

Formulación del Plan Estratégico

Beatriz Aleida Aguilar González

Claudia Manrique Montañez

Gloria Estefany Roa Torres

Gerónimo Suarez Torres

Asesor

Andrés Iván Toledo Bernal

Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD

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

Administración de Empresas

2025

Dedicatoria

Este trabajo está dedicado a nuestras familias, quienes siempre nos brindaron su afecto, comprensión y soporte absoluto. Su paciencia y motivación han sido esenciales para culminar este proyecto, y su presencia en nuestras vidas nos ha dado la pujanza necesaria para seguir adelante.

Agradecemos también a nuestros profesores y tutores, quienes, con su vasto conocimiento y orientación, nos impulsaron a dar lo mejor de nosotros en cada etapa de este trabajo. Su dedicación y compromiso con nuestra educación han dejado una huella imborrable en nuestro desarrollo académico y personal.

Finalmente, dedicamos este esfuerzo a nuestros amigos y compañeros, por su constante ánimo y colaboración durante todo el proceso. Su apoyo y camaradería han hecho que este proceso educativo sea aún más enriquecedor y memorable.

Agradecimientos

Presentamos nuestra más sincera gratitud a todas las personas que nos apoyaron al éxito de este trabajo.

Agradecemos a nuestros profesores y tutores, Andrés Iván Toledo Bernal y Julio Alejandro Núñez Guevara, por su disposición, apoyo y valiosas exhortaciones en todo el proceso de investigación y redacción. Su dedicación y compromiso con nuestra formación han sido fundamentales.

Agradecemos profundamente a nuestras familias por su constante apoyo, paciencia y comprensión. Su respaldo incondicional, tanto emocional como logístico, fue crucial para la ejecución de este proyecto.

Agradecemos igualmente a nuestros compañeros de equipo, cuya colaboración, esfuerzo conjunto y dedicación fueron esenciales para superar los desafíos que surgieron durante el desarrollo de este trabajo.

Finalmente, agradecemos a la Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD, por proporcionarnos los instrumentos y recursos para realizar esta investigación.

Resumen

El trabajo final del diplomado se enfoca en la apreciación de la norma ISO 26000 en la empresa The Elite Flower, con el objetivo de analizar las ventajas y consecuencias de su implementación para convertirla en una empresa socialmente responsable y sostenible. A través de prácticas responsables que veneren los Derechos Humanos, sensibilizando a los colaboradores y fortaleciendo su compromiso con la responsabilidad social empresarial RSE. Se realizó una encuesta cuantitativa a 12 empleados de diferentes niveles jerárquicos. Se identificaron diversas fortalezas en la implementación de la norma, compromiso genuino para mejorar el desempeño de la RSE. También se señalaron áreas de mejora, como la comunicación interna, la participación comunitaria y la sostenibilidad ambiental. Las recomendaciones clave son la capacitación continua, el fomento de la innovación y la transparencia en la comunicación de avances y desafíos.

La ejecución exitosa de la norma ISO 26000 contribuirá a mejorar la reputación de la compañía, atraer y retener talento humano, aumentar la competitividad y forjar un impacto tangible en la colectividad y el medio ambiente. La empresa cuenta con una estructura organizativa sólida, políticas internas claras y un cumplimiento normativo que la posicionan favorablemente para continuar con su camino hacia la sostenibilidad y la responsabilidad social.

Palabras clave: Responsabilidad Social Empresarial, Prácticas laborales, Medio ambiente, Desarrollo sostenible, Evaluación de RSE, Empresas socialmente responsables

Abstract

This final diploma project focuses on the evaluation of the ISO 26000 standard in The Elite Flower company, with the objective of analyzing the advantages and consequences of its implementation to turn it into a socially responsible and sustainable company. Through responsible practices that respect Human Rights, raising awareness among collaborators and strengthening their commitment to Corporate Social Responsibility (CSR).

A quantitative survey was conducted with 12 employees at different hierarchical levels.

Various strengths were identified in the implementation of the standard, genuine commitment to improve CSR performance. Areas for improvement were also noted. internal communication, community participation and environmental sustainability. The key recommendations are continuous training, promoting innovation and transparency in communicating progress and challenges.

Successful implementation of ISO 26000 will help improve company reputation, attract and retain talent, increase competitiveness and have a tangible impact on the community and the environment. The company has a solid organizational structure, clear internal policies and regulatory compliance that position it favorably to continue on its path towards sustainability and social responsibility.

Keywords: Corporate Social Responsibility (CSR), Labor Practices, Environment, Sustainable Development, CSR Evaluation, Socially Responsible Companies

Tabla de Contenido

Introducción.....	11
Objetivos.....	12
Objetivo General.....	12
Objetivos Específicos.....	12
Plan Estratégico de Responsabilidad Social y Sostenibilidad en The Elite Flower	13
Conceptualización.....	15
Aplicación.....	18
Resumen Estructurado sobre la compañía The Elite Flower.....	18
Introducción a la Empresa	18
Criterios de Selección de Empresa.....	19
Metodología de la Encuesta	21
Diagnóstico.....	22
Instrumento de Diagnóstico	22
Resultados de la Aplicación del Instrumento	22
Análisis General de la Encuesta Aplicada	33
Conclusiones y Recomendaciones.....	33
Matriz de Marco Lógico.....	35
Explicación de la Matriz.....	39
Resultados Esperados.....	40
Indicadores.....	40
Medios de Verificación	40
Supuestos	40
Árbol de Problemas.....	41
Análisis de Árbol de Problemas	41

Raíces (Causas Fundamentales)	41
Tronco (Problema Principal)	43
Ramas (Efectos o Impactos)	43
Conclusión del Análisis del Árbol de Problemas	44
Árbol de Objetivos	44
Análisis de Árbol de Objetivos.....	45
Mapa Estratégico.....	48
Perspectiva Financiera	48
Perspectiva del Cliente.....	48
Perspectiva de Procesos Internos	48
Perspectiva de Aprendizaje y Crecimiento.....	49
Análisis del Mapa de Estrategias.....	50
Alineación de Objetivos.....	50
Enfoque Integral	50
Resultados Esperados.....	50
Impacto en la Reputación y Competitividad.....	50
Conclusión del Análisis del Mapa Estratégico	51
Plan de Mejoramiento para The Elite Flower	52
Plan de Acción.....	52
Análisis del Plan de Acción.....	58
Conclusión del Análisis del Plan de Acción.....	59
Conclusiones.....	60
Referencias Bibliográficas.....	62
Apéndices	64

Lista de Tabla

Tabla 1 <i>Pregunta 1</i>	23
Tabla 2 <i>Pregunta 2</i>	24
Tabla 3 <i>Pregunta 3</i>	26
Tabla 4 <i>Pregunta 4</i>	27
Tabla 5 <i>Pregunta 5</i>	29
Tabla 6 <i>Pregunta 6</i>	30
Tabla 7 <i>Pregunta 7</i>	32
Tabla 8 <i>Matriz de Marco Logico The Elite Flower</i>	35
Tabla 9 <i>Plan de Acción Gobernanza y Liderazgo</i>	52
Tabla 10 <i>Plan de Acción Derechos Humanos</i>	53
Tabla 11 <i>Plan de Acción Políticas Ambientales</i>	54
Tabla 12 <i>Plan de Acción Practicas Justas de Operación</i>	55
Tabla 13 <i>Plan de Acción Participación Activa y Desarrollo Comunitario</i>	56
Tabla 14 <i>Plan de Acción Comunicación y Transparencia</i>	57

Lista de Figuras

Figura 1 <i>Pregunta 1</i>	23
Figura 2 <i>Pregunta 2</i>	25
Figura 3 <i>Pregunta 3</i>	26
Figura 4 <i>Pregunta 4</i>	28
Figura 5 <i>Pregunta 5</i>	29
Figura 6 <i>Pregunta 6</i>	31
Figura 7 <i>Pregunta 7</i>	32
Figura 8 <i>Árbol de Problemas de la Empresa The Elite Flower</i>	41
Figura 9 <i>Árbol de Objetivos de la Empresa The Elite Flower</i>	45
Figura 10 <i>Mapa Estratégico de la Empresa The Elite Flower</i>	49

Lista de Apéndice

Apéndice A <i>Encuesta de Responsabilidad Social Empresarial (RSE)</i>	64
Apéndice B <i>Informe de Resultados de la Encuesta</i>	65
Apéndice C <i>Matriz de Marco Lógico</i>	66
Apéndice D <i>Mapa de Estrategias</i>	67

Introducción

La empresa The Elite Flower ha venido implementando métodos de sostenibilidad ambiental con el objetivo de transformar sus procesos actuales. Este enfoque se centra en identificar las huellas que su actividad genera, para así redirigir su visión empresarial hacia el progreso sostenible y la responsabilidad social. La compañía se compromete a integrar estos principios en todas sus operaciones y en las iniciativas que lleva a cabo en ayuda de la sociedad local, así como en el financiamiento de proyectos con impacto social.

Otro aspecto clave en su enfoque de responsabilidad social es el fortalecimiento del sentido ético empresarial, promoviendo que todos los colaboradores trabajen alineados con los objetivos del desarrollo sostenible. Este enfoque integral no solo ayuda el aumento económico, sino impulsa la competitividad, al agregar valor a los productos de la empresa The Elite Flower, sin comprometer la protección del medio ambiente. La empresa busca generar un impacto positivo tanto a nivel interno como externo, posicionándose como un referente en prácticas responsables y sostenibles, que ayudan a la sociedad y a la protección del planeta.

Objetivos

Objetivo General

Evaluar la RSE, el gobierno corporativo, y la producción limpia en la empresa The Elite Flower, con el fin de proponer un plan de mejoramiento que fomente el desarrollo sostenible y la competitividad, alineado con los principios de sostenibilidad ambiental y ética empresarial.

Objetivos Específicos

Identificar la estructura organizativa de la empresa, los valores que la orientan y los principios éticos que administran la toma de decisiones con referencia a los procesos de RSE que se ejecutan en The Elite Flower, evaluando sus políticas y acciones en relación con el bienestar social, la sostenibilidad ambiental y su impacto en la comunidad local.

Evaluar las prácticas de producción limpia y consumo sostenible implementadas por la empresa The Elite Flower, identificando áreas de oportunidad para mejorar la eficacia en la reducción de su huella ambiental. Analizando los resultados mediante la utilización de herramientas como el árbol de problemas y el árbol de objetivos para identificar áreas para mejorar y así desarrollar un plan estratégico.

Crear un mapa estratégico y un plan de mejora, basado en las observaciones de la matriz de marco lógico, para guiar a la empresa hacia un futuro más sostenible y competitivo. Proponiendo un plan de acción detallado con estrategias y actividades concretas, dirigidas a robustecer la responsabilidad social empresarial, gobierno corporativo y prácticas sostenibles en la empresa.

Plan Estratégico de Responsabilidad Social y Sostenibilidad en The Elite Flower

El objetivo de este trabajo es buscar las ventajas y consecuencias de la ejecución de la norma ISO 26000, para ser de The Elite Flower una empresa socialmente responsable y sostenible, mediante la implementación de prácticas responsables, con un alto respeto hacia los Derechos Humanos, sensibilizando a los colaboradores sobre el proceso de Responsabilidad Social, capacitando a los trabajadores en todo nivel a través de conferencias.

De la misma forma, se realizó un diagnóstico integral en el cual se determina los objetivos estratégicos y planes de acción a desarrollar, todo encaminado al fortalecimiento de la responsabilidad social, para lo cual se debe implementar la ejecución de planes de acción enfocados en las siguientes etapas.

Impartir el conocimiento en todos los niveles de la empresa.

Realizar un Diagnóstico empresarial

Establecer las líneas de acción a desarrollar

Efectuar una articulación entre las áreas de la empresa con el plan de RSE

Proyectar acciones a desarrollar para cumplir con el plan de RSE

Dentro del cumplimiento de estas etapas se conoce que se efectuó una reunión con la colaboración de los socios de la empresa, directivos, parte administrativa y operacional y se dictó una charla en la cual se dio a conocer el propósito de la empresa The Elite Flower de implementar las políticas de Responsabilidad Social.

Posteriormente el equipo de trabajo, realizó una encuesta de RSE, la cual estaba dirigida a personal directivo, administrativo y operacional, seguidamente se analiza el informe de resultado de forma detallada y se efectúa un análisis de la situación que viene afrontando la empresa The Elite Flower desde la Responsabilidad Social Empresarial, siendo este análisis el marco de partida para idear estrategias que permitan determinar las tareas a desarrollar en la ejecución de la Responsabilidad Social.

De la misma forma, se determina que la empresa The Elite Flower, es carente en algunos temas cruciales como la falta de socialización de los planes, por lo que se observa que aún hay mucho personal que desconoce de las prácticas que se están implementando, siendo esto un indicador que demuestra que la empresa tiene muchos aspectos que se deben mejorar para poder cumplir con la norma ISO 26000, pero se resalta la práctica de algunas funciones direccionadas con la responsabilidad social, revelando un alto grado de cumplimiento en la mayoría de las materias evaluadas, con un promedio general del 88.9%. Destaca el cumplimiento total en asuntos de consumidores, lo que sugiere una sólida gestión en la relación con sus clientes. Asimismo, la empresa muestra un compromiso significativo con la gobernanza, prácticas laborales y medio ambiente, evidenciado por iniciativas como la implementación de tecnología para mejorar procesos productivos y la creación de procesos de investigación para desarrollar fertilizantes biológicos. Sin embargo, se identifican áreas de oportunidad en materia de derechos humanos y prácticas justas de operación, lo que sugiere la necesidad de fortalecer estas dimensiones de la RSE.

Considerando el tamaño de la compañía y el enfoque en la producción de flores, estos resultados son alentadores y demuestran un compromiso con la sostenibilidad. No obstante, es fundamental continuar trabajando en la mejora continua, especialmente en aquellas áreas donde se identificaron brechas, ya que, a pesar de los altos puntajes generales, la encuesta a los empleados revela una percepción más matizada en cuanto a la colaboración de la comunidad. Aunque los empleados (8 de 12) consideran que la empresa contribuye al desarrollo comunitario, un número significativo (4 de 12) señala que esta contribución ocurre solo en ocasiones. Esto sugiere que, si bien la empresa realiza algunas acciones en este ámbito, podría fortalecer aún más su compromiso con la comunidad mediante iniciativas más constantes y visibles.

Conceptualización

El marco institucional de la compañía lo podemos agrupar en un conjunto de normas, estructuras, políticas y sistemas que guían su funcionamiento dentro de un contexto legal, económico y social. Para la organización *The Elite Flower*, quienes se dedican a la producción y exportación de flores, el marco institucional lo desglosamos en varios componentes claves, como la estructura organizativa, normativas legales, políticas internas y estrategias internacionales. Estos componentes aseguran que la empresa opere de manera eficiente, ética y conforme a las regulaciones tanto locales como internacionales, fomentando una cultura de cumplimiento normativo y responsabilidad social. La compañía implementa directrices internas que se ajustan a las mejores prácticas en sostenibilidad y responsabilidad social. Asimismo, cumple con las normativas locales e internacionales pertinentes sobre medio ambiente, derechos laborales y sostenibilidad en sus procesos productivos.

El Gobierno Corporativo son normas, principios y prácticas que direccionan la administración y la toma de decisiones en la compañía, garantizando la transparencia, responsabilidad y conducta en las recomendaciones entre los accionistas, la dirección y otros conjuntos de interés. En *The Elite Flower*, un buen gobierno corporativo permite que las decisiones se alineen con los intereses de los accionistas y empleados, mientras se promueven buenas prácticas de gestión y se asegura que las actividades de la empresa sean sostenibles y responsables.

La producción limpia y el consumo sostenible son conceptos esenciales para las compañías que desean minimizar su impacto ambiental, utilizando los recursos de manera eficiente y reduciendo la generación de desechos y la contaminación. En *The Elite Flower*, esto implica la implementación de tecnologías y procesos que optimicen la producción de flores, utilizando métodos de cultivo más sostenibles, como la investigación de fertilizantes biológicos y la adopción de prácticas que mejoren la eficacia en el uso de agua y energía.

Además, el consumo sostenible también abarca la responsabilidad en la cadena de suministro, garantizando que los productos sean hechos de manera cuidadosa con el medio ambiente y la sociedad.

La estructura organizativa está diseñada para facilitar una toma de decisiones ágil y una comunicación efectiva entre los distintos niveles de la empresa, avalando que las instrucciones se lleven a cabo de manera fluida y alineada con los objetivos estratégicos. Las normativas legales abarcan desde las leyes laborales hasta las regulaciones ambientales, asegurando que *The Elite Flower* cumpla con todas las disposiciones que rigen su sector. Las políticas internas de la compañía establecen directrices claras para los empleados, promoviendo el bienestar laboral, la inclusión y la sostenibilidad, mientras que las estrategias internacionales permiten a la empresa expandir su presencia global, adaptándose a los mercados internacionales y asegurando la competitividad en la exportación de productos. En conjunto, estos elementos crean un entorno institucional sólido que facilita el incremento y la sostenibilidad a largo plazo. La organización se dedica a fortalecer el entorno laboral que sea justo, saludables y seguro, además de desarrollar productos que respeten el medio ambiente. La empresa tiene un comité de sostenibilidad que supervisa todas las actividades vinculadas a la RSE. Este comité está integrado por directivos de diversas áreas, lo que garantiza una efectiva integración de las estrategias de sostenibilidad en todos los niveles organizacionales. Además, la estructura organizacional promueve la interacción entre las áreas, garantizando las prácticas sostenibles de manera coherente y eficiente.

El Plan de RSE y Sostenibilidad en *The Elite Flower* tiene como objetivo consolidar a la empresa como un referente en prácticas empresariales responsables y sostenibles. A través de la ejecución de la norma ISO 26000, se busca un deber profundo por el acatamiento a los derechos humanos, la mejora del bienestar social y el desarrollo económico responsable. Este plan no solo se enfoca en la mejora de las prácticas internas, sino también en el

fortalecimiento del vínculo con la comunidad local y la creación de valor agregado tanto para los consumidores como para los colaboradores, además se refiere al deber que tienen las empresas de ayudar al bienestar social y ambiental, por encima de los compromisos legales y económicos. Esto muestra un enfoque integral que considera una huella de las acciones empresariales en la comunidad y el medio ambiente. En el caso de The Elite Flower, la RSE se enfoca en integrar prácticas responsables que respetan los derechos humanos, fomentan la inclusión social, protegen el medio ambiente y promueven el avance de la comunidad local. La implementación de la norma ISO 26000 es un paso hacia la formalización de sus experiencias de responsabilidad social, buscando un alto acatamiento por los derechos humanos y el bienestar colectivo.

Aplicación

Resumen Estructurado sobre la compañía The Elite Flower

Introducción a la Empresa

The Elite Flower es una empresa que produce y comercializa flores y plantas ornamentales, especializada en ofrecer productos de alta calidad para el mercado global. La compañía se destaca por su enfoque innovador, su compromiso con la sostenibilidad y su capacidad de ajustarse a las solicitudes de los clientes en diferentes regiones del mundo.

Los principales objetivos de The Elite Flower están orientados a fortalecer su presencia en el mercado y a garantizar un crecimiento sostenible. Estos objetivos incluyen.

Expandir su mercado global. La empresa busca aumentar su alcance y distribución de productos a nivel internacional, posicionándose como un líder en el mercado de las flores y plantas ornamentales.

Mejorar la sostenibilidad en sus operaciones. Adoptar nuevas tecnologías para reducir el impacto ambiental y trabajar con métodos agrícolas que respeten el medio ambiente.

Innovación en productos. Desarrollar nuevas variedades de flores y productos relacionados para cubrir las demandas de los consumidores.

Fortalecer las relaciones con los clientes. Mejorar la complacencia del cliente a través de un excelente servicio, productos de alta calidad y tiempos de entrega rápidos.

Los valores de The Elite Flower son fundamentales para guiar sus decisiones y actividades empresariales. Algunos de los valores clave de la empresa incluyen.

Calidad. Se comprometen a brindar servicios florales de la más alta calidad, asegurando que cumplan con las expectativas de los clientes.

Sostenibilidad. Fomentan prácticas agrícolas responsables, buscando reducir el impacto ambiental mediante técnicas ecológicas y el uso eficiente de los recursos.

Innovación. Están comprometidos con la mejora continua en sus productos, adoptando nuevas tecnologías y prácticas que les permitan mantenerse a la vanguardia de la industria.

Responsabilidad Social. Promueven una cultura empresarial que respeta tanto a las comunidades locales como a los empleados, impulsando el bienestar social y laboral.

La estructura organizativa de The Elite Flower está diseñada para optimizar la producción, el proceso de distribución y la comercialización de sus productos. Algunos aspectos clave de su organización son.

Departamento de Producción. Encargado de la plantación y cosecha de las flores, garantizando que se cumplan los patrones de calidad y sostenibilidad.

Departamento de Innovación. Se concentra en el proceso de variedades de flores y plantas, así como en el avance de métodos productivos mediante el uso de nuevas tecnologías.

Departamento de Ventas y Marketing. Garante de las ofertas y promociones de los servicios y el crecimiento de la compañía en mercados internacionales. Trabajan para fortalecer la relación con los clientes y promover el reconocimiento de la marca.

Departamento de Responsabilidad Social. Se encarga de las decisiones y proyectos afines con la responsabilidad social, buscando el bienestar de la comunidad y la promoción de prácticas empresariales éticas.

Criterios de Selección de Empresa

La elección de Elite Flower para la aplicación de esta encuesta se fundamentó en su enfoque hacia la sostenibilidad ambiental y la responsabilidad social. La empresa fue seleccionada debido a su capacidad para implementar prácticas sostenibles en su proceso productivo y su responsabilidad con el bienestar de la sociedad local. Además, se consideró que cuenta con certificaciones internacionales en calidad y sostenibilidad, como la ISO

26000, siendo un referente importante de las actividades de responsabilidad social en el sector floricultor.

Metodología de la Encuesta

Según Monje Álvarez, C. (2011). Metodología de la investigación cuantitativa y cualitativa. (p. 26) “los métodos cuantitativos son más estructurados y controlados y en general incluyen el uso de algún instrumento formal que permite obtener la misma información de cada sujeto”.

Según Mora, A. I. (2004). Guía para elaborar una propuesta de investigación. (p. 13), “la metodología cuantitativa usualmente parte de cuerpos teóricos aceptados por la comunidad científica con base en los cuales formula hipótesis sobre relaciones esperadas entre las variables que hacen parte del problema que se estudia”.

Según mora, A. I. (2004). (p. 24) “los diseños no experimentales recolectan datos en forma pasiva sin introducir cambios o tratamientos”.

Según Arias, G. (1999). El proyecto de investigación. Venezuela. (P. 44), “ENCUESTA. Método o técnica que consiste en obtener información acerca de un grupo de individuos. Puede ser oral (entrevista) o escrita (cuestionario)”.

La metodología utilizada es de tipo cuantitativo con un enfoque no experimental basado en una encuesta tipo cuestionario estructurado con la utilización de la plataforma Google Drive, la cual se aplicó a tres grupos clave dentro de la empresa. directivos, personal administrativo y personal operativo. La encuesta se enfocó en analizar los conocimientos de los trabajadores sobre la RSE en The Elite Flower, comprendiendo áreas como gobernanza, derechos humanos, condiciones laborales, medio ambiente, prácticas operativas justas y participación comunitaria. Las preguntas incluyeron tanto opciones cerradas como abiertas, con el propósito de examinar el conocimiento, participación y percepción de los empleados respecto a los valores y políticas de la empresa en relación con la sostenibilidad.

Diagnóstico

Instrumento de Diagnóstico

De acuerdo con lo anteriormente descrito, se realizó una encuesta dirigida a diferentes niveles de la empresa (directivos, personal administrativo y operacional) con el objetivo de evaluar cómo los colaboradores perciben y participan en las experiencias de RSE, al igual que su conocimiento sobre los valores, la estructura organizacional y los juicios de selección de la compañía.

La encuesta arrojó resultados que fueron analizados y agrupados en diversas categorías, entre ellas. Gobernanza, derechos humanos, prácticas laborales, medioambiente, prácticas justas de operación, asuntos de consumidores y participación y desarrollo de la comunidad. arrojando un nivel de confianza del 87,5% y un margen de error del 12,5%

Resultados de la Aplicación del Instrumento

Los resultados de la investigación mostraron que The Elite Flower presenta un alto nivel de responsabilidad con la responsabilidad social empresarial. A continuación, se resumen las puntuaciones por área.

Gobernanza - Puntuación 91,67%

Análisis

¿La empresa demuestra un alto nivel de responsabilidad con la gobernanza y la responsabilidad social?. La encuesta revela que.

Comité de Sostenibilidad. 10 de 12 personas confirmaron que existe un comité o consejo de sostenibilidad claramente definido que supervisa las estrategias relacionadas con la responsabilidad social.

Comunicación Transparente. 11 de 12 personas afirmaron que la empresa comunica sus prácticas sostenibles de manera transparente a los grupos de interés.

Reducción de desperdicios. 12 de 12 personas confirmaron que se han implementado medidas efectivas para reducir el desperdicio de productos.

Tabla 1

Pregunta 1.

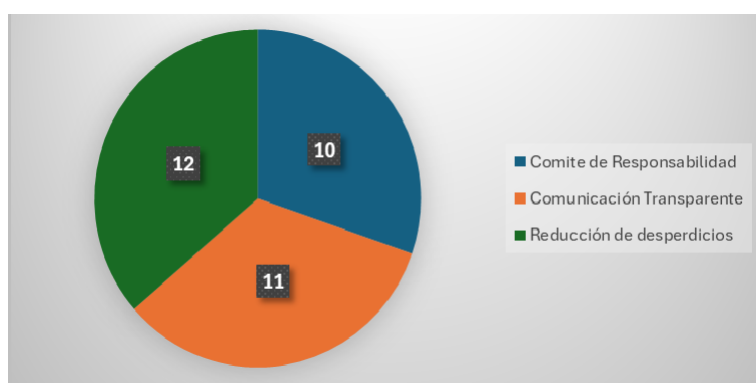
¿La empresa demuestra un alto nivel de compromiso con la gobernanza y la responsabilidad social?	Si	No
Comité de Responsabilidad	10	2
Comunicación Transparente	11	1
Reducción de desperdicios	12	0

Fuente. Autoría Propia

Pregunta 1. La empresa demuestra un alto nivel de responsabilidad con la gobernanza y la responsabilidad social

Figura 1

Pregunta 1.



Fuente. Autoría Propia

Razones

El comité o consejo de sostenibilidad está claramente definido y supervisa eficazmente las estrategias de RSE.

La comunicación transparente de las prácticas sostenibles demuestra el enfoque abierto y responsable de la empresa.

Las medidas para reducir el desperdicio reflejan un esfuerzo efectivo para optimizar la cadena de abastecimiento y minimizar el impacto ambiental.

Porcentaje

Comité de Sostenibilidad 83.33%

Comunicación Transparente 91.67%

Reducción de desperdicios 100%

Derechos Humanos - Puntuación 87,5%

Análisis

¿La empresa tiene un sólido cumplimiento en cuanto a los derechos humanos?. Los resultados indican que.

Condiciones de Trabajo Seguras. 10 de 12 personas aseguran que se garantizan condiciones de trabajo seguras y saludables.

Políticas contra Discriminación. 11 de 12 personas confirmaron la existencia de directrices claras contra la segregación y la persecución laboral.

Tabla 2

Pregunta 2.

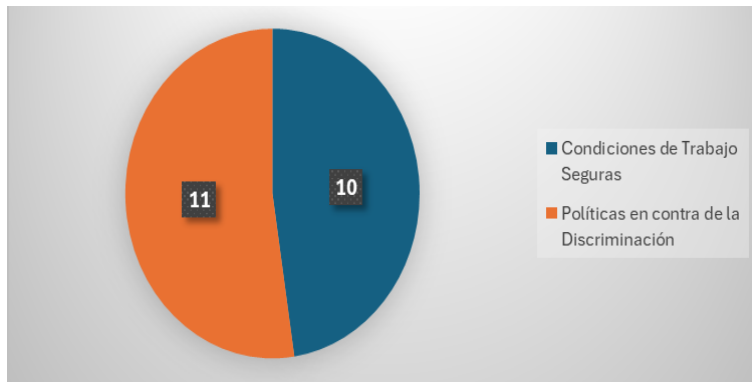
	Si	No
¿La empresa tiene un sólido cumplimiento en cuanto a los derechos humanos?		
Condiciones de Trabajo Seguras	10	2
Políticas en contra de la Discriminación	11	1

Fuente. Autoría Propia

Pregunta 2. La empresa tiene un sólido cumplimiento en cuanto a los derechos humanos

Figura 2

Pregunta 2



Fuente. Autoría Propia

Razones

Las condiciones de trabajo son generalmente seguras, aunque en algunas áreas podrían mejorarse.

Las políticas contra la discriminación y el acoso son claras y están bien implementadas, lo que fortalece el compromiso con un entorno laboral justo.

Porcentajes

Condiciones de Trabajo Seguras 83.33%

Políticas contra Discriminación 91.67%

Prácticas Laborales - Puntuación 91,67%

Análisis

¿La empresa cumple de manera ejemplar con las prácticas laborales?. Los resultados de la investigación muestran que.

Oportunidades de Desarrollo 10 de 12 empleados consideran que tienen oportunidades de desarrollo profesional y capacitación.

Cumplimiento de Leyes Laborales 12 de 12 empleados aseguran que los salarios se pagan puntualmente y en cumplimiento con las leyes laborales.

Tabla 3

Pregunta 3.

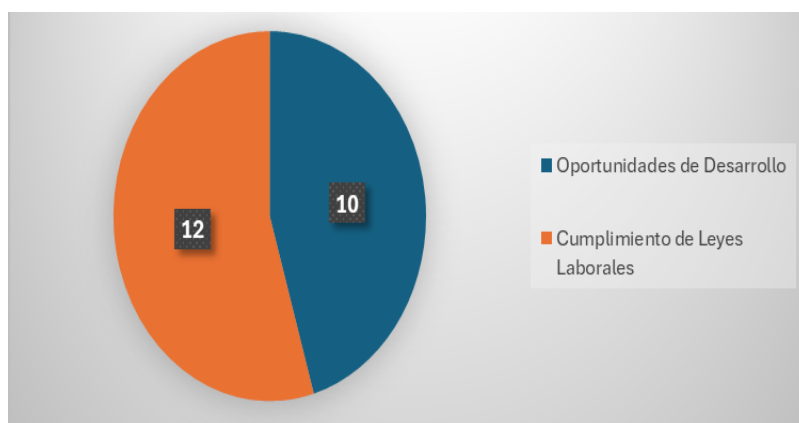
¿La empresa cumple de manera ejemplar con las prácticas laborales?	Si	No
Oportunidades de Desarrollo	10	2
Cumplimiento de Leyes Laborales	12	0

Fuente. Autoría Propia

Pregunta 3. La empresa cumple de manera ejemplar con las prácticas laborales

Figura 3

Pregunta 3.



Fuente. Autoría Propia

Razones

La empresa invierte en capacitación continua, lo que fomenta el desarrollo profesional de sus empleados.

El acatamiento de las normas laborales, especialmente el pago puntual de salarios, es un factor clave para la satisfacción y bienestar de los empleados.

Porcentaje

Oportunidades de Desarrollo 83.33%

Cumplimiento de Leyes Laborales 100%

Medio Ambiente - Puntuación 87,5%**Análisis**

¿La empresa está comprometida con la gestión ambiental, aunque algunos procesos aún pueden mejorar?. Los resultados reflejan lo siguiente.

Gestión de Residuos. 12 de 12 personas indicaron que la empresa gestiona adecuadamente los residuos.

Reducción de la Huella de Carbono. 9 de 12 personas indicaron que se están implementando medidas para evitar la huella de carbono en el ciclo de abastecimiento.

Tabla 4*Pregunta 4.*

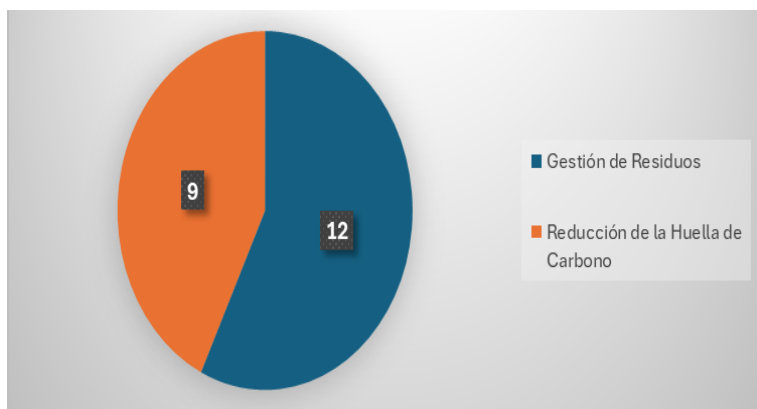
¿La empresa está comprometida con la gestión ambiental, aunque algunos procesos aún pueden mejorar?	Si	No
Gestión de Residuos	12	0
Reducción de la Huella de Carbono	9	3

Fuente. Autoría Propia

Pregunta 4. La empresa está comprometida con la gestión ambiental, aunque algunos procesos aún pueden mejorar

Figura 4

Pregunta 4.



Fuente. Autoría Propia

Razones

La gestión de residuos es adecuada y eficaz, lo cual es un paso importante hacia la sostenibilidad.

Aunque se están implementando medidas para evitar la huella de carbono, algunos procesos aún pueden optimizarse, sugiriendo áreas de mejora en la logística y uso de energía.

Porcentaje

Gestión de Residuos 100%

Reducción de la Huella de Carbono 75%

Prácticas Justas de Operación - Puntuación 70,83%

Análisis

¿La empresa muestra un buen nivel de cumplimiento en la colaboración con organizaciones locales, pero hay espacio para mejorar?. Los resultados fueron los siguientes.

Colaboración con Organizaciones Locales. 9 de 12 empleados afirman que la empresa apoya activamente a las pymes del sector agrícola.

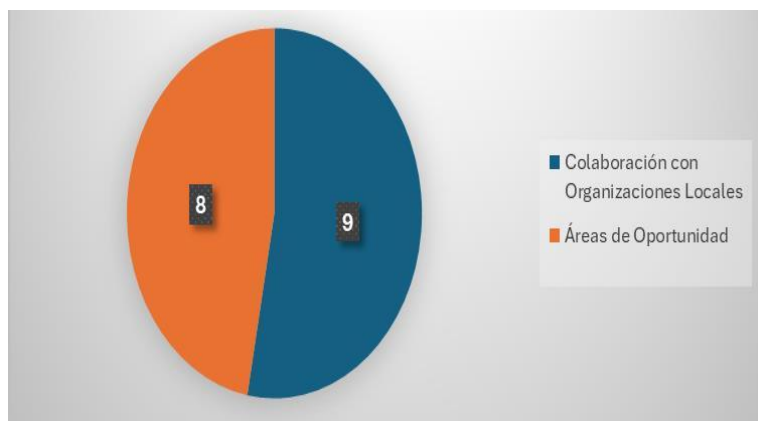
Áreas de Oportunidad. De las 12 personas encuestadas, 8 señalaron que, aunque existe colaboración dentro de la empresa, pero consideran que esta podría ser más amplia.

Tabla 5*Pregunta 5.*

¿La empresa muestra un buen nivel de cumplimiento en la colaboración con organizaciones locales, pero hay espacio para mejorar?.	Si	No
Colaboración con Organizaciones Locales	9	3
Áreas de Oportunidad	8	4

Fuente. Autoría Propia

Pregunta 5. La empresa muestra un buen nivel de cumplimiento en la colaboración con organizaciones locales, pero hay espacio para mejorar

Figura 5*Pregunta 5.**Fuente. Autoría Propia***Razones**

La colaboración con organizaciones locales es efectiva e irradia la obligación de la empresa con el desarrollo local.

Sin embargo, la expansión de estas colaboraciones podría tener un mayor impacto si se aumenta la participación en más áreas.

Porcentajes

Colaboración con Organizaciones Locales 75%

Áreas de Oportunidad 66.67%

Asuntos de Consumidores - Puntuación 100%**Análisis**

¿La empresa sobresale en la transparencia y el manejo de quejas de los consumidores?. Los resultados indican lo siguiente.

Información Clara sobre Productos. 12 de 12 personas confirmaron que la información sobre los productos es clara y detallada.

Sistema de Gestión de Quejas. 12 de 12 personas aseguraron que el sistema de gestión de quejas es eficiente.

Tabla 6*Pregunta 6.*

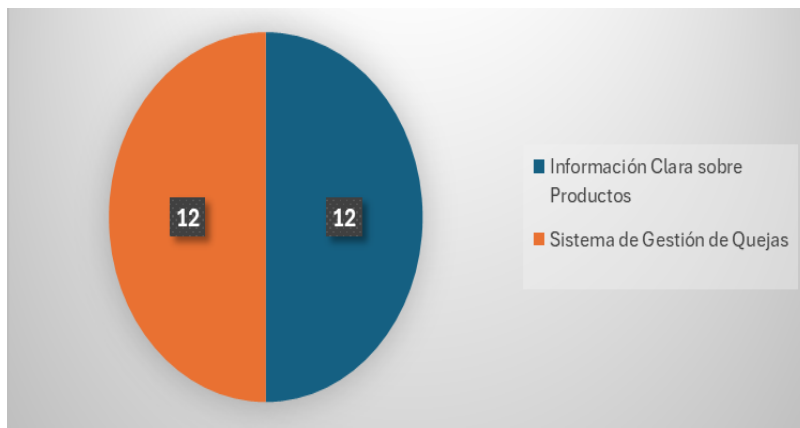
¿La empresa sobresale en la transparencia y el manejo de quejas de los consumidores?	Si	No
Información Clara sobre Productos	12	0
Sistema de Gestión de Quejas	12	0

Fuente. Autoría Propia

Pregunta 6. La empresa sobresale en la transparencia y el manejo de quejas de los consumidores

Figura 6

Pregunta 6.



Fuente. Autoría Propia

Razones

La información sobre los productos es completa, lo que aumenta la confianza del consumidor.

El sistema de gestión de quejas permite a la empresa resolver cualquier inconveniente rápidamente, garantizando la satisfacción del cliente.

Porcentajes

Información Clara sobre Productos 100%

Sistema de Gestión de Quejas 100%

Participación y Desarrollo de la Comunidad - Puntuación 83,33%

Análisis

¿La empresa está involucrada en el desarrollo comunitario, pero la participación podría ser más consistente?. Los resultados muestran lo siguiente.

Impacto de Inversiones Sociales. 12 de 12 personas consideran que las inversiones sociales tienen un impacto positivo en la comunidad.

Acciones Concretas para Mejorar la Comunidad. 8 de 12 personas afirmaron que las acciones son constantes, mientras que 4 de 12 indicaron que estas acciones ocurren sólo ocasionalmente.

Tabla 7

Pregunta 7.

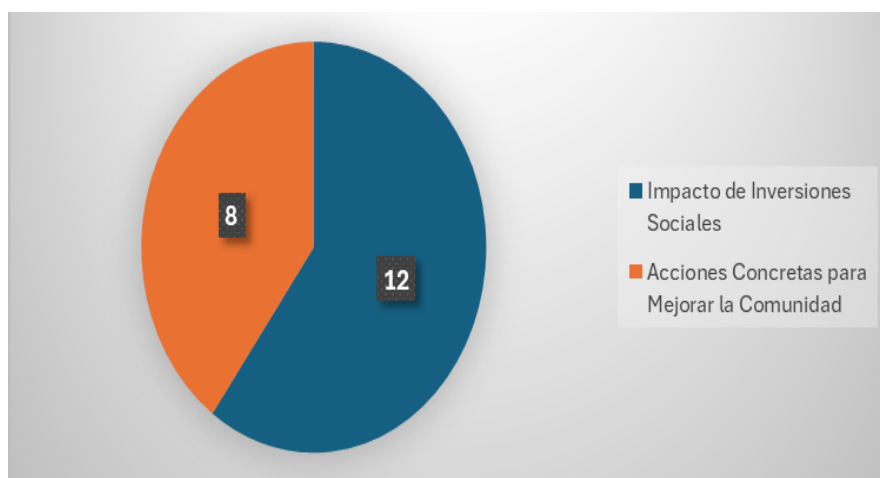
¿La empresa está involucrada en el desarrollo comunitario, pero la participación podría ser más consistente?	Si	No
Impacto de Inversiones Sociales	12	0
Acciones Concretas para Mejorar la Comunidad	8	4

Fuente. Autoría Propia

Pregunta 7. La empresa está involucrada en el desarrollo comunitario, pero la participación podría ser más consistente

Figura 7

Pregunta 7.



Fuente. Autoría Propia

Razones

Las inversiones sociales tienen un desarrollo acertado en la comunidad, mostrando el compromiso de la empresa con el bienestar local.

Sin embargo, la participación comunitaria podría ser más constante y visible, lo que fortalecería aún más la relación entre la empresa y la población local.

Porcentaje

Impacto de Inversiones Sociales 100%

Acciones Concretas para Mejorar la Comunidad 66.67% (acciones constantes) y 33.33% (acciones ocasionales).

Análisis General de la Encuesta Aplicada

El análisis de los resultados indica que The Elite Flower está cumpliendo con los lineamientos de la RSE. Las áreas de gobernanza, prácticas laborales y asuntos de consumidores fueron altamente valoradas, con una puntuación perfecta de 100%. Sin embargo, se identificaron algunas oportunidades de mejora en la participación comunitaria y las prácticas justas de operación, donde los empleados mencionaron la necesidad de una mayor consistencia en las acciones y la expansión de las colaboraciones con organizaciones locales.

En términos de medio ambiente, si bien la empresa está realizando esfuerzos significativos en la reducción de residuos que ayudan a reducir la huella de carbono, algunos procesos aún se encuentran en etapas de mejora, lo que sugiere que podría optimizarse aún más la eficacia en los suministros y el uso de recursos.

Conclusiones y Recomendaciones

Fortalezas

La empresa demuestra un fuerte compromiso con la RSE, especialmente en espacios claves. la gobernanza, las prácticas laborales, y los asuntos de los consumidores.

Áreas de mejora

Aunque la empresa ha logrado buenos resultados, se recomienda fortalecer las iniciativas comunitarias para asegurar que todas las acciones sean más consistentes. Además, se sugiere seguir trabajando en la optimización de la huella de carbono y expandir las colaboraciones locales.

Este diagnóstico sirve como punto de partida para elaborar un plan de acción con el objetivo de continuar mejorando las prácticas de sostenibilidad y responsabilidad social en The Elite Flower.

Matriz de Marco Lógico

Es un instrumento utilizado para la planificación y gestión de proyectos, ya que consiente organizar y analizar de modo claro los objetivos, actividades y resultados del proyecto, asegurando que todos los elementos estén alineados con los objetivos estratégicos. En el caso de Elite Flower, se busca implementar las experiencias de RSE y sostenibilidad, la matriz se empleará para definir las estrategias y acciones necesarias para fortalecer su compromiso con la RSE.

Tabla 8

Matriz de Marco Logico The Elite Flower

Objetivo	Indicadores	Medios de Verificación	Supuestos
Objetivo General	Aumentar la implementación de prácticas de RSE y sostenibilidad en toda la compañía.	Nivel de acatamiento de la norma ISO 26000.	Apoyo de la dirección ejecutiva.
Objetivo Específico 1	Mejorar las prácticas de gobernanza y transparencia en las decisiones empresariales.	Comité de sostenibilidad establecido.	Compromiso y participación activa de los directivos.
		Porcentaje de actividades de RSE	

Objetivo	Indicadores	Medios de Verificación	Supuestos
		comunicadas a los grupos de interés.	
Resultados Esperados 1.1	Creación de un comité de sostenibilidad que supervise las políticas de RSE.	Documento formal de constitución del comité.	La empresa cuenta con los recursos humanos para formar el comité.
Resultados Esperados 1.2	Mayor transparencia en la comunicación de prácticas sostenibles.	Porcentaje de empleados que conocen los lineamientos sostenibles de la compañía.	Disponibilidad de recursos para actividades de comunicación interna.
Objetivo Específico 2	Implementar prácticas laborales justas, seguras y de desarrollo profesional para los empleados.	Porcentaje de empleados capacitados en temas de RSE.	La empresa tiene recursos para implementar programas de capacitación.
		Número de denuncias de acoso o discriminación laboral.	

Objetivo	Indicadores	Medios de Verificación	Supuestos
Resultados Esperados 2.1	Capacitación continua para los empleados en temas de sostenibilidad y derechos laborales.	Número de capacitaciones realizadas.	Disponibilidad de tiempo y presupuesto para formación.
		Nivel de agrado de los trabajadores sobre el desarrollo profesional.	
Resultados Esperados 2.2	Implementación de políticas claras sobre condiciones de trabajo y no discriminación.	Existencia de un manual de normas laborales.	La empresa respeta las normativas laborales y de seguridad.
		Porcentaje de empleados que se sienten seguros en el trabajo.	
Objetivo Específico 3	Fortalecer las iniciativas medioambientales y la gestión de residuos dentro de la empresa.	Porcentaje de disminución de la huella de carbono.	Responsabilidad con la inversión en tecnología ecológica.

Objetivo	Indicadores	Medios de Verificación	Supuestos
		Reducción en la cantidad de residuos generados.	
Resultados Esperados 3.1	Implementación de procesos de reciclaje y gestión eficiente de residuos.	Informe de residuos gestionados y reciclados.	Los empleados están capacitados para implementar estas prácticas.
Resultados Esperados 3.2	Disminución de la huella de carbono de la empresa mediante el mejoramiento de los procesos productivos.	Reportes de emisiones de carbono antes y después de la mejora.	Disponibilidad de tecnología para medir y reducir las emisiones.
Objetivo Específico 4	Aumentar la colaboración de la empresa en el desarrollo comunitario y apoyar iniciativas locales.	Número de proyectos comunitarios apoyados por la empresa.	La empresa está dispuesta a invertir en proyectos sociales.
		Porcentaje de empleados	

Objetivo	Indicadores	Medios de Verificación	Supuestos
		involucrados en actividades sociales.	
Resultados Esperados 4.1	Realización de al menos tres proyectos comunitarios anuales en áreas relacionadas con la sostenibilidad.	Reporte de los proyectos comunitarios realizados.	La comunidad está dispuesta a colaborar en proyectos.
Resultados Esperados 4.2	Intervención activa de los colaboradores en actividades de voluntariado.	Número de empleados que participan en programas comunitarios.	Voluntad de los empleados para participar en actividades voluntarias.

Fuente. Autoría Propia

Explicación de la Matriz

Objetivo General

Meta Principal. implementar la RSE y sostenibilidad en la compañía The Elite Flower.

Indicadores. El nivel de acatamiento de la norma ISO 26000 sirve como un indicador clave de éxito.

Objetivos Específicos

Objetivo Específico 1. Abarca la mejora de las prácticas de gobernanza dentro de la empresa, así como la conformación de una junta de sostenibilidad.

Objetivo Específico 2. Mejorar los escenarios laborales y la capacitación continua para los colaboradores.

Objetivo Específico 3. Se refiere a la mejora en las prácticas medioambientales, como reducir la huella de carbono y residuos.

Objetivo Específico 4. Enfocado en acrecentar la contribución de la empresa en proyectos comunitarios y actividades de voluntariado.

Resultados Esperados

Describimos los resultados que se esperan alcanzar para cada objetivo específico, como la implementación de políticas de sostenibilidad, la reducción de residuos, y la creación de iniciativas para la comunidad local.

Indicadores

Estos indicadores miden el éxito de los resultados. En este caso, pueden ser porcentajes de reducción de emisiones, número de proyectos realizados, porcentaje de empleados capacitados, entre otros.

Medios de Verificación

Se refiere a los documentos, informes y datos que se utilizaron para verificar si se ha alcanzado cada indicador, como reportes de sostenibilidad, encuestas de empleados, informes de impacto comunitario, etc.

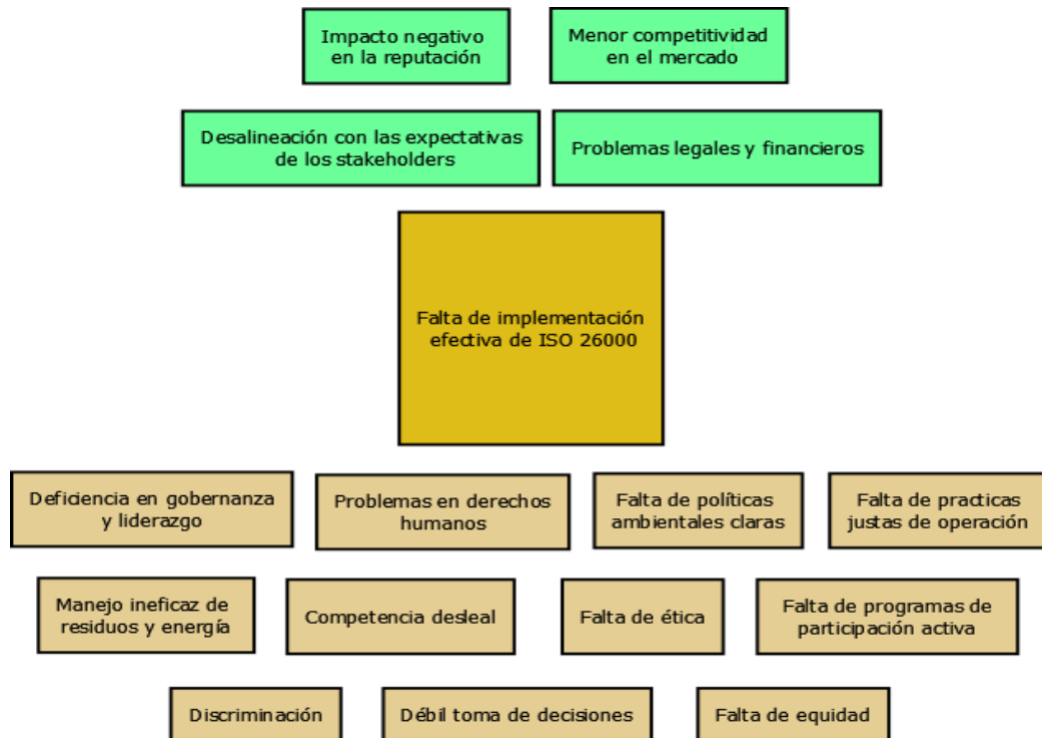
Supuestos

Los supuestos son los contextos externos requeridos para el cumplimiento del plan. En el caso de Elite Flower, algunos de estos supuestos incluyen el respaldo de la dirección, medios para la capacitación y el compromiso con las normativas ambientales.

Árbol de Problemas

Figura 8

Árbol de Problemas de la Empresa The Elite Flower



Fuente. Autoría Propia

Análisis de Árbol de Problemas

Raíces (Causas Fundamentales)

Las raíces son los problemas más profundos que están provocando los problemas principales. En este caso, tenemos algunas raíces subyacentes que favorecen a la falta de implementación efectiva de la ISO 26000.

Deficiencia en gobernanza y liderazgo. La falta de un liderazgo sólido y la debilidad en la toma de decisiones están afectando la ejecución de estrategias claras y efectivas.

Problemas en derechos humanos. La falta de un enfoque sistemático en los derechos humanos puede reflejarse en prácticas laborales inadecuadas o la no aplicación de políticas que respalden la equidad y el respeto hacia los empleados.

Falta de políticas ambientales claras. Sin directrices claras en términos ambientales, la empresa no está optimizando sus recursos ni gestionando adecuadamente sus impactos medioambientales.

Falta de prácticas justas de operación. La ausencia de políticas que aseguren operaciones justas puede generar conflictos tanto internos como externos, afectando la sostenibilidad y reputación.

Manejo ineficaz de residuos y energía. La empresa no está maximizando el uso eficiente de recursos, lo que contribuye a un golpe negativo en el medio ambiente y aumenta los costos operativos.

Competencia desleal. La competencia que no sigue prácticas éticas o sostenibles puede afectar negativamente el desempeño de la empresa, si esta no implementa un enfoque justo.

Falta de ética. La falta de ética organizacional puede generar prácticas inapropiadas que afectan la imagen de la empresa.

Falta de programas de participación activa. No abarcar a los colaboradores y la comunidad en la toma de decisiones y actividades puede generar desmotivación y una desconexión con las partes interesadas.

Discriminación. La discriminación dentro de la compañía conlleva a un ambiente laboral tóxico y a la falta de equidad.

Débil toma de decisiones. La falta de claridad y fundamentación en la toma de decisiones restringe a los directivos de la compañía para ajustarse a las necesidades del entorno y de la comunidad.

Falta de equidad. La inequidad en los procesos de los recursos humanos y en la distribución de las oportunidades crea un ambiente laboral desigual, lo que puede afectar el desempeño y bienestar de los colaboradores.

Tronco (Problema Principal)

El tronco representa el problema central que resulta de las causas anteriores. En este caso, el tronco principal es.

Falta de implementación efectiva de la ISO 26000. Esta falta de implementación de la norma ISO 26000 está directamente afín con la insuficiencia en las políticas y prácticas de RSE de la compañía. La ISO 26000 es una herramienta para implementar prácticas de compromiso social y sostenibilidad, pero sin las bases adecuadas (gobernanza, ética, derechos humanos, etc.), la implementación de esta norma se ve obstaculizada.

Ramas (Efectos o Impactos)

Las ramas representan los impactos o consecuencias que surgen de los problemas principales. En este caso, los impactos de la falta de implementación efectiva de la ISO 26000 y las causas subyacentes se reflejan en los siguientes efectos.

Impacto negativo en la reputación. La ausencia de prácticas éticas y sostenibles da como resultado una mala imagen ante el público, lo que puede disminuir la fidelidad hacia la empresa.

Competitividad en el mercado. La falta de responsabilidad social y de prácticas sostenibles pone a la empresa en desventaja frente a competidores que ya implementan estas prácticas.

Desalineación con las expectativas de los stakeholders. La falta de responsabilidad social y sostenibilidad genera un desajuste con las perspectivas de los grupos de interés (proveedores, empleados, clientes, comunidad, etc.), lo que puede afectar la relación con estos actores clave.

Problemas legales y financieros. La deficiencia en la implementación de la ISO 26000 puede resultar en incumplimiento de normativas y leyes locales e internacionales, lo que conlleva riesgos legales y financieros significativos para la empresa.

Conclusión del Análisis del Árbol de Problemas

Causas profundas. La raíz del problema está en la deficiencia en gobernanza y liderazgo, que genera otros problemas como mala gestión de residuos, falta de ética y debilidad en la toma de decisiones. Estas causas afectan la capacidad de la compañía para implementar correctamente la ISO 26000 y cumplir con sus responsabilidades sociales y ambientales.

Problema central. La falta de implementación efectiva de la ISO 26000 es el eje alrededor del cual giran los problemas, limitando la adopción de prácticas sostenibles que son fundamentales para el bienestar de la empresa y su entorno.

Impactos graves. Las consecuencias de estos problemas incluyen daños a la reputación, menor competitividad, conflictos con stakeholders y riesgos legales y financieros, lo que podría afectar gravemente la estabilidad y el crecimiento de The Elite Flower.

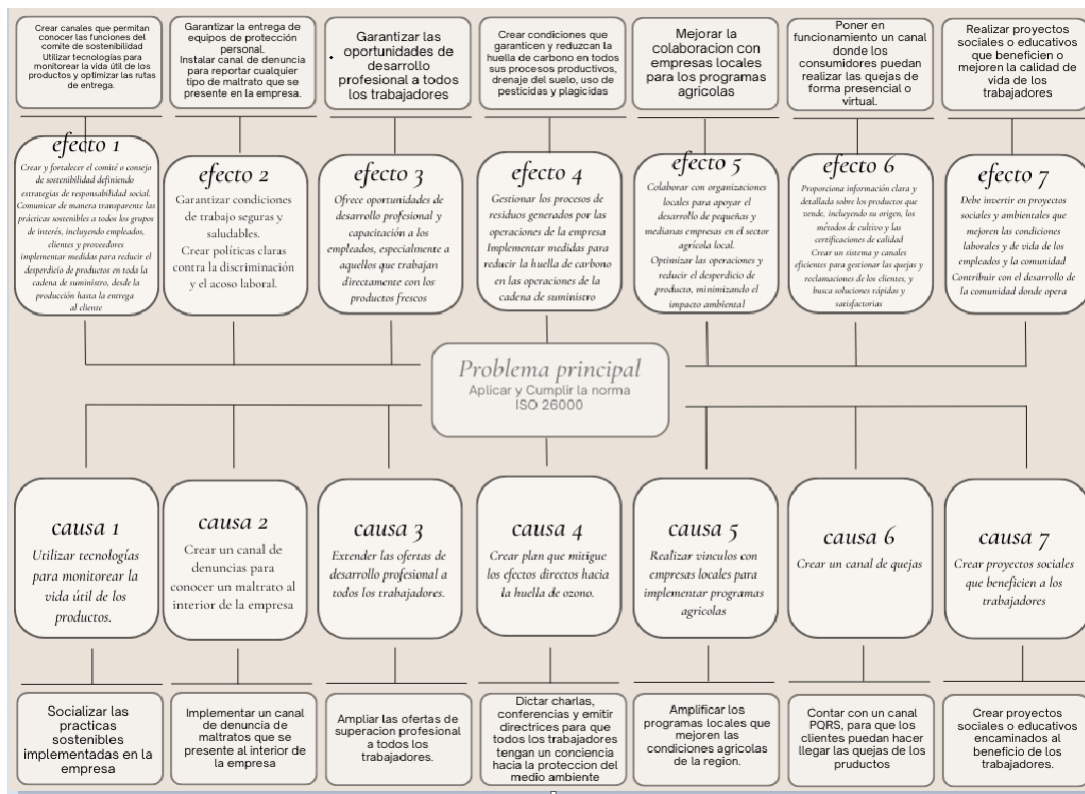
Árbol de Objetivos

El árbol de Objetivos, tiene proyectado tomar los objetivos identificados en la empresa The Elite Flower y que afectan el funcionamiento de la empresa, para poder establecer cuáles son las causas que afectan el cumplimiento de estos objetivos y que efectos trae hacia la empresa de forma directa o indirecta si no se corrigen o se implementa la norma ISO 26000 en cada uno de sus procesos.

Presentación. El Árbol de Objetivos, tiene un tallo enmarcado por el objetivo principal, unas flores o fruto donde se establecen los efectos y las acciones que se deben realizar o que afectan en cada caso las funciones empresariales. Por su parte la raíz corresponde a las actividades que se deben realizar para conllevar a unas causas que mejoren y que tengan un enlace directo con el objetivo, ayudando cada uno al mejoramiento de los procesos.

Figura 9

Árbol de Objetivos de la Empresa The Elite Flower



Fuente. Autoría Propia

Realizado en Canva

<https://www.canva.com/design/DAGZahmcvOw/rNkqnX8Ir-6dO6->

[ctW85lQ/edit?utm_content=DAGZahmcvOw&utm_campaign=designshare&utm_medium=link2&utm_source=sharebutton](https://www.canva.com/design/DAGZahmcvOw/rNkqnX8Ir-6dO6-ctW85lQ/edit?utm_content=DAGZahmcvOw&utm_campaign=designshare&utm_medium=link2&utm_source=sharebutton)

Análisis de Árbol de Objetivos

La principal problemática radica en el incumplimiento de la norma ISO 26000. Aunque la compañía presenta un porcentaje promedio de cumplimiento relativamente alto (88,9%), áreas específicas como Derechos Humanos, Prácticas Justas de Operación y Participación muestran puntuaciones inferiores al 90%, lo que indica deficiencias significativas en estos ámbitos. La ausencia de claridad o un liderazgo efectivo puede

impactar negativamente la toma de decisiones en áreas críticas como derechos humanos, prácticas laborales y medio ambiente.

Asimismo, se ha identificado la presencia de varios problemas internos que afectan la sostenibilidad y la integridad de la empresa, como la discriminación y la ausencia de políticas claras que protejan los derechos fundamentales de los empleados. Además, se observan deficiencias significativas en la gestión de residuos y en la eficiencia energética, lo que demuestra la falta de un enfoque estratégico hacia la sostenibilidad ambiental. Estas deficiencias podrían acarrear consecuencias más graves, como la exposición a prácticas de competencia desleal y la falta de ética empresarial.

La situación descrita se agrava por el bajo nivel de involucramiento de la compañía en acciones de RSE, lo cual refleja una carencia de compromiso con las normativas y prácticas que promueven un desarrollo empresarial sostenible y ético. Sin un plan claro y estructurado para abordar estos problemas, la empresa corre el riesgo de enfrentar impactos negativos en múltiples frentes.

Uno de los efectos más inmediatos de esta falta de enfoque en RSE es el deterioro de la reputación corporativa. La percepción pública de la empresa podría verse gravemente afectada, ya que los clientes y consumidores tienden a valorar cada vez más el deber de la compañía con los derechos laborales, la sostenibilidad ambiental y la ética empresarial. Esto puede resultar en una menor competitividad frente a otras organizaciones que implementan de manera efectiva normativas como la ISO 26000, que establece pautas claras para una gestión responsable y sostenible.

A largo plazo, la falta de integración de la RSE no solo puede minar la competitividad, sino que también podría acarrear serias repercusiones legales y financieras. Las empresas que no cumplen con los principios éticos, sostenibles y compromiso social están expuestas a sanciones legales, litigios y, en algunos casos, a un daño irreversible en su

imagen pública. Además, la creciente presión social y regulatoria podría llevar a la empresa a enfrentar riesgos financieros derivados de la no adaptación a los estándares legales y sociales emergentes, afectando su viabilidad a largo plazo.

En conclusión, la falta de un planeamiento adecuado en términos de RSE no solo pone en riesgo el prestigio empresarial, sino que también podría tener un golpe negativo en su competitividad, su estabilidad financiera y su cumplimiento legal, lo que subraya la importancia de implementar una estrategia integral de RSE que aborde de manera efectiva las cuestiones sociales, laborales y ambientales.

Mapa Estratégico

El mapa estratégico de The Elite Flower se puede dividir en cuatro perspectivas principales que se interrelacionan.

Perspectiva Financiera. Mejorar la rentabilidad y competitividad.

Perspectiva del Cliente. Aumentar el agrado del cliente y su fidelidad.

Perspectiva de Procesos Internos. Mejorar los procesos operativos clave.

Perspectiva de Aprendizaje y Crecimiento. Aumentar las capacidades del talento humano y organizacional.

Perspectiva Financiera

Objetivo. Mejorar la rentabilidad y competitividad.

Estrategia. Implementar prácticas de sostenibilidad que reduzcan costos a largo plazo, como la optimización del uso de energía y recursos.

Métrica. Reducción de costos operativos a través de la eficiencia energética, incremento en las ventas debido a la reputación como empresa responsable.

Perspectiva del Cliente

Objetivo. Aumentar el agrado del cliente y su fidelidad.

Estrategia. Transparencia en las prácticas de sostenibilidad y RSE, asegurando la calidad de los bienes y el acatamiento de estándares internacionales.

Métrica. Aumento de clientes, incremento de la complacencia del cliente, aumento en la demanda de servicios sostenibles.

Perspectiva de Procesos Internos

Objetivo. Mejorar los procesos operativos clave.

Estrategia. Implementación de políticas de sostenibilidad dentro de la producción, reducción de residuos y manejo eficiente de la energía.

Métrica. Reducción en el desperdicio de recursos y mejora en la eficiencia operativa.

Perspectiva de Aprendizaje y Crecimiento

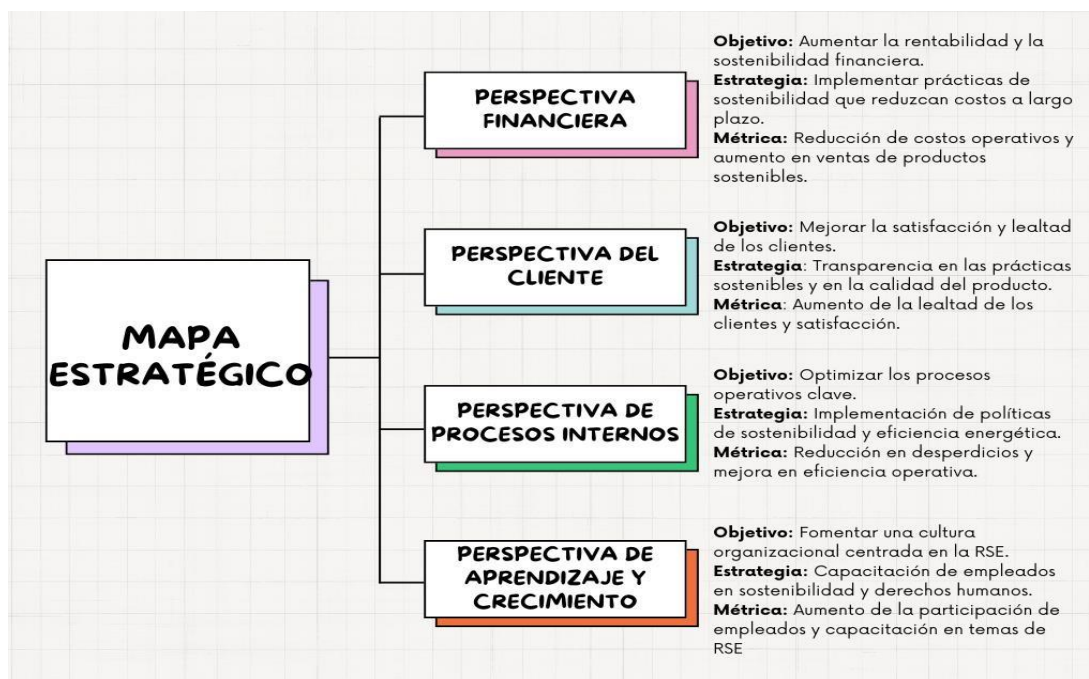
Objetivo. Aumentar las capacidades del talento humano y organizacional.

Estrategia. Capacitar a los empleados sobre prácticas sostenibles y derechos humanos, promover la intervención activa de los colaboradores en la toma de decisiones y en proyectos comunitarios.

Métrica. Porcentaje de empleados capacitados, aumento de la participación en programas de voluntariado y proyectos sociales.

Figura 10

Mapa Estratégico de la Empresa The Elite Flower



Fuente. Autoría Propia

Realizado en Canva

https://www.canva.com/design/DAGcAZKSXu4/TelmYz9_oKJOOGi3P2UX7w/edit?utm_content=DAGcAZKSXu4&utm_campaign=designshare&utm_medium=link2&utm_source=sharebutton

Análisis del Mapa de Estrategias

Alineación de Objetivos

El mapa estratégico se elabora con el propósito de alinear los objetivos de cada área con la RSE y la sostenibilidad. Todos los objetivos, que abarcan desde la rentabilidad hasta la cultura organizacional, están orientados a mejorar el ejercicio social y ambiental de la compañía, lo cual está en conformidad con los objetivos empresariales de The Elite Flower.

Enfoque Integral

El mapa muestra que para obtener el éxito en la ejecución de la ISO 26000, The Elite Flower debe considerar no solo los procesos internos, sino también el impacto sobre los clientes y la comunidad. Verificar que los colaboradores estén entrenados y comprometidos con las prácticas sostenibles es crucial para lograr los propósitos de sostenibilidad a largo plazo.

Resultados Esperados

El mapa estratégico también se centra en resultados medibles, como la disminución de costos, la complacencia del cliente, la eficacia operante y el nivel de participación de los empleados. Esto asegura que la compañía pueda monitorear su progreso y ajustar las destrezas acordes a los resultados obtenidos.

Impacto en la Reputación y Competitividad

Al mejorar los procesos internos relacionados con la sostenibilidad, aumentar la satisfacción del cliente y fomentar el aprendizaje organizacional, The Elite Flower puede fortalecer su reputación como una empresa responsable y competitiva en el mercado. Estas acciones no solo ayudan a cumplir con las normativas internacionales como la ISO 26000, sino que también aumentan la competitividad de la empresa.

Conclusión del Análisis del Mapa Estratégico

El Mapa Estratégico de The Elite Flower proporciona una clara dirección para implementar la RSE en los aspectos operativos de la compañía. A través de un enfoque integrado, donde se considera tanto el impacto financiero como el social y ambiental, la empresa puede avanzar hacia la sostenibilidad de manera efectiva, logrando un equilibrio entre el cumplimiento normativo y el beneficio para la comunidad, el medio ambiente y los clientes.

El mapa permite que The Elite Flower visualice las conexiones entre los objetivos estratégicos, facilitando la toma de decisiones y la ejecución de estrategias alineadas con los valores de la empresa.

Plan de Mejoramiento para The Elite Flower

El Plan de Mejoramiento tiene como finalidad abordar las problemáticas identificadas en el diagnóstico y análisis del cumplimiento de la norma ISO 26000. A través de un Plan de Acción detallado, se busca optimizar las prácticas de RSE y sostenibilidad de The Elite Flower, con el objetivo de lograr una implementación efectiva de las normativas y aumentar el impacto en la colectividad, el medio ambiente y las operaciones internas.

Plan de Acción

Se compone de varias acciones concretas que la empresa debe llevar a cabo para mejorar los aspectos clave relacionados con la RSE, la sostenibilidad y el cumplimiento de la ISO 26000. Estas acciones están orientadas a cada una de las áreas críticas que deben ser mejoradas.

Gobernanza y Liderazgo

Tabla 9

Plan de Acción Gobernanza y Liderazgo

Objetivo	Acción	Responsable(s)	Plazo (meses)	Indicadores de Éxito	Objetivo Cuantitativo	Recursos Necesarios
Mejorar la gobernanza, liderazgo y toma de decisiones dentro de la empresa.	Establecer un Comité de Sostenibilidad. <i>supervisar y dirigir todas las iniciativas relacionadas con la RSE.</i>	Dirección General (Departamento de Responsabilidad Social)	3 a 6	Comité constituido con al menos 5 miembros y primeras reuniones realizadas	Comité constituido y activo.	Tiempo de personal, sala de reuniones
	Fortalecer la capacitación en liderazgo ético y sostenible para los directivos. <i>en liderazgo ético y sostenible, incluyendo temas de gobernanza y</i>	Recursos Humanos, Consultores	3 a 6	100% de los directivos capacitados (al menos 10 personas)	Capacitación completada y evaluación positiva de los directivos.	Consultoría externa, materiales de capacitación

Objetivo	Acción	Responsable(s)	Plazo (meses)	Indicadores de Éxito	Objetivo Cuantitativo	Recursos Necesarios
	<i>responsabilidad social.</i>					
	Definir e implementar políticas claras de toma de decisiones éticas y sostenibles. <i>Basadas en principios éticos, sostenibilidad y RSE.</i>	Dirección General, Equipo RSE	3 a 6	Política aprobada e implementada en un 100%	Políticas aprobadas e implementadas.	Recursos internos, tiempo de personal

Fuente. Autoría Propia

Derechos Humanos

Tabla 10

Plan de Acción Derechos Humanos

Objetivo	Acción	Responsable(s)	Plazo (meses)	Indicadores de Éxito	Objetivo Cuantitativo	Recursos Necesarios
Garantizar el cumplimiento a los derechos humanos en todas las operaciones	Revisar y actualizar las políticas laborales para garantizar igualdad y seguridad. <i>Garantizando la igualdad de trato, la no discriminación y la seguridad en el trabajo.</i>	Recursos Humanos, Consultores	6 a 9	100% de las operaciones monitoreadas	Políticas actualizadas y divulgadas.	Recursos humanos, asesoría externa

Objetivo	Acción	Responsable(s)	Plazo (meses)	Indicadores de Éxito	Objetivo Cuantitativo	Recursos Necesarios
es de la empresa.	Implementar un sistema de monitoreo de derechos humanos en las operaciones. <i>que evalúe las condiciones laborales y garantice el cumplimiento de la legislación local e internacional.</i>	Dirección de Operaciones, RSE	6 a 9	100% de las operaciones evaluadas en cuanto a condiciones laborales y cumplimiento de la legislación local e internacional	Sistema implementado y funcionando.	Software de monitoreo, personal capacitado
	Realizar campañas de sensibilización sobre derechos humanos. <i>Sobre derechos humanos para todos los empleados.</i>	Recursos Humanos	6 a 9	3 campañas de sensibilización al año, con 100% de los empleados participando	Número de empleados capacitados y reducción de incidentes.	Materiales de sensibilización, tiempo de personal

Fuente. Autoría Propia

Políticas Ambientales

Tabla 11

Plan de Acción Políticas Ambientales

Objetivo	Acción	Responsable(s)	Plazo (meses)	Indicadores de Éxito	Objetivo Cuantitativo	Recursos Necesarios
Establecer políticas claras para la protección ambiental y la	Desarrollar e implementar una Política Ambiental. <i>Que cubra la gestión de residuos, la disminución de la huella de carbono.</i>	Comité de Sostenibilidad (Departamento de Responsabilidad Social)	3 a 6	100% de las áreas operativas alineadas con la política ambiental, con un 20% de reducción en huella de carbono y residuos en el primer año.	Política aprobada y publicada.	Asesoría ambiental, recursos internos

Objetivo	Acción	Responsable(s)	Plazo (meses)	Indicadores de Éxito	Objetivo Cuantitativo	Recursos Necesarios
sostenibilidad.	Invertir en tecnologías limpias y prácticas sostenibles (optimización de recursos). <i>como la optimización del consumo de agua y energía.</i>	Dirección General (Departamento de Producción)	3 a 6	Implementación de 3 tecnologías limpias	Tecnologías implementadas y ahorro en recursos.	Inversión en tecnología, formación técnica
	Establecer un sistema de medición y reporte del impacto ambiental. <i>se busca analizar la eficacia de las políticas implementadas.</i>	Comité de Sostenibilidad (Departamento de Responsabilidad Social)	3 a 6	100% de operaciones con medición y reportes mensuales.	Sistema de medición en funcionamiento y reportes mensuales.	Software de monitoreo, recursos técnicos

Fuente. Autoría Propia

Prácticas Justas de Operación

Tabla 12

Plan de Acción Prácticas Justas de Operación

Objetivo	Acción	Responsable(s)	Plazo (meses)	Indicadores de Éxito	Objetivo Cuantitativo	Recursos Necesarios
Garantizar que las operaciones sean justas y éticas, tanto internamente como con los proveedores	Establecer códigos de conducta para empleados y proveedores. <i>Que incluyan principios de sostenibilidad y ética</i>	Dirección General	6 a 9	100% empleados y 100% proveedores firmando el código de conducta.	Códigos de conducta aprobados y distribuidos.	Materiales de difusión, tiempo de personal
	Realizar auditorías internas sobre prácticas justas y sostenibles. <i>Para garantizar que las</i>	Auditoría Interna, (Departamento de	6 a 9	2 auditorías internas con al menos 95% de cumplimiento	Auditorías completadas con resultados	Personal de auditoría, recursos

Objetivo	Acción	Responsable(s)	Plazo (meses)	Indicadores de Éxito	Objetivo Cuantitativo	Recursos Necesarios
s y la comunidad	<i>operaciones cumplan con los estándares de la ISO 26000 y los principios de prácticas justas.</i>	Responsabilid ad Social)		de la ISO 26000.	claros y soluciones implementad as.	operacional es
	Fortalecer las relaciones con las organizaciones locales y con los proveedores responsables.	Compras e insumos	6 a 9	Incremento del 20% en proveedores responsables	Número de proveedores certificados como responsables.	Recursos para auditoría de proveedore s

Fuente. Autoría Propia

Participación Activa y Desarrollo Comunitario

Tabla 13

Plan de Acción Participación Activa y Desarrollo Comunitario

Objetivo	Acción	Responsable(s)	Plazo (meses)	Indicadores de Éxito	Objetivo Cuantitativo	Recursos Necesarios
Impulsar la participaci ón activa de la empresa en el desarrollo de la comunida d local.	Establecer programas de voluntariado corporativo. <i>Donde los empleados puedan participar activamente en iniciativas comunitarias.</i>	Recursos Humanos	9 a 12	Al menos 50% de los empleados participando en programas de voluntariado	Número de empleados participando en iniciativas.	Tiempo de personal, coordinaci ón de actividades
	Iniciar proyectos de desarrollo local. <i>Apoyo a pequeños agricultores, iniciativas educativas</i>	Compras e insumos	9 a 12	2 proyectos de desarrollo local implementados, beneficiando a 100 personas de la comunidad	Proyectos en marcha y medibles.	Recursos financieros , apoyo logístico
	Crear un sistema de medición de impacto comunitario. <i>Para</i>	Comunicación (Departamento de	9 a 12	Porcentaje de efecto positivo en la comunidad	Sistema en funcionamie nto con	Herramien tas de medición,

Objetivo	Acción	Responsable(s)	Plazo (meses)	Indicadores de Éxito	Objetivo Cuantitativo	Recursos Necesarios
	<i>evaluar el efecto positivo de las iniciativas.</i>	Responsabilidad Social)			reportes periódicos.	personal capacitado

Fuente. Autoría Propia

Comunicación y Transparencia

Tabla 14

Plan de Acción Comunicación y Transparencia

Objetivo	Acción	Responsable(s)	Plazo (meses)	Indicadores de Éxito	Objetivo Cuantitativo	Recursos Necesarios
Mejorar la comunicación interna y externa sobre las prácticas de RSE y sostenibilidad.	Desarrollar un informe anual de sostenibilidad. <i>Que comunique el progreso alcanzados en la implementación de RSE.</i>	Comunicación (Departamento de Responsabilidad Social)	3 a 6	Informe de sostenibilidad publicado y distribuido a 100% de stakeholders	Informe completado y distribuido a los stakeholders.	Recursos de comunicación, software de reportes
	Establecer canales de comunicación interna sobre RSE. <i>Para informar a los empleados sobre las iniciativas de sostenibilidad y la importancia de su participación.</i>	Comunicación (Departamento de Responsabilidad Social)	3 a 6	3 canales activos con participación del 80% de los empleados.	Canales de comunicación activos y con participación de empleados.	Herramientas de comunicación interna
	Fomentar la transparencia. Con los stakeholders sobre los avances en la implementación de la ISO 26000 y las acciones de responsabilidad social.	Dirección General (Departamento de Responsabilidad Social)	3 a 6	Informe público sobre los avances en la implementación de la ISO 26000 distribuido a todos los stakeholders.	Reportes públicos sobre avances en ISO 26000.	Materiales de comunicación, tiempo de personal

Fuente. Autoría Propia

Análisis del Plan de Acción

El Plan de Acción propuesto es integral y está alineado con los objetivos estratégicos de The Elite Flower, basándose en la necesidad de mejorar la ejecución de la ISO 26000 y fortalecer las prácticas de RSE y sostenibilidad en toda la compañía. se presenta algunos análisis clave.

Coherencia con los Diagnósticos Previo

El plan está alineado con los problemas identificados en el diagnóstico de la empresa, que reveló áreas críticas como la deficiencia en gobernanza, la falta de políticas ambientales claras y la necesidad de una mayor participación comunitaria. Las acciones propuestas abordan directamente estas deficiencias, con un enfoque en perfeccionar la toma de decisiones, la RSE y el compromiso ambiental.

Acciones Específicas y Medibles

Cada actividad dentro del Plan de Acción está acompañada de plazos específicos y resultados medibles. Esto permite a la empresa realizar un seguimiento efectivo de su progreso y evaluar si los objetivos están actuando como se esperaba. Además, se incluyen métricas claras, como la creación de informes anuales de sostenibilidad y la evaluación del impacto comunitario, lo que permite el estudio detallado de las acciones implementadas.

Foco en la Cultura Organizacional

Una de las fortalezas del plan es su énfasis en la preparación de los colaboradores, especialmente en temas de derechos humanos, sostenibilidad y ética. La creación de una cultura organizacional que valore la RSE es fundamental para garantizar que la compañía esté alineada con los propósitos estratégicos y las mejores prácticas de sostenibilidad.

Inclusión de los Stakeholders

El plan reconoce la importancia de los stakeholders (proveedores, clientes, empleados y la comunidad) y propone varias iniciativas para involucrarse activamente. La comunicación

continua con los stakeholders es esencial para fortalecer la relación de confianza con ellos y asegurar la colaboración en los esfuerzos de sostenibilidad.

Alineación con la Visión de Sostenibilidad

El plan está completamente alineado con la visión de sostenibilidad de la empresa, que busca no solo cumplir con los requisitos de la ISO 26000, sino también perfeccionar el impacto social y ambiental. Las labores propuestas van más allá del cumplimiento de normativas, buscan generar una marca positiva dentro como fuera de la compañía.

Conclusión del Análisis del Plan de Acción

The Elite Flower viene implementando un plan de acción integral y detallado, cubriendo todos los aspectos clave de la RSE y la sostenibilidad. A través de la ejecución de este plan, la compañía no solo cumplirá con la ISO 26000, sino que también fortalecerá su reputación, competitividad y relación con los stakeholders. Las acciones están diseñadas para mejorar las operaciones internas, asegurar el cumplimiento ético y ambiental, y aumentar la colaboración activa de la comunidad y los empleados, lo que contribuirá a un futuro más sostenible para la empresa.

Conclusiones

A través de este análisis exhaustivo y el cumplimiento del Plan Estratégico de RSE y Sostenibilidad en The Elite Flower, se ha logrado identificar áreas clave que requieren atención para mejorar el desarrollo ambiental, social y ético de la compañía. Las principales conclusiones son las siguientes.

El análisis de la RSE de The Elite Flower demuestra su responsabilidad con la sostenibilidad ambiental, el bienestar social en la colectividad local. La compañía ha realizado políticas laborales justas y prácticas agrícolas responsables, reduciendo su impacto ecológico. Además, contribuye al mejoramiento económico local a través de empleos y su involucramiento en iniciativas comunitarias. En conjunto, The Elite Flower se posiciona como un ejemplo de cómo las compañías pueden unir la responsabilidad social en su proyecto empresarial, generando valor tanto para la sociedad como para el medio ambiente, reflejado en sus políticas de gobernanza, derechos humanos y medio ambiente. Sin embargo, aún existen áreas de oportunidad que deben ser mejoradas, especialmente en la implementación completa de la ISO 26000, que puede contribuir a consolidar una cultura organizacional responsable y ética.

Las deficiencias identificadas en la toma de decisiones y en la claridad de los procesos, conllevo a la creación de una Junta de Sostenibilidad y el adiestramiento de los directivos en liderazgo ético y responsable, los cuales son pasos cruciales para mejorar este aspecto. la implementación de algunas iniciativas positivas en la gestión ambiental, son esenciales para fortalecer políticas claras y específicas en cuanto a los residuos, el uso eficaz de recursos y el descenso de la huella de carbono, las cuales son integrales en cuanto a la estrategia empresarial a largo plazo.

El plan de acción implementado en The Elite Flower ha demostrado un compromiso con la comunidad local, la participación activa ha arrojado buenos resultados, pero esta

iniciativa social debe ser más consistente y expandirse. Es necesario continuar implementando programas de voluntariado corporativo y realizar inversiones sociales que conlleven a un beneficio directo y medible en la comunidad. se deben reforzar las alianzas con proveedores responsables y garantizar la equidad y la no discriminación dentro de la organización, aprovechando el sistema de monitoreo constante que se implementó para verificar las iniciativas de RSE, ajustando los resultados para mejorar las estrategias y poder cumplir con los objetivos establecidos para cada área crítica.

Referencias Bibliográficas

- Arroyo, J. (2018). *Los códigos de ética y los códigos de conducta en la promoción de la ética organizacional*. Abrir este documento utilizando ReadSpeaker docReader Revista Nacional De Administración, 9 (p. 1), 87-103.
<http://www.scielo.org.co/pdf/ron/v20n2/v20n2a11.pdf>
- Calvo, Patrici. (2014). *Ética empresarial, responsabilidad social y bienes comunicativos*. Tópicos (México), (p. 47), 199-232.
http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0188-66492014000200008
- Junta de Galicia (2012). *Plan Gallego de Responsabilidad Social Empresarial*. Abrir este documento utilizando ReadSpeaker docReader http://www.gemcat.eu/wp-content/uploads/2018/03/Plan_Estrategico_Gallego_RSE_es.pdf
- Mellado, C. (2009). *Responsabilidad Social Empresarial en las Pequeñas y Medianas Empresas latinoamericanas*. Revista de Ciencias Sociales, 15 (p. 1), 24-33.
http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-95182009000100003
- Quinto, I (2015). *Elaboración del plan de responsabilidad social empresarial para Astilleros Navales Ecuatorianos* Abrir este documento utilizando ReadSpeaker docReader .
<https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/9959/1/UPS-GT000984.pdf>
- Ruiz-Lozano, M & Araque-Padilla, R (2015). *Códigos éticos y gestión de valores empresariales*. Abrir este documento utilizando ReadSpeaker docReader Un estudio sectorial comparado en España. Revista de Ciencias Sociales (Ve), XXI (3), 295-310. ISSN: 1315-9518. <https://www.redalyc.org/pdf/280/28042299002.pdf>
- OpenAI. (2025). *ChatGPT (versión 4)* [Modelo de lenguaje de IA]. <https://chat.openai.com>
- ISO (International Organization for Standardization). (2010). *ISO 26000:2010 - Guidance on social responsibility*. International Organization for Standardization.

García, M., & Rodríguez, P. (2019). *Responsabilidad Social Empresarial en el Sector Agroindustrial*. Editorial Universitaria.

Martínez, A. (2018). *Desarrollo sostenible y su impacto en las empresas*. *Journal of Business Sustainability*, 15 (p. 3), 45-60.

The Elite Flower (2024). *Informe Anual de Responsabilidad Social Empresarial*.

Sánchez, R. (2020). *Gestión ambiental en empresas agrícolas: retos y oportunidades*. *Ecología y Sociedad*, 22 (p. 4), 123-135.

Apéndices

Apéndice A

Encuesta de Responsabilidad Social Empresarial (RSE)

Pregunta 1. ¿La empresa tiene un comité o consejo de sostenibilidad?

Sí / No

Pregunta 2. ¿La empresa comunica de manera transparente sus prácticas sostenibles?

Sí / No

Pregunta 3. ¿La empresa garantiza los escenarios de trabajo seguros y saludables?

Sí / No

Pregunta 4. ¿La compañía tiene estrategias claras contra la discriminación y el acoso laboral?

Sí / No

Pregunta 5. ¿La empresa realiza prácticas de reducción de desperdicios y optimización de recursos?

Sí / No

Pregunta 6. ¿Consideras que la empresa contribuye al desarrollo comunitario?

Siempre / A veces / Nunca

Apéndice B*Informe de Resultados de la Encuesta*

- Gobernanza. 91,67% de cumplimiento.
- Derechos Humanos. 87,5% de cumplimiento.
- Prácticas Laborales. 91,67% de cumplimiento.
- Medio Ambiente. 87,5% de cumplimiento.
- Prácticas Justas de Operación. 70,83% de cumplimiento.
- Asuntos de Consumidores. 100% de cumplimiento.
- Participación Comunitaria. 83,33% de cumplimiento.

Apéndice C

Matriz de Marco Lógico

Objetivo General. Mejorar la implementación de la ISO 26000 y fortalecer la RSE y la sostenibilidad en The Elite Flower.

Indicadores. Cumplimiento de políticas de RSE, reducción de huella ambiental, mejora en la satisfacción de stakeholders.

Fuentes de Verificación. Informes anuales, encuestas de satisfacción, auditorías internas.

Supuestos. Compromiso continuo de la dirección y de los empleados, disponibilidad de recursos para inversión en sostenibilidad.

Apéndice D

Mapa de Estrategias

Estrategia 1. Fortalecer la gobernanza y liderazgo mediante la capacitación continua.

Estrategia 2. Mejorar las políticas ambientales mediante la implementación de tecnologías limpias.

Estrategia 3. Aumentar la participación comunitaria a través de proyectos de voluntariado y desarrollo local.

Este enfoque integral busca suministrar una visión clara del estado actual de The Elite Flower, sus desafíos y las estrategias propuestas para mejorar su rendimiento en términos de RSE.