

Formulación de Plan Estratégico Arepas San Miguel

Yiseth Paola Turriago Rubiano

Paula Andrea Castillo Salas

Rosalba Katherine Gutiérrez

García Juan Andrés Martínez

Enciso Carolina Patiño Herrera

Tutor

Mauricio Alexander Cruz

Universidad Nacional Abierta y a Distancia – UNAD

Escuela de Ciencias Administrativas, Contables, Económicas y de Negocios

Administración de Empresas

2026

Resumen

El presente trabajo tiene como propósito diseñar un plan de acción en Responsabilidad Social Empresarial (RSE) para la empresa Arepas San Miguel, a partir del diagnóstico previo que evidenció una brecha significativa entre su misión institucional y la implementación efectiva de prácticas responsables en los ámbitos ético, social, laboral y ambiental. La ausencia de políticas formalizadas, programas ambientales estructurados y mecanismos de participación interna y comunitaria limita la generación de valor social y expone a la organización a riesgos legales y reputacionales.

En respuesta a esta problemática, se formula una propuesta estratégica alineada con los lineamientos de la norma ISO 26000 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), orientada a integrar la RSE en la gestión organizacional de manera transversal. El plan contempla la definición de políticas, programas, indicadores y mecanismos de seguimiento que permitan fortalecer la gobernanza, mejorar la competitividad y promover la sostenibilidad empresarial en un horizonte de dos años.

La metodología empleada combina un enfoque diagnóstico y propositivo, mediante el análisis de información interna, revisión documental y contraste con estándares internacionales en RSE. Como resultado, se presenta un plan estructurado y viable que contribuye a la consolidación de una cultura organizacional responsable y al posicionamiento estratégico de la empresa en su entorno.

Palabras clave: Responsabilidad Social Empresarial (RSE), sostenibilidad empresarial, ISO 26000, Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), gobernanza organizacional

Abstract

This paper aims to design a Corporate Social Responsibility (CSR) action plan for Arepas San Miguel, based on a prior diagnosis that revealed a significant gap between its institutional mission and the effective implementation of responsible practices in the ethical, social, labor, and environmental spheres. The absence of formalized policies, structured environmental programs, and mechanisms for internal and community participation limits the generation of social value and exposes the organization to legal and reputational risks. In response to this problem, a strategic proposal is formulated, aligned with the guidelines of ISO 26000 and the Sustainable Development Goals (SDGs), aimed at integrating CSR into organizational management in a cross-cutting manner. The plan includes the definition of policies, programs, indicators, and monitoring mechanisms to strengthen governance, improve competitiveness, and promote corporate sustainability over a two-year period. The methodology employed combines a diagnostic and proactive approach, through the analysis of internal information, document review, and comparison with international CSR standards. As a result, a structured and viable plan is presented that contributes to the consolidation of a responsible organizational culture and the strategic positioning of the company within its environment.

Keywords: Corporate Social Responsibility (CSR), corporate sustainability, ISO 26000, Sustainable Development Goals (SDGs), organizational governance

Tabla de Contenido

Introducción	5
Justificación.....	6
Objetivos	7
Plan De Acción Arepas San Miguel	8
Conclusiones	10
Recomendaciones	11
Referencias.....	12

Introducción

Basándonos en los resultados de la fase anterior, se evidencia que Arepas San Miguel presenta una brecha significativa entre su misión institucional y la implementación real de las prácticas de responsabilidad social empresarial. La ausencia de políticas formalizadas, programas ambientales estructurados y mecanismos de participación interna y comunitaria limita la generación de valor social y expone a la empresa a riesgos legales y reputacionales. Esta situación refleja la necesidad de fortalecer la gestión organizacional mediante herramientas estratégicas que permitan articular sus principios corporativos con acciones concretas y medibles.

En un entorno empresarial cada vez más competitivo y regulado, la Responsabilidad Social Empresarial no solo constituye un compromiso ético, sino también un factor determinante para la sostenibilidad, la confianza de los grupos de interés y el posicionamiento en el mercado. Integrar la RSE de manera transversal en los procesos internos favorece la transparencia, la eficiencia operativa y la construcción de relaciones sólidas con la comunidad y demás stakeholders.

En este contexto, se propone el siguiente plan de acción, orientado a integrar la RSE de manera estratégica en la organización, conforme a los lineamientos de la norma ISO 26000 (Junta de Galicia, 2012) y los Objetivos de Desarrollo Sostenible, con el propósito de fortalecer su gobernanza, competitividad y sostenibilidad en el mediano plazo..

Justificación

La Responsabilidad Social Empresarial (RSE) se ha consolidado como un elemento estratégico fundamental para las organizaciones que buscan garantizar su sostenibilidad, competitividad y legitimidad en el entorno actual. En un contexto empresarial cada vez más exigente en términos sociales, ambientales y éticos, las empresas no solo deben generar rentabilidad económica, sino también contribuir activamente al bienestar de sus grupos de interés y al desarrollo sostenible.

En el caso de Arepas San Miguel, el diagnóstico realizado evidenció una brecha entre su misión institucional y la aplicación sistemática de prácticas de responsabilidad social, lo que representa un riesgo en términos legales, reputacionales y de posicionamiento en el mercado. La ausencia de políticas formalizadas, programas estructurados y mecanismos de seguimiento limita la capacidad de la organización para generar valor social y fortalecer su gobernanza.

Este trabajo se justifica en la necesidad de diseñar un plan de acción en RSE que permita integrar de manera estratégica prácticas éticas, sociales, laborales y ambientales en la gestión organizacional. La propuesta, alineada con los lineamientos de la norma ISO 26000 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), ofrece una hoja de ruta clara para fortalecer la sostenibilidad empresarial en un horizonte de dos años.

Finalmente, el desarrollo de este proyecto aporta valor académico y práctico, al aplicar conocimientos teóricos en un contexto real, generando una propuesta viable que puede servir como modelo de referencia para otras pequeñas y medianas empresas del sector alimentario interesadas en incorporar la RSE como eje transversal de su estrategia.

Objetivos

Objetivo General

Crear e implementar un plan de acción en Responsabilidad Social Empresarial que permita a Arepas San Miguel integrar prácticas éticas, sociales, laborales y ambientales en su gestión organizacional, fortaleciendo su gobernanza, competitividad y sostenibilidad a 2

años. Objetivos Específicos

Minimizar los distintos impactos ambientales de las operaciones productivas.

Fortalecer y consolidar una relación alineada con la comunidad y los stakeholders.

Establecer mecanismos de seguimiento y evaluación del desempeño en RSE.

Plan de Acción Arepas San Miguel

El presente plan de acción se fundamenta en un diagnóstico organizacional previo y en el análisis frente a la norma ISO 26000, considerando los grupos de interés internos y externos. Se definen objetivos estratégicos, acciones, plazos e indicadores de evaluación con el fin de fortalecer la gestión ética, social y ambiental de la empresa.

Gobernanza de la Organización y Ética Empresarial

Objetivo estratégico: Fortalecer la gobernanza ética y la transparencia de la organización. Estrategias: Legalizar principios éticos y mecanismos de control. Acciones: Elaborar y aprobar el código de ética y conformar el comité de RSE. Plazo: Corto plazo (1 a 6 meses). Indicadores: Canal operativo y número de reuniones del comité.

Prácticas Laborales

Objetivo estratégico consiste en mejorar el bienestar y el talento humano. Estrategias: Promover condiciones laborales justas. Acciones: Diagnosticar el clima organizacional. Plazo: Mediano plazo (6 a 12 meses). Indicadores: Índices de satisfacción laboral.

Gestión Ambiental

Objetivo estratégico consiste en minimizar el impacto ambiental de la empresa. Estrategias: Implementar gestión ambiental responsable. Acciones: Promover programas de manejo de residuos. Plazo: Mediano plazo (6 a 12 meses). Indicadores: Reducción en consumo de agua y energía.

Participación Activa y Desarrollo de la comunidad

Objetivo estratégico consiste en fortalecer las relaciones con la comunidad del sector. Estrategias: Generar valor social. Acciones: Establecer alianzas con proveedores locales y desarrollar programas comunitarios en conjunto con la junta de acción comunal. Plazo:

Mediano y largo plazo (12 a 24 meses). Indicadores: Número de programas ejecutados con participación del personal.

Asuntos de Consumidores

Objetivo estratégico: Garantizar productos de calidad. Estrategias: Promover la calidad en la atención al cliente. Acciones: Mejorar los canales de atención y aplicar encuestas de satisfacción. Plazo: Mediano plazo (6 a 12 meses). Indicadores: Nivel de satisfacción del usuario y gestión de PQRS.

El seguimiento del plan se realizará mediante indicadores de desempeño definidos para cada dimensión de intervención. Se elaborarán informes semestrales y un informe anual de RSE que permitan evaluar el cumplimiento de los objetivos, realizar ajustes y fortalecer la mejora continua del sistema.

La implementación del presente plan permitirá a Arepas San Miguel integrar la Responsabilidad Social Empresarial como eje estratégico de su gestión, alineándose con los Objetivos de Desarrollo Sostenible y fortaleciendo su desempeño social, ambiental y económico, contribuyendo así al desarrollo local.

Conclusiones

En conclusión, Arepas San Miguel presenta una brecha significativa entre su misión institucional y la aplicación efectiva de prácticas de Responsabilidad Social Empresarial, lo que limita su impacto social y su sostenibilidad a largo plazo. La ausencia de políticas formalizadas y de mecanismos de seguimiento evidencia la necesidad de integrar la RSE de manera estratégica en la gestión organizacional. El plan de acción propuesto, alineado con la ISO 26000 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible, constituye una herramienta viable para fortalecer la gobernanza, mejorar la competitividad y generar mayor valor para los grupos de interés.

Recomendaciones

Se recomienda implementar el plan de manera progresiva mediante un cronograma estructurado que establezca metas claras a corto, mediano y largo plazo, asignando responsables directos para cada acción y definiendo indicadores de gestión que permitan evaluar su cumplimiento. Asimismo, es fundamental formalizar políticas internas en los ámbitos ético, laboral, ambiental y comunitario, garantizando su adecuada socialización entre los colaboradores. Se sugiere promover procesos de capacitación continua en responsabilidad social y sostenibilidad, con el fin de fortalecer la cultura organizacional y el compromiso del talento humano. Finalmente, se recomienda realizar evaluaciones periódicas y procesos de mejora continua que permitan ajustar las estrategias implementadas, asegurando la permanencia y efectividad de la RSE como eje transversal de la empresa.

Referencias

- Arroyo, J. (2018). Los códigos de ética y los códigos de conducta en la promoción de la ética organizacional. *Revista Nacional de Administración*, 9(1), 87–103.
<http://www.scielo.org.co/pdf/rori/v20n2/v20n2a11.pdf>
- Calvo, P. (2014). Ética empresarial, responsabilidad social y bienes comunicativos. *Tópicos (México)*, 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.
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(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. <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: Un estudio sectorial comparado en España. *Revista de Ciencias Sociales (Ve)*, 21(3), 295–310. <https://www.redalyc.org/pdf/280/28042299002.pdf>

Poveda López, D. M., Becerra Velandia, S. I., Garzón Benítez, K. V., & Pérez González, A. M.
(2023). Manual de normas APA. <https://repositorio.iberro.edu.co/handle/001/4931>