas de producción que tiene SEROCOLOMBIA A, cuantas se encuentran en mantenimiento?	Encuesta aplicada a los 42 empleados de la compañía SEROCOLOMBIA A S.A.S
		¿Del presupuesto total de la empresa, cuanto se invierte en	Encuesta aplicada a los 42 empleados de la

Medio	<p>Gastos en programas ambientales</p> $= \frac{\text{Gastos en programas ambientales}}{\text{Gastos operativos totales en programas en SEROCOLOMBIA}} \times 100$	programas de gestión ambiental?	compañía SEROCOLOMBI A S.A.S
Ambiente	$\text{Reciclaje} = \frac{\text{Materia prima reciclada utilizada}}{\text{Materia prima total utilizada}} \times 100$	¿Cuánto material reciclado en la compañía se reutiliza?	Encuesta aplicada a los 42 empleados de la compañía SEROCOLOMBI A S.A.S
Prácticas justas de operación	<p>Análisis de los proveedores</p> $= \frac{\text{Proveedores analizados}}{\text{Proveedores totales}} \times 100$	¿En SEROCOLOMBI A todos los proveedores son analizados?	Encuesta aplicada al gerente general y los directores de la empresa.
Asuntos de consumidores	$\text{Reclamo} = \frac{\text{Reclamos de clientes}}{\text{Número de llamadas atendidas}} \times 100$	¿De las llamadas que se reciben en SEROCOLOMBI A cuantas están relacionadas con reclamos de clientes?	Encuesta aplicada a los 42 empleados de la compañía SEROCOLOMBI A S.A.S

		$\text{Llamadas atendidas} = \frac{\text{Total de llamadas atendidas por PQR}}{\text{Número de días laborados}} \times 100$	<p>¿Considera que cuando un cliente llama a expresar una queja o reclamo ha sido atendido de manera oportuna?</p>	<p>Encuesta aplicada al gerente general y los directores de la empresa.</p>
<p>Participación activa y desarrollo de la comunidad</p>	<p>Reuniones con la comunidad</p>	$= \frac{\text{Reuniones con la comunidad}}{\text{Reuniones totales de la organización}} \times 100$	<p>¿Dentro del cronograma de actividades de SEROCOLOMBI A cuantas están dirigidas informar a la comunidad sobre sus buenas prácticas ambientales?</p>	<p>Encuesta aplicada a los 42 empleados de la compañía SEROCOLOMBI A S.A.S</p>
		$\text{Horas en programas} = \frac{\text{Horas en programas deportivos}}{\text{Nº de los participantes en programas}} \times 100$	<p>SEROCOLOMBI A pensando en el bienestar de sus trabajadores ofrece jornadas deportivas, ¿usted disfruta de estas jornadas?</p>	<p>Encuesta aplicada a los 42 empleados de la compañía SEROCOLOMBI A S.A.S</p>

Apéndice D

Análisis Del Instrumento

Tabla 3

Análisis De los Indicadores.

Materia	Indicadores que demuestran el cumplimiento de la materia	Valor del	Análisis del
Fundamental	fundamental	Indicador	Indicador
o Variables			
Gobernanza de la organización	Desempeño Organizacional	= 83.33%	Este porcentaje del 83,33 indica que los objetivos planteados se han logrado, pero no en su totalidad, por tanto, se debe tomar acciones para lograr culminarlos al 100%.
	= $\frac{\text{N}^\circ \text{ de objetivos logrados}}{\text{N}^\circ \text{ objetivos planteados}} \times 100$		
	Desempeño Organizacional = $\frac{5}{6} \times 100$		Este porcentaje indica que los trabajadores de SEROCOLOMBIA

Conocimiento de Responsabilidad social de la empresa	= 66.67%	S.A.S no conocen todos los programas sociales que imparte la organización, sería bueno capacitar constantemente al personal de todos los programas que la empresa brinda.
$\frac{2}{3}$		
	$\frac{5}{10}$	= 50%
		Aunque su valor de demandas realizadas por los clientes es del 50%, se está tratando de que haya personal encargado que trate de solucionar los problemas y evitar que se vaya a estos extremos y así disminuir aún más este porcentaje y mejorar más la apariencia ante futuros clientes.
		= 50%
		Es importante resaltar que es una de las pocas empresas que, en su nómina, le brinda la oportunidad a personas con

Derechos Humanos	$\text{Personas con discapacidad} = \frac{20}{40} \times 100$	<p>alguna discapacidad, además por los beneficios que el Estado brinda a la compañía por el hecho de contratar a estas personas; además se cuenta con unos directores muy incluyentes y empáticos que hacen que SERO COLOMBIA S.A.S su ambiente laboral sea bueno.</p>
	$\text{Ocupación Femenina} = \frac{15}{18} \times 100$	<p>= 83.33% Muestra el nivel de participación e inclusión que posee la empresa para con las mujeres, donde se resalta que cada día son más las mujeres que llegan a ocupar importantísimos cargos ejecutivos; dejando el machismo a un lado.</p>

$$\text{Edad} = \frac{1}{40} \times 100$$

= 2,5%

Este valor representa que una mujer de 32 años de edad ocupa un importante puesto en la empresa y aunque es muy joven, se demuestra de nuevo lo empático que es el gerente y sus directores otorgando que esta persona capacitada se desempeñe en la empresa.

**Prácticas
laborales**

$$\text{Satisfacción económica} = \frac{21}{40} \times 100$$

= 52,5%

Representa a los trabajadores que se encuentran satisfechos con sus ingresos y no solo a nivel económico, sino en todos los aspectos y como se mencionó anteriormente estas personas son las que cada día hacen que el producto sea mejor y llegue al cliente en excelentes condiciones.

$$\text{Mantenimiento} = \frac{4}{10} \times 100 = 40\%$$

Aunque es un porcentaje considerable esto no implica que estén dañadas totalmente la maquinaria, sino que en SEROCOLOMBIA S.A.S se tiene un cronograma de mantenimientos preventivos con el fin de evitar que los equipos se dañen y los gastos financieros sean superiores y la producción se pueda ver afectada.

$$\text{Gastos en programas ambientales} = \frac{40.000.000}{100.000.000} \times 100 = 40\%$$

Indica que se debe trabajar o destinar un poco más de ingresos al desarrollo de programas para la mejora del medio ambiente o brindar capacitaciones y campañas que sensibilicen a los trabajadores a evitar daños ambientales. Además de buscar implementar en

Medio	Reciclaje = $\frac{500\text{Kg}}{1000\text{Kg}} \times 100$	= 50%	SEROCOLOMBIA S.A.S el uso de las tecnologías limpias con el fin de hacer un uso responsable del agua, energía y el reciclaje.
Ambiente			
Prácticas justas de operación	Análisis de los proveedores = $\frac{10}{10} \times 100$	=100%	SERO COLOMBIA S.A.S está totalmente comprometida a analizar muy bien a sus proveedores, identificando su relación con las actividades de la empresa, su apoyo al medio ambiente y otros beneficios a comunidades que estos otorgan a comunidades vulnerables.
Asuntos de consumidores	Reclamo = $\frac{10}{20} \times 100$	=50%	En SEROCOLOMBIA S.A.S los reclamos y la atención que se le brinda al cliente cuando realiza una llamada, queja o sugerencia es muy importante

	$\frac{20}{31}$	= 64.52%	para la empresa, es decir son los mecanismos que se usan para enfrentar las necesidades de cada cliente, después que los productos y servicios hayan sido comprados y entregados.
Participación activa y desarrollo de la comunidad	$\frac{3}{5}$	= 60%	Este porcentaje lo que muestra es que la cantidad de reuniones que SEROCOLOMBIA S.A.S destina para integrarse con la comunidad y conocer sus problemas, compartir sus innovadores procesos y productos no son lo suficientes. Es decir, le falta hablar más con la comunidad que vive a sus alrededores, ofrecer más garantías, brindar empleos y más oportunidades a la zona.

$$\text{Horas en programas} = \frac{12}{28} \times 100$$

= 42,86%

Este porcentaje indica la cantidad de horas de recreación que recibe cada trabajador y además se debe implementar estrategias que hagan que los trabajadores se motiven a participar de estas actividades, porque, aunque la empresa brinda el espacio, es el personal el que no lo usa para realizar actividad física, sino que prefieren seguir trabajando. Es concientizarlos de que estos espacios se brindan para que el trabajo no se convierta en rutina y se le pierda amor a su cargo y a SEROCOLOMBIA S.A.S.