

IMPLEMENTACION DE METODO COACHING  
EN LA EMPRESA INDUSTRIAS NUEVO MILENIO S.A.

Por:

ELKIN SILVA SAAVEDRA

Cód. 79.533.655

ANDREA RIVERA VARGAS

Cód. 52.897.078

Presentado a:

ARIEL ALFONSO REYES C.



UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA – UNAD  
ESCUELA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, CONTABLES, ECONÓMICAS Y  
DE NEGOCIOS – ECACEN  
CURSO DE PROFUNDIZACIÓN GERENCIA ESTRATÉGICA RESPONSABLE  
BOGOTÁ, SEPTIEMBRE DE 2009

## CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCIÓN	5
1. JUSTIFICACIÓN	6
1.1. METODO DE ESTUDIO Y TECNICA DE APLICACIÓN	6
2. DEFINICIÓN DEL PROBLEMA	7
3. FUNDAMENTOS TEORICOS	8
3.1. MARCO CONCEPTUAL	8
3.1.1. RSE	8
3.1.2. Stakeholders	8
3.1.3. Coaching	8
3.2. MARCO TEORICO	9
3.2.1. Michael E. Porter	9
3.3. MARCO LEGAL	9
3.3.1. Artículo 127. Elementos integrantes.	9
3.3.2. Artículo 133. Jornal y sueldo.	9
3.3.3. Artículo 134. Periodos de pago.	9
3.3.4. Artículo 139. A quien se hace el pago.	9
3.3.5. Artículo 140. Salario sin prestación del servicio.	10
3.3.6. Artículo 149. Descuentos prohibidos	10
3.3.7. Artículo 150. Descuentos Permitidos	10
3.3.8. Definiciones	10
3.3.8.1. Artículo 158. Jornada Ordinaria.	10
3.3.8.2. Artículo 159. Trabajo Suplementario.	10
3.3.8.3. Artículo 160. Trabajo Ordinario Y Nocturno.	10
3.3.8.4. Artículo 164. Descanso en la tarde del sábado.	11
3.3.8.5. Artículo 165. Trabajo por turnos.	11
3.3.8.6. Artículo 193. Regla General.	11
3.3.9. Título III. Del Contrato De Suministro.	11
3.3.9.1. Artículo 968. Contrato de suministro definición.	11
3.3.9.2. Artículo 969. Reglas para establecer la cuantía del suministro.	11
3.3.9.3. Artículo 970. Determinación del precio.	12
3.3.9.4. Artículo 972. Fijación del plazo para cada prestación.	12
3.3.9.5. Artículo 973. Incumplimiento y consecuencias.	12
4. ANALISIS DE LA INFORMACION	13
4.1. ESPECIFICACIONES DE LA EMPRESA	13
4.1.1. HORIZONTE ORGANIZACIONAL	13
4.1.1.1 Misión	13
4.1.1.2 Visión	13
4.1.1.3 Valores	13
4.1.1.3.1 Calidad	13
4.1.1.3.2 Respeto	13
4.1.1.3.3 Cumplimiento	13
4.1.2 UBICACIÓN	13
4.1.3 PERSONAL	13

4.1.4 PROVEEDORES	13
4.1.5 CLIENTES	14
4.1.5.1 Gerencia Cartagena	14
4.1.5.2 Dirección distribuidores Cundinamarca y Bolívar	14
4.1.5.3 Dirección canal Tradicional Cundinamarca y Bolívar	14
4.1.5.4 Dirección institucionales Cundinamarca y Bolívar	14
4.1.6 JORNADAS LABORALES	14
4.1.6.1 Cartagena	14
4.1.6.2 Bogotá	14
4.1.7 ¿QUE ES INDUSTRIAS NUEVO MILENIO?	14
4.2. LISTA DE CHEQUEO	16
4.3. STAKEHOLDERS Promedios	21
4.4. ANALISIS DE LAS VARIABLES “MATRIZ DOFA”	21
4.4.1 RELACIÓN CON MIS TRABAJADORES	21
4.4.1.1 Debilidades	21
4.4.1.2 Oportunidades	21
4.4.1.3 Fortalezas	22
4.4.1.4 Amenazas	22
4.4.2. ENCADENAMIENTO PRODUCTIVO	22
4.4.2.1 Debilidades	22
4.4.2.2 Oportunidades	23
4.4.2.3 Fortalezas	23
4.4.2.4 Amenazas	23
5. EL PROCESO DEL COACHING	24
5.1. DESARROLLO DEL METODO COACHING	24
5.1.1 Observación.	24
5.1.2 Toma de conciencia.	25
5.1.3 Determinación de objetivos.	25
5.1.3.1 Objetivo general.	25
5.1.3.2 Objetivos específicos.	26
5.1.3.3 Relación con mis trabajadores	26
5.1.3.4. Encadenamiento productivo.	26
5.1.4 Actuar.	26
5.1.5 Medir.	28
5.1.6 Presupuesto.	29
CONCLUSIONES	
RECOMENDACIONES	
BIBLIOGRAFÍA	

## LISTA DE TABLAS

	<b>Pág.</b>
Tabla 1. Lista de chequeo stakeholder internos Relación con mis Trabajadores	16
Tabla 2. Lista de chequeo stakeholder internos Encadenamiento Productivo	18
Tabla 3. Lista de chequeo stakeholder internos Transparencia	19
Tabla 4. Lista de chequeo stakeholder internos Medio Ambiente	19
Tabla 5. Lista de chequeo stakeholder externos Clientes y Usuarios	20
Tabla 6. Lista de chequeo stakeholder externos Comunidad	20
Tabla 7. Lista de chequeo stakeholder externos Gobierno	20
Tabla 8. Tabla de stakeholders	21
Tabla 9. Analistas con su perfil	24
Tabla 10. Procesos de implementación del Coaching	27
Tabla 11. Indicadores de implementación	27
Tabla 12. Indicadores de implementación	28
Tabla 13. Calculo de implementación de Coaching	29

## INTRODUCCIÓN

El siguiente trabajo está basado en la empresa Industrias Nuevo Milenio S.A. aquí se encontrara la justificación del trabajo, la definición del problema, los fundamentos teóricos, su marco conceptual y legal, las especificaciones de la empresa, una reseña y presentación histórica, una lista de chequeo basada en los stakeholders más representativos para la compañía. Posteriormente un análisis donde se determinan las falencias que afectan a la organización y a cuales se le dará más prioridad para su posterior análisis. Una matriz DOFA, analizando las variables en cuestión, el método de coaching que se implementara para las oportunidades analizadas en la DOFA y finalmente las conclusiones y recomendaciones.

Vale la pena destacar de lo anterior las especificaciones propuestas con el fin de buscar soluciones para la compañía en los aspectos negativos y desarrollar la propuesta de solución dirigida por unos analistas que buscan asesorar en la implementación del método Coaching para el mejoramiento de la empresa Industrias Nuevo Milenio S.A., consiguiendo desarrollar habilidades y beneficios en relación con los trabajadores y el proceso con los proveedores.

## 1. JUSTIFICACIÓN

### 1.1. METODO DE ESTUDIO Y TÉCNICA DE APLICACIÓN

Para detectar las falencias de la organización se tuvo en cuenta una lista de chequeo basada en los stakeholders más representativos para la compañía. El objetivo principal de los stakeholders es lograr detectar las falencias de la empresa para su posterior análisis con una matriz D.O.F.A., a fin de crear propuestas de solución durante el transcurso de verificación y exploración en la empresa.

Debido a las falencias encontradas durante este proceso, la fase a seguir e implementar es el método de Coaching<sup>1</sup> implementado por los analistas expertos buscando dirigir, encaminar y entrenar a un grupo de gran importancia en las áreas adecuadas para desarrollar habilidades que optimicen el esquema empresarial en el cual corresponda.

Cabe anotar que para consecuencia e implementación del método de Coaching, se deben implementar técnicas de gran importancia y consideración como lo son seminarios, practicas, talleres, encuentros grupales que motiven al personal laboral a activarse y motivarse dentro de la empresa y en el desempeño laboral.

En este orden de ideas, lo anterior define que la aplicación de la RSE Responsabilidad Social Empresarial se basa en función del mejoramiento, la calidad y la competencia de las empresas que genera consecuencias favorables principalmente en el entorno humano, ambiental y social.

Vale la pena concluir entonces que las empresas que incluyen dentro de su estructura organizacional el método de Coaching crean beneficios en RSE, logrando optimizar la parte económica, competitiva, humana y social, encontrando una organización adecuada para el logro de sus objetivos encaminados para el fortalecimiento empresarial y el bien de los empleados y sus directivos.

---

Coaching, disponible en: [Coahttp://es.wikipedia.org/wiki/Coaching#El\\_proceso\\_del\\_coaching](http://es.wikipedia.org/wiki/Coaching#El_proceso_del_coaching)

## **2. DEFINICIÓN DEL PROBLEMA**

De acuerdo al análisis realizado a la empresa Industrias Nuevo Milenio S.A., se arrojan ciertos resultados de gran trascendencia que están afectando el buen funcionamiento y el clima laboral dentro de la empresa tales como: Mal ambiente laboral, falta de sentido de pertenencia, producción ineficiente, insatisfacción y sobrecostos entre otros aspectos. Generados principalmente por: trabajos forzados ya que se exceden las jornadas de trabajo legales según el Código Sustantivo de Trabajo, las horas extras no son tomadas voluntariamente, nomina sin cancelar oportunamente, falta de credibilidad de los empleados hacia los superiores, posibilidad de accidentalidad de los trabajadores, las prestaciones sociales no son canceladas al día, derechos del trabajador son vulnerables dentro de la organización al igual que el de sus familias.

En el tema de salud y seguridad, el tipo de capacitación para prevenir accidentes y lesiones, la instrucción sobre salud y seguridad laboral y los sistemas para detectar, evitar o responder a amenazas potenciales para la salud y seguridad laboral son prácticamente nulos.

En cuanto al encadenamiento productivo, no se cancelan las facturas de los proveedores a tiempo, se ha generado incumplimiento con los pedidos, son escasas las capacitaciones hacia los empleados y sus familias, la empresa no ejerce supervisión sobre la educación de los hijos de los trabajadores, ni se verifica la buena salud de los hijos de estos entre otros aspectos.

## 3. FUNDAMENTOS TEORICOS

### 3.1. MARCO CONCEPTUAL

**3.1.1. RSE.** La responsabilidad social empresarial (RSE) se define como los comportamientos de negocio basados en valores éticos y principios de transparencia que incluyen una estrategia de mejoramiento continuo en la relación entre la empresa y sus partes", relación que incluye clientes, proveedores, socios, consumidores, medio ambiente, comunidades, el gobierno y la sociedad en general. "Corresponde a una estrategia de negocios enfocada a incrementar la rentabilidad, competitividad y la sostenibilidad, sirviendo como parte de un nuevo modelo de desarrollo sostenible.

**3.1.2. Stakeholders.** El término fue utilizado por primera vez por R. E. Freeman<sup>2</sup> en su obra: "Strategic Management: A Stakeholder Approach", (Pitman, 1984) para referirse a quienes pueden afectar o son afectados por las actividades de una empresa.

Estos grupos o individuos son los públicos interesados ("stakeholders"), que según Freeman deben ser considerados como un elemento esencial en la planificación estratégica de negocios.

La traducción de esta palabra ha generado no pocos debates en foros de Internet, aunque son varios los especialistas que consideran que la definición más correcta de stakeholder es parte interesada, es decir, cualquier persona o entidad que es afectada por las actividades de una organización; por ejemplo, los trabajadores de esa organización, sus accionistas, las asociaciones de vecinos, sindicatos, organizaciones civiles y gubernamentales, etc.

**3.1.3. Coaching.** Es un método que consiste en dirigir, instruir y entrenar a una persona o a un grupo de ellas, con el objetivo de conseguir alguna meta o de desarrollar habilidades específicas. Hay muchos métodos y tipos de coaching. Entre sus técnicas puede incluir charlas motivacionales, seminarios, talleres y prácticas supervisadas.

---

<sup>2</sup> Freeman R. E., "Strategic Management: A Stakeholder Approach", (Pitman, 1984), disponible en <http://es.wikipedia.org/wiki/Stakeholder>

## 3.2. MARCO TEORICO

**3.2.1. Michael E. Porter.** Michael Eugene Porter (n. 1947), es un economista estadounidense, profesor en la Escuela de Negocios de Harvard, especialista en gestión y administración de empresas, y director del Instituto para la estrategia y la competitividad.

Porter es B.A (Bachellor in Arts) en Ingeniería Mecánica y Aeroespacial por la Universidad de Princeton (1969), MBA por la Universidad de Harvard (1971) y Ph.D. en Economía Empresarial (Business Economics) por la Universidad de Harvard (1973).

Su principal teoría es la de Gerencia Estratégica, que estudia cómo una empresa o una región pueden construir una ventaja competitiva y sobre ella desarrollar una estrategia competitiva.

## 3.3. MARCO LEGAL

Tomado del código sustantivo del Trabajo.<sup>3</sup>

**3.3.1. Artículo 127. Elementos integrantes.** Constituye salario no sólo la remuneración fija u ordinaria, sino todo lo que recibe el trabajador en dinero o en especie y que implique retribución de servicios, sea cualquiera la forma o denominación que se adopte, como las primas, sobresueldos, bonificaciones habituales, valor del trabajo suplementario o de las horas extras, valor del trabajo en días de descanso obligatorio, porcentajes sobre ventas comisiones o participación de utilidades.

**3.3.2. Artículo 133. Jornal y sueldo.** Se denomina jornal el salario estipulado por días, y sueldo el estipulado por períodos mayores.

**3.3.3. Artículo 134. Periodos de pago.**

1. El salario en dinero debe pagarse por períodos iguales y vencidos, en moneda legal. El período de pago para los jornales no puede ser mayor de una semana, y para sueldos no mayor de un mes.
2. El pago del trabajo suplementario o de horas extras y el del recargo por trabajo nocturno debe efectuarse junto con el salario ordinario del período en que se han causado, o a más tardar con el salario del período siguiente.

**3.3.4. Artículo 139. A quien se hace el pago.** El salario se paga directamente al trabajador o a la persona que él autorice por escrito.

---

<sup>3</sup> Código Sustantivo del Trabajo,

Disponible en <http://www.lared.com.co/kitdeherramientas/casoslaborales/codigolaboral/codigolaboral.asp?titulo=N>

**3.3.5. Artículo 140. Salario sin prestación del servicio.** Durante la vigencia del contrato el trabajador tiene derecho a percibir el salario aun cuando no haya prestación del servicio por disposición o culpa del empleador.

**3.3.6. Artículo 149. Descuentos prohibidos.**

1. El empleador no puede deducir, retener o compensar suma alguna del salario, sin orden suscrita por el trabajador, para cada caso, o sin mandamiento judicial. Quedan especialmente comprendidos en esta prohibición los descuentos o compensaciones por concepto de uso o arrendamiento de locales, herramientas o útiles de trabajo; deudas del trabajador para con el empleador, sus socios, sus parientes o sus representantes; indemnización por daños ocasionados a los locales, máquinas, materias primas o productos elaborados, o pérdidas o averías de elementos de trabajo; avances o anticipos de salario; entrega de mercancías, provisión de alimentos, y precio de alojamiento.

2. Tampoco se puede efectuar la retención o deducción sin mandamiento judicial, aunque exista orden escrita del trabajador, cuando quiera que se afecte el salario mínimo legal o convencional, o la parte del salario declarada inembargable por la ley, o en cuanto el total de la deuda supere al monto del salario del trabajador en tres meses.

**3.3.7. Artículo 150. Descuentos Permitidos.** Son permitidos los descuentos y retenciones por conceptos de cuotas sindicales y de cooperativas y cajas de ahorro, autorizadas en forma legal; de cuotas con destino al seguro social obligatorio, y de sanciones disciplinarias impuestas de conformidad con el reglamento del trabajo debidamente aprobado.

**3.3.8. Definiciones.**

**3.3.8.1. Artículo 158. Jornada Ordinaria.** La jornada ordinaria de trabajo es la que convengan a las partes, o a falta de convenio, la máxima legal.

**3.3.8.2. Artículo 159. Trabajo Suplementario.** Trabajo suplementario o de horas extras es el que excede de la jornada ordinaria, y en todo caso el que excede de la máxima legal.

**3.3.8.3. Artículo 160. Trabajo Ordinario Y Nocturno.** Artículo modificado por el artículo 25 de la ley 789 de 2002. Diario oficial 45046 del 27/12/02.

1. Trabajo ordinario es el que se realiza entre las seis horas (6:00 a.m.) y las veintidós horas (10:00 p.m.).

2. Trabajo nocturno es el comprendido entre las veintidós horas (10:00 p.m.) y las seis horas (6:00 a.m.).

**3.3.8.4. Artículo 164. Descanso en la tarde del sábado.** Pueden repartirse las cuarenta y ocho (48) horas semanales de trabajo ampliando la jornada ordinaria hasta por una hora, bien por acuerdo entre las partes o por disposición del reglamento del trabajo, pero con el fin exclusivo de permitir a los trabajadores el descanso en la tarde del sábado. Esta ampliación no constituye trabajo suplementario o de horas extras.

**3.3.8.5. Artículo 165. Trabajo por turnos.** Cuando la naturaleza de la labor no exija actividad continuada y se lleve a cabo por turnos de trabajadores, la duración de la jornada puede ampliarse en más de ocho (8) horas, o en más de cuarenta y ocho (48) semanales, siempre que el promedio de las horas de trabajo calculado para un período que no exceda de tres (3) semanas, no pase de ocho (8) horas diarias ni de cuarenta y ocho (48) a la semana. Esta ampliación no constituye trabajo suplementario o de horas extras.

#### **3.3.8.6. Artículo 193. Regla General.**

1. Todos los empleadores están obligados a pagar las prestaciones establecidas en este Título, salvo las excepciones que en este mismo se consagran.

2. Estas prestaciones dejarán de estar a cargo de los empleadores cuando el riesgo de ellas sea asumido por el Instituto Colombiano de Seguros Sociales, de acuerdo con la ley y dentro de los reglamentos que dicte el mismo Instituto.

#### **3.3.9. Título III. Del Contrato De Suministro**

**3.3.9.1. Artículo 968. Contrato de suministro definición.** El suministro es el contrato por el cual una parte se obliga, a cambio de una contraprestación, a cumplir en favor de otra, en forma independiente, prestaciones periódicas o continuadas de cosas o servicios.

**3.3.9.2. Artículo 969. Reglas para establecer la cuantía del suministro.** Para establecer la cuantía del suministro si las partes no lo hubieren fijado en cantidad determinada o señalado las bases para determinarla, se aplicarán las siguientes reglas:

1) Si las partes han fijado un límite máximo y uno mínimo para el total del suministro o para cada prestación, corresponderá al consumidor determinar, dentro de tales límites, la cuantía del suministro;

2) Si las partes han fijado solamente un límite máximo corresponderá al consumidor determinar la cuantía, sin exceder dicho máximo;

3) Si las partes se remiten a la capacidad de consumo o a las necesidades ordinarias y señalan un mínimo, el consumidor podrá exigir las cantidades que su capacidad de consumo u ordinarias necesidades le impongan, pero estará

obligado a recibir el mínimo fijado. Por su parte el proveedor deberá prestar dichas cantidades o el mínimo, según el caso, y

4) Cuando la cuantía del suministro no haya sido determinada, se entenderá que las partes han pactado aquella que corresponda al ordinario consumo o a las normales necesidades del consumidor, salvo la existencia de costumbre en contrario.

**Parágrafo.** La capacidad o la necesidad ordinarias de consumo serán las existentes en el momento de efectuarse el pedido.

**3.3.9.3. Artículo 970. Determinación del precio.** Si las partes no señalan el precio del suministro, en el todo o para cada prestación, o no fijan en el contrato la manera de determinarlo sin acudir a un nuevo acuerdo de voluntades, se presumirá que aceptan el precio medio que las cosas o servicios suministrados tengan en el lugar y el día del cumplimiento de cada prestación, o en el domicilio del consumidor, si las partes se encuentran en lugares distintos. En caso de mora del proveedor, se tomará el precio del día en que haya debido cumplirse la prestación.

Si las partes señalan precio para una prestación, se presumirá que convienen igual precio para las demás de la misma especie.

**3.3.9.4. Artículo 972. Fijación del plazo para cada prestación.** Si las partes fijan el plazo para cada prestación no podrá ser variado por voluntad de una sola. Cuando se deje a una de las partes el señalamiento de la época en que cada prestación debe efectuarse, estará obligada a dar preaviso prudencial a la otra de la fecha en que debe cumplirse la correspondiente prestación. Si las partes tuvieren diferencias sobre la oportunidad del preaviso, el caso se decidirá por el procedimiento verbal, con intervención de peritos.

**3.3.9.5. Artículo 973. Incumplimiento y consecuencias.** El incumplimiento de una de las partes relativo a alguna de las prestaciones, conferirá derecho a la otra para dar por terminado el contrato, cuando ese incumplimiento le haya ocasionado perjuicios graves o tenga cierta importancia, capaz por sí solo de mermar la confianza de esa parte en la exactitud de la otra para hacer los suministros sucesivos.

En ningún caso el que efectúa el suministro podrá poner fin al mismo, sin dar aviso al consumidor como se prevé en el artículo precedente.

Lo dispuesto en este artículo no priva al contratante perjudicado por incumplimiento del otro de su derecho a pedir la indemnización de perjuicios a justa tasación.

## 4. ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

### 4.1. ESPECIFICACIONES DE LA EMPRESA

#### 4.1.1 HORIZONTE ORGANIZACIONAL

**4.1.1.1 Misión.** Ser líderes del mercado de licores nacionales en la costa Atlántica y alcanzar una participación importante a nivel nacional, compitiendo con calidad e innovando en las propuestas para motivar al consumidor, generando bienestar para nuestros colaboradores y utilidades para nuestros accionistas.

**4.1.1.2 Visión.** Consolidaremos nuestro liderazgo en el mercado de bebidas alcohólicas de origen nacional y llevaremos nuestros productos a diferentes países del mundo, manteniendo la calidad. Haremos más grande la marca TRES ESQUINAS, para satisfacción de nuestros consumidores, colaboradores, proveedores y accionistas.

**4.1.1.3 Valores.** El horizonte de valores es el siguiente.

**4.1.1.3.1 Calidad.** De nuestros productos.

**4.1.1.3.2 Respeto.** Por la gente y por lo que hacemos.

**4.1.1.3.3 Cumplimiento.** De nuestros compromisos.

#### 4.1.2 UBICACIÓN

Fábrica y oficinas Cartagena: Cartagena de Indias, Bolívar, Colombia, carretera principal del Bosque, Transversal 54 N°. 21 b- 02.

Distrito Bogotá: Bogotá, Cundinamarca, Colombia Av. Calle 53 N° 85 i – 69.

#### 4.1.3 PERSONAL

Esta empresa cuenta con 40 empleados directos en Cartagena y 22 en Bogotá, e indirectos 8 en Bogotá.

#### 4.1.4 PROVEEDORES

Alcohol. Destilería Barranquilla. Barranquilla, Atlántico.

Botellas de vidrio. Peldar de Colombia. Y recicladores de la costa atlántica.

Etiquetas plásticas. Microempresa en Bogotá.

Tapas tipo Guala. Tapas Albert. Bogotá, Cundinamarca.

Publicidad y otros. Microempresas en Cartagena y Bogotá.

#### **4.1.5 CLIENTES**

**4.1.5.1 Gerencia Cartagena.** Distribuidores mayoristas, grandes superficies y supermercados en los departamentos de Atlántico, Sucre, Antioquia, Huila y Tolima. Y otros clientes dentro y fuera del país.

**4.1.5.2 Dirección distribuidores Cundinamarca y Bolívar.** Distribuidores mayoristas, grandes superficies y supermercados en los departamentos de Bolívar y Cundinamarca.

**4.1.5.3 Dirección canal Tradicional Cundinamarca y Bolívar.** Distribuidoras de la 18 (Estación de la Sabana-Bogotá), Distribuidores mercado de Basurto, (Cartagena). Superetes, cigarrerías y tiendas de barrio, a nivel Bolívar y Cundinamarca.

**4.1.5.4 Dirección institucionales Cundinamarca y Bolívar.** Tabernas, bares, cantinas, clubes y hoteles a nivel Bolívar y Cundinamarca.

#### **4.1.6 JORNADAS LABORALES**

**4.1.6.1 Cartagena.** Planta y personal de ventas: (7am – 12m y 1pm – 4pm). Directivos, sistemas, facturación, contabilidad y personal de oficina: (8am - 12m y 2pm – 6pm). Vigilancia 2 turnos de 12 horas: (6am – 6pm, 6pm – 6am).

**4.1.6.2 Bogotá.** (8am – 1pm y 2pm – 5pm)

#### **4.1.7 ¿QUE ES INDUSTRIAS NUEVO MILENIO?**

Industrias Nuevo milenio es el productor y distribuidor exclusivo de los productos de la Industria Licorera de Bolívar, TRES ESQUINAS.

Por medio de la Resolución No 2004-09-09-01, la Industria Licorera de Bolívar acepto la Cesión del Contrato de concesión para la producción, comercialización y distribución, del portafolio de productos de esa empresa y suscrito con la Unión Temporal Nuevo Milenio, a la Sociedad INDUSTRIAS NUEVO MILENIO S. A., sociedad creada por los miembros de la Unión Temporal.

La nueva sociedad al inicio de sus actividades monto una planta de producción con maquinaria completamente nueva pensando en el manejo ambiental. De esta forma empieza una nueva etapa para el producto que llego a consolidarse como el más vendido de los llamados “rones” a nivel nacional en la época de los 90, el cual

por malos manejos administrativos de las diversas sociedades que ha tenido, decayó en el mercado nacional.

Las sociedades anteriores dejaron una deuda por no pago de impuestos de \$25.000.000.000 al departamento de Cundinamarca, gracias a la figura de reestructuración empresarial se le dio un tiempo de pago de 15 años.

El producto que se comercializa es el Licor de Ron Tres Esquinas el cual es básicamente una mezcla de alcohol de 96° que se hidrata con agua desmineralizada para dar la concentración requerida según el producto, en el caso del Tradicional 28,5°, Especial 31,5° y Dry 35°. El otro producto es el Ron Tres Esquinas Añejo certificado por la Industria Licorera de Caldas como el mejor de los rones que se produce en Colombia, cuenta con 35° de alcohol de tafia cubana, añejada por tres años.

El producto es de excelente calidad y las ganancias son buenas, pero a los proveedores no se les cancela oportunamente, a veces no despachan insumos por estar atrasados en las obligaciones. En el pago de impuestos a veces se han generando multas.

Para el pago de los salarios con los trabajadores se atrasan regularmente uno o dos meses. Se realizan ventas de producto y el flujo de caja diario es constante pero se utiliza para cubrir las obligaciones de los proveedores que más acosan. En cuanto a los aportes obligatorios de salud se atrasan en los pagos y se ha tenido que gastar en médicos particulares y medicamentos.

El año inmediatamente anterior según el balance general las ganancias obtenidas fueron de \$4.500.000.000 aproximadamente, se invirtió en la compra de dos vehículos para la gerencia \$140.000.000 y tres para transporte de producto por valor de \$100.000.000, renovando vehículos que se oxidan, una chiva por \$30.000.000 (se encuentra en Cali sin estar funcionando), maquinaria e insumos por valor de \$2.000.000.000, para la elaboración de empaques doy pack. (Maquina que aun no ha entrado en funcionamiento). Algo muy importante fue la creación del distrito Bogotá con nuevas instalaciones.

Los actuales accionistas están en la posición de invertir en la marca pero por fallas en la administración se presentan falencias.

## 4.2. LISTA DE CHEQUEO

<b>NOMBRE DE LA EMPRESA:</b>	
<b>NOMBRE DEL EVALUADOR:</b>	
<b>FECHA:</b>	
<b>OBJETIVO Y ALCANCE:</b>	
<b>NÚMERO DE EMPLEADOS EN SU ÁREA DE TRABAJO:</b>	
<b>RANGO DE ACTIVOS (en cantidad de salarios mínimos)</b>	
<b>TIPO DE PRODUCTO / SERVICIO QUE OFRECE</b>	
<b>¿EXPORTA?</b>	

STAKEHOLDER	HALLAZGOS	PUNTAJE INDIVIDUAL
<b>INTERNOS: RELACION CON MIS TRABAJADORES [1]</b>		
TRABAJO INFANTIL	¿Hay menores de edad?	NÓ
	¿Cuántos?	N.A.
	¿Cuántos tienen permiso de sus padres?	N.A.
	¿Su edad está acorde a la ley?	N.A.
	¿El área de trabajo es segura?	N.A.
	¿El tiempo de trabajo es apropiado?	N.A.
	¿El tiempo que gastan entre salir de su casa, ir al colegio, al trabajo y volver a casa es el apropiado?	N.A.
TRABAJOS FORZADOS	¿Se obliga a los empleados a trabajar más de la cuenta o en condiciones infrahumanas?	3
	¿Se les exige dejar “depósitos” o documentos de identidad?	3
SALUD Y SEGURIDAD	¿Existe COPASO?	5
	¿El entorno laboral es seguro y saludable?	1
	¿Se previenen accidentes y lesiones?	4
	¿Se ofrece instrucción sobre salud y seguridad laboral?	4
	¿Se establecen sistemas para detectar, evitar o responder a amenazas potenciales para la salud y seguridad laboral?	4
	¿Se mantienen los baños en condiciones higiénicas, hay acceso a agua potable y en general las condiciones sanitarias son apropiadas?	1
Si se usan comedores, dormitorios u otros, ¿son limpios, seguros y cubren las necesidades básicas?	1	

LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y DERECHO DE NEGOCIACIÓN COLECTIVA	¿La compañía respeta el derecho de los empleados a formar sindicatos y ser miembros, así como negociar colectivamente?	N.A.	N.A.
	Si la libertad de asociación y de negociación colectiva están restringidos por la ley local, ¿la compañía facilita los instrumentos para que el personal se asocie libremente?	N.A.	
	¿La compañía garantiza que no haya discriminación a los representantes, así como acceso al lugar de trabajo?	N.A.	
DISCRIMINACIÓN	¿En la empresa existe discriminación por raza, casta, origen, religión, discapacidad, género, orientación sexual u otros? ¿Cuáles? ¿Cómo?	1	3
	¿La compañía interfiere en el ejercicio del derecho de los empleados a observar sus prácticas religiosas o necesidades relacionadas con la raza, casta, etc.?	1	
	¿Se permiten comportamientos, gestos, lenguaje y contacto físico, que sean desde el punto de vista sexual, coercitivos, amenazadores, abusivos o explotadores?	4	
MEDIDAS DISCIPLINARIAS	¿Se usan castigos corporales, coerción mental, física o abusos verbales?	4	4
HORARIO DE TRABAJO	¿Se exceden las jornadas de trabajo legales según el Código Sustantivo de Trabajo?	3	2.2
	¿Se otorga al menos un día libre en cada período de 7 días laborados?	1	
	¿Se reembolsan las horas extras con paga adicional superior a las horas normales?	2	
	¿Las horas extras laboradas superan las 12 por semana?	1	
	¿Las horas extras son tomadas voluntariamente (a excepción de cuando sea extraordinario)?	4	
REMUNERACIÓN	¿La empresa garantiza el cumplimiento de la normativa legal para los salarios pagados?	5	3.86
	¿El salario se paga a tiempo?	5	
	¿El salario es suficiente para cubrir las necesidades básicas del personal y ofrecer cierta capacidad de gasto discrecional?	4	
	¿Se realizan deducciones de los salarios por razones disciplinarias?	1	
	¿Se garantiza que la composición de salarios y beneficios se detalle claramente y de forma habitual a los trabajadores?	4	
	¿La remuneración se realiza en cheque o en efectivo, de manera conveniente para los trabajadores?	5	
	¿Se realizan prácticas de contratación irregular, falsificación de programas de aprendizaje?	3	

STAKEHOLDER	HALLAZGOS	PUNTAJE INDIVIDUAL	PUNTAJE TOTAL
<b>INTERNOS:</b>			<b>3.06</b>
<b>2. Encadenamiento productivo</b>			
PROVEEDORES	¿Se cancelan las facturas de mis proveedores a tiempo?	4	2.67
	¿Los requisitos que le exijo son muy rigurosos?	2	
	¿Tengo en cuenta criterios de responsabilidad social para seleccionarlos?	2	
	¿Mis proveedores se encuentran en mi sector, territorio o área local?	2	
	¿La empresa tiene programas de participación comunitaria para seleccionar proveedores?	3	
	¿Los proveedores forman parte de alianzas empresariales, cooperativas o gremios?	3	
FAMILIA DE LOS EMPLEADOS	¿La empresa tiene planes de apoyo a la educación de los familiares de los empleados?	4	4
	¿La empresa ejerce supervisión sobre la educación de los hijos de los trabajadores?	4	
	¿Se verifica la buena salud de los hijos de los trabajadores?	4	
COMUNIDAD ALEDAÑA	¿Se privilegia a los habitantes cercanos para la contratación laboral?	1	2.5
	¿Existe capacitación para la comunidad vecina?	4	
	¿Se ofrecen oportunidades laborales a discapacitados, desplazados, reinsertados y exconvictos?	4	
	¿Se ofrecen oportunidades de trabajo y prácticas a estudiantes?	1	

STAKEHOLDER	HALLAZGOS	PUNTAJE INDIVIDUAL	PUNTAJE
<b>INTERNOS: 3. Transparencia</b>			<b>2.86</b>
TRANSPARENCIA	¿Existe un código de ética? ¿Está visible?	5	2.86
	¿La empresa tiene criterios de competencia leal?	2	
	¿Se produce y publica el balance social?	3	
	¿Se rechazan acuerdos de fijación de precios para manejar el mercado?	2	
	¿Hay dumping? ¿Precio predatorio?	3	
	¿Se rechazan pactos de distribución territorial de mercados con los que se ejerza control desleal?	3	
	¿Se pagan prestaciones? ¿Impuestos?	2	

STAKEHOLDER	HALLAZGOS	PUNTAJE INDIVIDUAL	PUNTAJE
<b>INTERNOS: 4. Medio ambiente</b>			<b>2.5</b>
EMPRESA	¿Existen planes de emergencia ambiental y se entrena al personal para situaciones de riesgo?	3	2
	¿Hay programas de reciclaje a nivel interno?	1	
	¿La empresa ha tenido problemas de contaminación? ¿De insalubridad?	1	
	¿Existe un programa de producción más limpia?	1	
	¿Se monitorea ese programa, así como los impactos ambientales de la empresa?	2	
	¿Se han definido y documentado objetivos ambientales?	4	
	¿Se controla el consumo de recursos naturales?	2	
	¿Existen campañas internas para reducir el consumo de recursos naturales?	3	
	¿Existen programas para recuperar envases o embalajes después de usados por el cliente?	1	
COMUNIDAD	¿La empresa participa en la discusión de los problemas ambientales de la comunidad?	5	3
	¿La empresa participa o propone planes de reciclaje en la comunidad?	1	
	¿Se integran a los proveedores y consumidores en los planes de cuidados ambientales?	3	

STAKEHOLDER	HALLAZGOS	PUNTAJE INDIVIDUAL	PUNTAJE
<b>EXTERNOS: 5. Clientes y usuarios</b>			<b>2</b>
CLIENTES O USUARIOS	¿Se ofrece servicio al cliente como atención, reclamos y sugerencias?	3	2
	¿Existe relación directa con mis clientes y usuarios?	2	
	¿Existen planes de control de los envases o empaques para mejorar las características y salubridad del producto?	2	
	¿Se realiza el cambio o solución de productos imperfectos, caducados o defectuosos?	1	

STAKEHOLDER	HALLAZGOS	PUNTAJE INDIVIDUAL	PUNTAJE
<b>EXTERNOS: 6. Comunidad</b>			<b>2.67</b>
COMUNIDAD	¿La empresa participa en las discusiones de problemas comunitarios? ¿Ofrece soluciones?	3	2.67
	¿Se realizan tareas en beneficio de la comunidad respecto a problemas y necesidades sociales?	2	
	¿Son positivas las relaciones con la comunidad? ¿Participa para su mejoramiento continuo?	3	

STAKEHOLDER	HALLAZGOS	PUNTAJE INDIVIDUAL	PUNTAJE
<b>EXTERNOS: 7. Gobierno</b>			<b>2.5</b>
GOBIERNO	¿La empresa promueve el ejercicio de los derechos y libertades de los empleados?	1	2.5
	¿Se realizan reuniones con las autoridades locales?	2	
	¿Existen conductas irregulares como sobornos, dádivas u otros?	4	
	¿Existen planes para detectar, controlar, impedir y sancionar la corrupción?	3	

### 4.3. TABLA DE STAKEHOLDERS

STAKEHOLDER	PROMEDIO
1. Relación con mis trabajadores	3.15
2. Encadenamiento productivo	3.06
3. Transparencia	2,86
4. Medio ambiente	2,5
5. Clientes y usuarios	2
6. Comunidad	2,67
7. Gobierno	2,5

### 4.4. ANALISIS DE LAS VARIABLES “MATRIZ DOFA”

#### 4.4.1 RELACIÓN CON MIS TRABAJADORES

Basándose en el stakeholder podemos ver el resultado que arrojó fue de 3.15. Se encuentra entonces a continuación un análisis mediante la matriz DOFA.

##### 4.4.1.1 Debilidades.

- Mal ambiente laboral
- Falta de sentido de pertenencia
- Producción ineficiente
- Insatisfacción

##### 4.4.1.2 Oportunidades.

- El número de empleados es aun manejable para una nueva capacitación.

- Desarrollo de un método que apoye la labor de los empleados.
- Satisfacción y motivación a los empleados.
- Capacitaciones que los direccionen y los afiancen con la empresa.

#### **4.4.1.3 Fortalezas.**

- Fortalecimiento empresarial implementando método de mejoramiento.
- Disposición empresarial al mejoramiento continuo.
- Exclusiva empresa productora y distribuidora de la industria licorera en Bolívar.
- Posee maquinaria nueva.

#### **4.4.1.4 Amenazas.**

- Nomina sin cancelar hace varios meses.
- Falta de credibilidad de los empleados hacia los superiores.
- Posibilidad de accidentalidad de los empleados sin prestaciones sociales canceladas al día.
- Derechos del trabajador son vulnerables dentro de la organización al igual que sus familias.

### **4.4.2. ENCADENAMIENTO PRODUCTIVO**

Con respecto al stakeholder evaluado se arroja un resultado de 3.06. Presentamos a continuación el análisis correspondiente mediante la matriz DOFA.

#### **4.4.2.1. Debilidades.**

- Problemas económicos.
- Mal manejo administrativo.
- Incumplimiento con los proveedores.
- Desconfianza de los accionistas por los problemas administrativos.

#### **4.4.2.2 Oportunidades.**

- Fortalecimiento empresarial.
- Cumplimiento en obligaciones financieras.
- Disposición de la empresa respecto a la relación establecida con los proveedores.
- Concesión para la producción, comercialización y distribución de la industria licorera.

#### **4.4.2.3 Fortalezas.**

- Empresa establecida hace varios años.
- Producto con facilidad de fluidez y de excelente calidad.
- Reconocimiento en el mercado.
- Ubicación de distribución en ciudades de cultura establecida para el consumo de licor.

#### **4.4.2.4 Amenazas.**

- Pagos de facturas pendientes.
- Insatisfacción del proveedor por incumplimiento.
- Déficit financiero.
- Caída en las ventas.

Acorde a las falencias encontradas que afectan a la organización se le dio prioridad a la Relación con mis Trabajadores y al Encadenamiento Productivo, puesto que estas arrojan una nota más alta en el análisis de los stakeholders y es con estas que implementaremos el proceso de Coaching.

## 5. EL PROCESO DEL COACHING IMPLEMENTADO EN LA RELACIÓN CON LOS TRABAJADORES Y EL ENCADENAMIENTO PRODUCTIVO (STAKEHOLDERS).

El método de coaching implementado en la empresa Nuevo Milenio se fundamenta en la dirección y entrenamiento de un grupo de trabajadores con el objetivo de desplegar habilidades en ellos que fortalezcan el manejo y control de trabajo en equipo dentro del ambiente laboral al igual que la relación y el intercambio de actividad con los proveedores.

Dentro del proceso a desarrollar, se presenta a continuación los profesionales que van a desempeñar los cargos de analistas y quienes se van a encargar de entrenar al grupo en efecto con sus correspondientes perfiles:

ANALISTA	FORMACIÓN	CARACTERÍSTICAS
Elkin Silva Saavedra	*Profesional. Administrador de empresas.  *Seminario. Responsabilidad Social Empresarial	*Habilidad de comunicación.  *Habilidad de adaptación y competencia.  *Resolutivo.
Andrea Rivera Vargas	Administrador de empresas.  Seminario. Responsabilidad Social Empresarial	*Manejo de conflictos y negociación.  *Líder, analítico.

De lo expuesto anteriormente, al conocer los analistas que van a desarrollar el método se precisa a continuación decidir y elegir a las personas que se capacitaran para implementar el coaching. Seguidamente los analistas escogen a los líderes de área, Coordinadores y jefes (coachee) quienes consideran de gran importancia para desarrollar sus objetivos, se prosigue al adecuado entrenamiento y la habilitación de acciones dentro de sus actividades diarias, dándoles a conocer que su forma de aprender (entrenados), va ser aprendiendo de si mismos, siguiendo un proceso, direccionado y evaluado según el método implementado.

### 5.1. DESARROLLO DEL METODO COACHING

El método implementado se va a desarrollar de la siguiente manera:

**5.1.1 Observación.** Este proceso tiene gran importancia, ya que al iniciar con el proceso a mejorar, se busca con este encontrar nuevos puntos de vista,

resaltando puntos a favor y puntos en contra. Al definir y determinar cuáles son estos puntos, el grupo entrenado desarrollara soluciones optimas encontrando alternativas para efectuar los resultados que desean y eliminaran aquellas conductas que no favorecen los procesos y situaciones de la empresa.

La relación con los trabajadores es de gran importancia dentro del manejo de personal debido al curso que se le ha dado a la administración durante los últimos años, donde la importancia humana, prevalece ante factores de utilidad, producción o competencia. Es así donde cabe aclarar que el recurso humano de una empresa tiene más valor que cualquier otro factor dentro de la organización.

Buscando esto manejar un ambiente laboral satisfactorio y de ganancia para la empresa.

Dentro de la empresa Industrias Nuevo Milenio S.A., uno de los hallazgos mas sobresalientes y en el cual se quiere trabajar mas, es el mal ambiente laboral, trato a los empleados, relación entre grupos de trabajo, concepto de los trabajadores sobre la empresa a la que le trabajan, buscando determinar como afecta en grupos, áreas y finalmente en toda la empresa.

Con este proceso de observación, los analistas buscan encaminar a los entrenados en un autoconocimiento y una auto reflexión, sobre cómo pueden ellos influir en este ambiente laboral y como pueden cambiarlo.

**5.1.2 Toma de conciencia.** Es de gran importancia buscar en el grupo entrenado, tener conciencia sobre las decisiones que toman. Hacer caer en cuenta en cada uno de ellos la relevancia que tiene el tomar una decisión, conociendo a futuro si lo que se decide es bueno o malo y se afecta o no el entorno de lo que manejan o de la situación que se vive en el momento. Es de gran importancia, que ellos puedan definir procesos y tomar decisiones con eficiencia, eficacia y conciencia.

En esta herramienta se decide entrar en la parte valorativa de cada uno de los entrenados buscando reflexionar y tomar como aprendizaje la conciencia del proceso a desarrollar habilidades que busquen principalmente motivar a los empleados dentro de su participación en las actividades que conciernen en la empresa, generando participación activa y positiva de cada uno de ellos.

**5.1.3 Determinación de objetivos.** Iniciar cualquier proceso, busca ante todo definir los objetivos a seguir, con el fin de apoyar las decisiones del método y encaminándolo a un éxito al final del proceso.

**5.1.3.1 Objetivo general.** Implementación del Método Coaching en la Empresa Nuevo Milenio, consiguiendo desarrollar habilidades y beneficios en relación con los trabajadores y el proceso con los proveedores.

### **5.1.3.2 Objetivos específicos.**

#### **5.1.3.3 Relación con mis trabajadores.**

- Buscar que los empleados no tengan trabajos forzados o que estos se encuentren acordes a su condición física y al horario establecido por ley.
- Buscar que el lugar de trabajo donde laboran los empleados sean los apropiados promocionando las normas y reglamentos de salud ocupacional que por el Ministerio de Protección Social deben estar dispuestas como mínimo en una empresa para integridad de los empleados y el bien de la empresa, logrando minimizar los riesgos profesionales(medicina, higiene, medio ambiente laboral y seguridad industrial).
- Analizar cual es la razón por la que la empresa aun permite la discriminación en varios aspectos dentro de la empresa, buscando cambios en los comportamientos e igualdad y trato para y entre los trabajadores.
- Efectuar cambios en la jornada laboral y en las políticas de liquidación de nomina buscando respetar las normas del código laboral, autorizado por el Ministerio de Protección Social, con la finalidad de un equilibrio social y económico.

#### **5.1.3.4. Encadenamiento productivo.**

- Realizar una evaluación de apreciación de los proveedores buscando analizar los procesos de contratación en bienes y servicios con la empresa, encontrando mejoramiento y satisfacción.
- Buscar generar relación y vínculo con las comunidades aledañas.

**5.1.4. Actuar.** En esta fase los entrenados deben iniciar su proceso de mejoramiento según los objetivos definidos, encontrando la satisfacción de sus logros y las correcciones de los resultados durante el desarrollo de su proceso siendo supervisado por el analista e implementando las correcciones que se le indiquen.

<b>PROCESOS DE IMPLEMENTACION DEL COACHING</b>		
<b>STAKEHOLDERS</b>	<b>PROCESO</b>	<b>IMPLEMENTACION</b>
<b>RELACION CON MIS TRABAJADORES</b>	Favorecer el desarrollo integral y valorar sus aportes a la organización	*Originar la participación *Ampliar el conocimiento *Liderar progresión integral *Conceder reconocimiento *Resguardar la salud y el bienestar del trabajador y su familia.
<b>ENCADENAMIENTO PRODUCTIVO</b>	Transparencia y legalidad Equidad y justicia Reglas y pautas	*Gestionar la relación con proveedores. *Comunicación asertiva con el proveedor *Cumplimiento en las obligaciones de parte y parte. *Relación con servicio y calidad

<b>INDICADORES DE IMPLEMENTACION</b>		
<b>STAKEHOLDERS</b>	<b>INDICADOR</b>	<b>IMPLEMENTACION</b>
<b>RELACION CON MIS TRABAJADORES</b>	*Plan de formación. *Verificación clima organizacional	*Seminarios *Trato cordial *Talleres y practicas *Motivación remunerada y con descansos en jornada laboral *Cumplimiento en el pago de la nomina

<b>ENCADENAMIENTO PRODUCTIVO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>*Verificación calidad de relación</li> <li>*Solución de requerimientos</li> <li>*Cumplimiento</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>*Encuesta</li> <li>*Pagos cumplidos</li> <li>*Calidad en relación y servicio</li> <li>*Cumplimiento de pedidos.</li> </ul>
----------------------------------	---	---

### 5.1.5 Medir.

Con estos cuadros que se muestran a continuación se busca demostrar si el método se acerca o se aleja del objetivo claro, permitiendo tomar acciones correctivas y así beneficiar a la obtención de los logros investigados.

<b>INDICADORES DE IMPLEMENTACION</b>		
<b>STAKEHOLDERS</b>	<b>VERIFICACION</b>	<b>PROCESO A SEGUIR</b>
<b>RELACION CON MIS TRABAJADORES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>*Calificación del clima.</li> <li>*Participación</li> <li>*Encuesta</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>*Acciones de mejoramiento</li> </ul>
<b>ENCADENAMIENTO PRODUCTIVO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>*Evaluación de percepción de los proveedores</li> <li>*Análisis de evolución en el nivel de satisfacción</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>*Continuar contribuyendo al desarrollo de los trabajadores.</li> <li>*Promover las capacitaciones</li> <li>*Valorar su compromiso y su aporte</li> </ul>

### 5.1.6 Presupuesto.

Dentro del siguiente cálculo para la implementación del coaching se busca mostrar el valor total que la empresa va a incidir para el desarrollo del método. En este cuadro se podrá verificar cada uno de los programas y personal que se necesitara para la respectiva implementación.

Este proceso se llevara a cabo durante un año, la cifras y resultados encontrados en el siguiente cuadro determina el valor de las actividades.

<b>CÁLCULO DE IMPLEMENTACION DE COACHING</b>				
<b>DESCRIPCION</b>	<b>MEDIDA</b>	<b>CANT</b>	<b>SUBTOTAL</b>	<b>TOTAL</b>
<b>Analista</b>	Unidad	2	\$1.500.000	\$3.000.000
<b>Implementación de Coaching</b>	Servicio	1	\$1.000.000	\$1.000.000
<b>Seminarios y talleres</b>	Servicio	1	\$1.000.000	\$1.000.000
<b>Auditorias de control de la RSE</b>	Servicio POR MES	12	\$200.000	\$2.400.000
<b>TOTAL</b>				\$7.400.000

## CONCLUSIONES

- La implementación de un modelo para la Responsabilidad social empresarial origina y proporciona técnicas y herramientas para el mejoramiento en el manejo de la organización.
- El método Coaching representa el compromiso que asume la empresa con las falencias encontradas durante el proceso de análisis.
- Se destacaría la importancia de una empresa al interiorizar que tiene responsabilidad en su entorno tanto interno como externo generado en compromiso social.
- La satisfacción empresarial al verificar que sus acciones realizadas no solo comprometen la búsqueda de un interés propio sino general.
- Mediante la implementación de este método en los empleados se generara un sentido de pertenencia y de pertinencia dentro de la organización.
- Los sobrecostos desaparecerían de la organización haciendo optimizar las ganancias, siendo más rentable la operación y cumpliendo con las obligaciones internas y externas.

## RECOMENDACIONES

- Por lo que se refiere al método aplicativo realizado en la empresa Industria Nuevo Milenio en cuanto a la matriz DOFA aplicada como análisis a los stakeholders encontrados con más relevancia, el siguiente punto que trata de enfatizar en las recomendaciones que marcan el objetivo principal a proponer dentro del estudio realizado.
- Para iniciar es de gran importancia introducir en la empresa el concepto de recursos humanos, considerando al individuo como un recurso valioso e imprescindible en cualquier organización.
- Dependiendo de la orientación y de la motivación que se le dé, se tendrán los mejores resultados de cada uno de los trabajadores, concluyendo en éxito empresarial.
- En segundo lugar conviene detenerse un momento en este punto a fin de resaltar la importancia en el manejo de los presupuestos de la compañía dándole prioridad al cumplimiento de las obligaciones con los trabajadores y con los proveedores, un empleado al recibir su salario a tiempo garantizará cumplir con sus necesidades y por ende aportará a generar un buen clima laboral, dando lugar al respeto que se ha pactado en el momento de la contratación del recurso humano y medida adecuada para que ellos no se sientan insatisfechos y en desventaja a relación con la empresa.
- Como tercer recomendación está el hecho de transmitir a los trabajadores los valores de la empresa al igual que la misión y la visión, buscando con esto incluirlos dentro del proceso de los programas de mejora que se apliquen para el desarrollo de esta y el fruto que espera la gerencia por el trabajo desempeñado en un verdadero grupo laboral.

Por otra parte pero en justo contraste con el análisis aplicado se encuentran recomendaciones para los proveedores quienes son una ficha clave para el proceso del producto final. Los puntos clave a tomar en cuenta son:

- Como primera medida es importante establecer reglas claras en el proceso de compra y venta. Buscando un propósito común para que ambas partes se sientan satisfechas en la negociación que se realice.
- Seguido viene un proceso amplio y fijo de cumplimiento económico, ya que dependiendo del pago cumplido de la empresa y del respeto al contrato realizado, la primera parte mencionada se va a cumplir y de la misma forma se va a obtener el producto solicitado. Encontrando calidad, promoción y

precio a un cliente fijo y que comprende la importancia de una buena relación comercial.

- Por último y resumiendo los dos primeros puntos respecto al proveedor. Se recomienda tener buen trato con los proveedores logrando la confianza que la empresa necesita para que estos proveedores también cumplan con el pacto de proveer la empresa justo ya tiempo, con calidad y servicio y con la credibilidad que debe sostenerse actualmente el mundo empresarial.
- Lo demás y aun con muchas cosas más sin mencionar que tienen también gran importancia pero sin embargo cumpliendo a cabalidad las anteriores recomendaciones se encontrara un encaminado y adecuado proceso para que nuevas cosas lleguen a favor y en pro de la misma empresa.

## BIBLIOGRAFIA

MANUAL DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL PARA PYMES  
confederación de la producción y del comercio, pag.7

MINISTERIO DE EDUCACION SOCIAL – CNV

<http://www.mineducacion.gov.co>

WICKIPEDIA – La enciclopedia libe

<http://es.wikipedia.org/wiki/Stakeholder>

Código Sustantivo del Trabajo

<http://www.lared.com.co/kitdeherramientas/casoslaborales/codigolaboral/codigolaboral.asp?titulo=N>

Código de Comercio

[http://www.superservicios.gov.co/basedoc/docs/codigos/c\\_comerc.html](http://www.superservicios.gov.co/basedoc/docs/codigos/c_comerc.html)