

Plan de Responsabilidad Social Empresarial

Cooperativa ECOCAO

Anyila Milena Peña González

Deneis Adriana Toscano Cavarriam

Diego Fernando Pérez Arévalo

Yaqueline Castro Rios

Universidad Nacional Abierta y a Distancia – UNAD

Escuela de Ciencias Administrativas Contables Económicas y de Negocios -ECACEN

Administración de Empresas

Julio 2020

Plan de Responsabilidad Social Empresarial

Cooperativa ECOCAAO

Anyila Milena Peña González

Deneis Adriana Toscano Cavarriam

Diego Fernando Pérez Arévalo

Yaqueline Castro Rios

Señor. Leonardo Artunduaga Polo

Tutor

Universidad Nacional Abierta y a Distancia – UNAD

Escuela de Ciencias Administrativas Contables Económicas y de Negocios -ECACEN

Administración de Empresas

Julio 2020

Tabla de Contenido

LISTA DE TABLAS	2
LISTA DE FIGURAS E ILUSTRACIONES	2
Objetivos.....	3
Resumen	4
Palabras Clave.....	5
Abstract.....	6
Key words	7
Introducción	8
Presentación de la empresa y Criterios de Selección	8
Criterios de selección.....	9
Marco Institucional.....	10
Instrumento de diagnóstico, resultado y análisis.....	11
Matriz de marco lógico.....	21
Definición de mapa estratégico, imagen de mapa estratégico y explicación a partir de la dimensión económica, social y ambiental	24
Plan estratégico de responsabilidad social (situación actual, plan de mejora)	27
Conclusiones	35
Referencias	36
Anexo (enlace código de ética)	37

Lista de Tablas

Tabla 1 Instrumento de diagnóstico, resultado y análisis	12
Tabla 2 Plan estratégico de responsabilidad social	28

Lista de Figuras e Ilustraciones

Figura 1 Estructura Organizacional Cooperativa Ecocacao	10
Figura 2 Mapa estratégico de Stakeholders Cooperativa Ecocacao	21
Figura 3 Árbol de Soluciones.....	23
Figura 4 Mapa estratégico de Stakeholders Cooperativa Ecocacao	25
Ilustración 1 Encuesta Gerente General.....	15
Ilustración 2 Encuesta Gerente General	16
Ilustración 3 Encuesta Recurso Humano	17
Ilustración 4 Encuesta Recurso Humano	18

Objetivos

Objetivo General

Proponer el Plan de Responsabilidad Social para la Cooperativa Ecocacao

Objetivos específicos

- Analizar los protocolos y metodología de funcionamiento de la Cooperativa Ecocacao
- Diseñar el marco lógico y el mapa estratégico para la Cooperativa Ecocacao
- Realizar la propuesta de implementación de Plan de Responsabilidad Social para la Cooperativa Ecocacao.
- Elaborar el Código de Ética para la Cooperativa Ecocacao.

Resumen

Ante los retos que establece el desarrollo económico y empresarial, se hace primordial establecer estándares de Responsabilidad Social Empresarial, con tal fin se elabora el presente diagnóstico, aplicando las herramientas que describe la ISO 26000 en un proceso de identificación, análisis recolección de información direccionado a establecer un plan de mejora. Basados en el marco institucional de la empresa para mejorar su labor en la comunidad, el medio ambiente, la economía y con su equipo de trabajo, logrando una herramienta de planeación necesaria para cumplir el objetivo Cooperativo

Para ello en el marco de esta investigación se selecciona la Cooperativa ECOCAO, atendiendo a las características que la constituyen. Que es una organización asociativa Colombiana que se mantiene como empresa líder del negocio campesino, esto es, con capacidad de contribuir al fortalecimiento de la economía rural, promoviendo, liderando y operando procesos de desarrollo con enfoque humano, es decir, un desarrollo centrado en la persona humana, en la familia y en la comunidad, un desarrollo incluyente y generador de medios de vida digna, con enfoque territorial y multisectorial, donde el eje de la economía campesina será la Responsabilidad Social. www.ecocacao.com.

Colombia al igual que otros países en el tema de Responsabilidad Social lo aplica como estrategia empresarial, su proceso de conceptualización y desarrollo. Estudian el tema y la aplicación en las empresas, donde su metodología lleve al desarrollo, crecimiento y empoderamiento que permitan invertir recursos que generen impacto para la empresa y para la sociedad. De esta manera una vez analizada la Cooperativa ECOCAO su contexto, su

objetivos, visión y Misión se llega a la estrategia de lograr el desarrollo de RSE en ella, enriqueciendo sus valores corporativos, marcando diferencia entre las organizaciones de su nivel, logrando una guía y Dirección al equipo en el actuar del desarrollo de la labor; organizando orientación y normas como el Código de Ética línea de conducta en el actuar de la organización, su plan estratégico para lograr cada una de sus metas.

Palabras Clave

Responsabilidad Social Empresarial (16052)

Código ético (3971)

Comunidad (5714)

Derechos Humano (555)

Abstract

Summary

Facing the challenges that economical and business development establishes, it is essential to establish Social Business Responsibility standards, this diagnose is elaborated based on it that, applying the tools described by ISO 26000 in an identification, analysis and collection of information process, aimed to establish an improvement plan. Based on the institutional company framework to improve its labor in the community, the environment, the economy and its work team, achieving a necessary planning tool to accomplish the Corporate Objective.

For this, within the framework of this research, Cooperative ECOCACAO is selected, attending the characteristics that constitute it. That is a Colombian associative organization holding the title as a leader company on the peasant business, this is, with a high capacity of contribution to the strengthen of the rural economy; promoting, leading and operating development processes with human approach, that is , a development centered on the human person, in the family and the community, inclusive and generator of worthy means of life, with territorial and multisectoral approach where the axis of the peasant economy will be the Social Responsibility www.ecocacao.com.

Colombia, as well as other countries applies the Social Responsibility as a business strategy, in its process of conceptualization and development. They study the topic and the application on the companies, where its methodology follows the development, growth and empowerment that allows the investment of resources that generate an impact for the company and the society. On this way, once the Cooperative ECOCACAO is analyzed, its context,

objectives, vision and mission, the strategy of achieving the development of RSE is achieved, enriching its corporate values, making a difference among the organizations on its level, getting a guide and direction for the team in the purpose of the development of its labor, organizing the orientation and norms such as the ethics code, behavior line in the purpose of the organization, its strategic plan to achieve each one of its goals.

Key words

Corporate Social Responsibility (16052)

Code of ethics (3971)

Community (5714)

human rights (555)

Introducción

El presente trabajo da a conocer la Responsabilidad Social Empresarial (RSE), como eje principal en la parte competitiva de una empresa convirtiéndose en una estrategia empresarial que permite lograr los objetivos y su compromiso con la sociedad, su fin va encaminado a reducir costos, estrategias encaminadas a incrementar la productividad y la utilidad maximizando las ganancias y la satisfacción del cliente.

Antelo & Robaina (2015) sostienen que "la responsabilidad social empresarial es el compromiso continuo de contribuir al desarrollo económico sostenible, mejorando la calidad de vida de los empleados y sus familias, así como la de la comunidad local y de la sociedad en general" de esta manera se busca una adecuada implementación de objetivos y estrategias organizativas en la implementación de la Responsabilidad Social, realizando un proceso de identificación primario de análisis concienzudo de la Cooperativa ECOCACAO, identificando el problema central que obstaculiza que la empresa no cumpla su objetivo misional con los rendimientos esperados.

Finalmente se estructura el plan de RSE se elabora el Código de Ética su aplicación en la Cooperativa, así como su Plan Estratégico logrando al finalizar la estructuración e implementación del Plan de Responsabilidad Social Empresarial basados en la norma ISO 26.000 una guía de orientación para la implementación empresarial en RS.

Presentación de la empresa y Criterios de Selección

La Cooperativa Ecocacao, es una organización que cuenta con una gran participación de familias campesinas que se dedican a la producción del cacao en gran escala por el nivel de producción que alcanzan a generar entre todos sus afiliados, como entidad sin ánimo de lucro, mejora la condición de calidad de vida de sus integrantes, convirtiendo esta iniciativa en una

actividad empresarial emergente con el objetivo de liderar la comercialización de un producto regional y tradicional.

Se constituye legalmente en el año 2002 con la representación de familias productoras de 10 municipios, entre los que resalta el Carmen de Chucuri municipio donde se registra su constitución legal, Landázuri, Cimitarra, Guacamayo, santa helena, medio santandereano, bolívar, San Vicente del Chucuri, la paz y Vélez del Magdalena.

En el marco del desarrollo empresarial ECOCAO dirige sus esfuerzos a vincular a familias que han sido afectadas por la violencia en una iniciativa de paz con enfoque agropecuario, permitiendo que las mismas permanezcan en sus territorios de origen, en condiciones dignas de sostenimiento de sus familias y conservación de sus tradiciones campesinas, por medio de la prestación de servicios integrales de asistencia social, créditos entre otras.

Criterios de selección

La Cooperativa entre varias propuestas se selecciona teniendo presente que su misión y visión está enfocada en la Responsabilidad Social, es una empresa que maneja un desarrollo empresarial con posicionamiento en el entorno agropecuario, permitiendo unir al campo, familia, industria con el estado, entidades privadas y ONG que trabajan por el campo y por la comunidad campesina.

Se analiza cada uno de los factores que se requieren para construir un Plan de Desarrollo Empresaria, donde la Cooperativa cuenta con los parámetros que se identifican para la estructurar del trabajo, permitiendo establecer un método de implementación de la ISO 26000 para su correspondiente análisis en el marco de la R. S.

Marco Institucional

Figura 1 Estructura Organizacional Ecocacao

Nombre de la empresa:	Cooperativa Ecocacao
Sector:	Agropecuario
Ubicación:	Rural y Urbana
Misión:	Promover a través de la producción y comercialización de productos agropecuarios regionales, la implementación de desarrollo económico, tecnológico, ambiental y social, con alcance de reconocimiento a nivel nacional e internacional.
Visión:	Liderar la producción agrícola campesina con productos diversos, saludables, con certificación de calidad para el consumidor, generando rentabilidad y utilidades a los asociados con el fin de mejorar la calidad de vida del productor campesino.
Valores:	La cooperativa prioriza la Autoayuda como constante de la solidaridad humana, la Responsabilidad como un garante de credibilidad empresarial y respeto a sus afiliados, recurso humano clientes, proveedores y comunidad en general, la Democracia como un articulador de los derechos humanos y el cumplimiento de los mismos, la Igualdad de condiciones laborales y sociales, la Equidad, la Solidaridad eje central de la unidad de la familia cacaotera, la Honestidad la transparencia y la vocación social se impulsa estos conceptos dentro de las acciones labores y jurídicas de la organización.

Estructura

Organizacional.

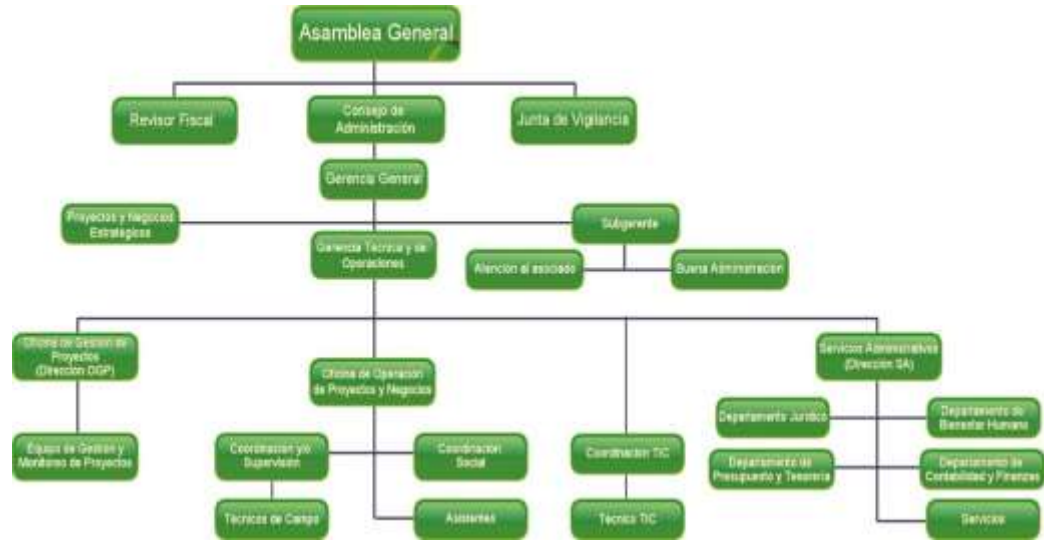


Figura 1 Estructura Organizacional Ecocacao

Fuente www.ecocacao.com

Instrumento de diagnóstico, resultado y análisis

La ISO 26000 es una norma internacional que contiene guías voluntarias, no requisitos, y por lo tanto no se utiliza como una norma de certificación, las organizaciones han venido aplicando con gran efectividad la ISO 26000 como un proceso de sostenibilidad para los negocios.

La responsabilidad social empresarial enmarca el conjunto de la toma de decisiones desde un organismo directivo que orientan las acciones correspondientes para adquirir la confianza corporativa tanto de los factores internos como externos a través de los grupos de interés, que establecen los parámetros para controlar y evaluar los impactos ambientales, sociales y financieros, bajo la implementación de los criterios y políticas de transparencia y ética empresarial. En base a ello se ha seleccionado un parámetro de evaluación que consta de realizar la aplicación de encuestas, entrevistas, para realizar un análisis argumentativo frente a las acciones que realizan para proyectar un posicionamiento estratégico en base a las fortalezas y debilidades que

tiene la implementación. A continuación, se relaciona el método seleccionado de evaluación en la siguiente tabla:

Tabla 1 Instrumento de Diagnostico, Resultado y Análisis

Materia fundamental o variables	Indicadores que demuestran el cumplimiento de la materia fundamental	Preguntas	Instrumento y población objeto de estudio
Gobernanza de la organización	Posicionamiento estratégico	<p>¿En la organización realizan actividades para incrementar la Responsabilidad Social?</p> <p>¿La organización fortalece las oportunidades y necesidades para la Responsabilidad Social?</p> <p>¿La organización cuenta con principios de transparencia?</p> <p>¿Dentro del organigrama de la organización se encuentra incluido RSE?</p>	Entrevista al gerente
Prácticas labores	<p>Relacionamiento de políticas organizativas direccionada a las prácticas ejercidas en el cumplimiento de sus funciones operativas y directivas donde se incluye también el trabajo subcontratado.</p> <p>Reclutamiento y promoción de</p>	<p>¿La organización respeta y cumple con las normas internacionales en calidad laboral establecidas por la OIT?</p> <p>¿Se promueven oportunidades de ascenso por desempeño y mérito</p>	Entrevista a Recurso Humano

	trabajadores.	académico?	
Derechos humanos	Estandarización de políticas	¿La empresa respeta y educa a sus trabajadores sobre los derechos humanos?	Entrevista a Recurso Humano
	Responsabilidad social.	¿Hay orientación entre las normas de derechos humanos con el proceso de programación y desarrollo? ¿Dentro del personal contratado se cuenta con una persona con el perfil idóneo para implementar la política ambiental de la organización?	Entrevista a Recurso humano
Medio ambiente	Enfoque integral, sistemático y colectivo para abordarlos.	¿Realiza la organización una adecuada gestión de los residuos generados según las disposiciones vigentes al efecto?	Entrevista al Gerente
	Fortalecimiento de la conducta ética del personal de la cooperativa ante el relacionamiento con otras entidades, empresas de órdenes privados y públicos, con los socios, afiliados, proveedores, contratistas, clientes, entre otros.	¿La organización enfoca esfuerzos en el trabajo con proveedores que permitan alcanzar un mayor impacto?	
Práctica justa de operación	Las organizaciones deben operar de una manera honesta, equitativa e integra para garantizar una competencia justa.	¿Promueve prácticas organizativas socialmente responsables?	Entrevista al Gerente

Asuntos de consumidores	<p>Promueve la importancia de generar jornadas educativas donde el consumidor tenga acceso a información oportuna y veraz frente a las estrategias publicitarias y de comercialización, en el suministro responsable de bienes y servicios, incentivando el consumo de los productos al alcance de todos</p>	<p>¿La publicidad emitida del producto o servicio son claras y consecuentes con la realidad sin crear falsas expectativas?</p>	<p>Entrevista al gerente</p>
Participación activa y Desarrollo de la comunidad	<p>Implementación de iniciativas educativas que busquen el fortalecimiento de los grupos de interacción enmarcados en el desarrollo social sostenible.</p>	<p>¿Hay apoyo a los ciudadanos por parte de la organización para incentivar el voluntariado de servicio social a la comunidad?</p>	<p>Entrevista al gerente</p>

Fuente: Gonzáles, Y. (2020). A partir de la norma ISO 26000

Encuesta Gerente General

Ilustración 1 Encuesta Gerente General

ENCUESTA AL GERENTE GENERAL	
Fecha: Mayo 27 de 2020	
Empresa: Cooperativa Ecocacao	
Nombre:	
Queremos conocer el cumplimiento de las diferentes variables de responsabilidad social contenidas en la norma ISO 26000 en la empresa. Por favor respondan las siguientes preguntas.	
1. ¿La organización genera enlaces de comunicación y valoriza resultados con relación a la Responsabilidad Social? SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	
<i>La Cooperativa desde su creación se creó con un fin de responsabilidad social, su trayectoria le ha permitido tener una comunicación asertiva con sus asociados, empleados y organizaciones aliadas en respeto y valores. Todo nuestro trabajo está ligado a la comunidad en especial al campesino, por eso nuestro mejor argumento en marketing es la RS.</i>	
<i>Nuestros valores, ética, así como la Visión y la misión siempre están basados en trabajo y respeto por la familia y comunidad en general</i>	
2. ¿Dentro del organigrama de la organización se encuentra incluido RSE? SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	
<i>Aunque no está explícita la palabra, el Organigrama está configurado en áreas funcionales y todas estas tienen un liderazgo en Responsabilidad Social, todo el personal se capacita en labor enfocando la RS, trabajando en pro de la economía, la protección del medio ambiente, el mejoramiento social buscando prosperidad para la familia y de sus asociados</i>	
3. ¿Realiza la organización una adecuada gestión de los residuos generados según las disposiciones vigentes al efecto? SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	
<i>La Cooperativa tiene como legado la conservación del medio ambiente, en el trabajo administrativo se trata de minimizar el gasto del papel, contando con la tecnología se tiene un sistema de información que permite llevar a sus empleados y/o a cada beneficiario información <u>actual</u> así como base de datos de cada miembro, los informes, nóminas y demás se llevan de manera electrónica, imprimiendo lo mínimo. También en el trabajo de campo con los diferentes proyectos se orienta al productor en el manejo de insumos químicos que son perjudiciales para el medio ambiente y a la vez se capacita en la no tala de árboles llevándoles proyectos de sistemas agroforestales que son amigables con el medio ambiente y la fauna</i>	

Fuente propia

Ilustración 2 Encuesta Gerente General

4. ¿La organización enfoca esfuerzos en el trabajo con proveedores que permitan alcanzar un mayor impacto? SI NO

Cada proveedor de nuestra empresa debe cumplir con unos protocolos para poder ser parte de la misma, en ellos se ilustra la estructura, forma de trabajo, valores corporativos que tiene nuestra empresa, permitiendo unificar criterios que den mejor cobertura y que sea un trabajo unificado de construcción en RS.

Algunos proveedores han terminado siendo clientes de nuestra empresa en capacitación y orientación en temas de protección a la vida, medio ambiente y trabajo con comunidades

5. ¿Promueve trato justo y practico de los costos y beneficios de la implementación de prácticas socialmente responsables? SI NO

Como lo he manifestado nuestra empresa es una entidad que trabaja con fines netamente sociales de mano con el Agro, por lo tanto en toda iniciativa los deberes, derechos que tienen nuestros asociados y comunidad en general están enmarcados en la RS, es decir nosotros como Cooperativa si no trabajamos de la mano con la RS dejamos de existir-

6. ¿La publicidad emitida del producto o servicio son claras y consecuentes con la realidad sin crear falsas expectativas? SI NO

Nuestro portafolio es claro en la presentación de los servicios que prestamos. Todos nuestros medios de comunicación como son las redes sociales, son medios de comunicación que dan a conocer nuestro trabajo día a día en campo, por ende esta es la única publicidad que usamos contando con transparencia y testimonios que ratifican nuestra labor.

7. ¿Hay apoyo a los ciudadanos por parte de la organización para que actúen como voluntarios en los servicios a la comunidad? SI NO

La Cooperativa en todos sus proyectos incluye un presupuesto para fortalecimiento a líderes y lideresas, permitiendo que estas personas se capaciten y lideren iniciativas que benefician a la comunidad, ellos tienen un formación que les facilitara trabajar por su comunidad, generar ideas con ellos todo en el marco del respeto y ética donde todos trabajan de la mano y con un fin común

Fuente propia

Encuesta Recurso Humano

Ilustración 3 Encuesta Recurso Humano

<p style="text-align: center;">ENCUESTA AREA DE RECURSO HUMANO</p> <p>Fecha: Mayo 27 de 2020 Empresa: Cooperativa Ecocacao Nombre:</p> <p>Queremos conocer el cumplimiento de las diferentes variables de responsabilidad social contenidas en la norma ISO 26000 en la empresa. Por favor respondan las siguientes preguntas.</p> <p>1. ¿La organización respeta las disposiciones mínimas definidas en las normas laborales internacionales, como las establecidas por OIT? SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/></p> <p><i>Es una empresa que cuenta con certificación de calidad ISO 9001 y que estamos en el proceso de la nueva certificación, esto quiere decir que se cumple con toda la normatividad legal vigente de protección al trabajador ya sea laboral o de prestación de servicios, sus derechos son respetados y no se vulneran por ningún motivo, adicionalmente todos nuestros trabajadores no son solo empleados también son socios de la Cooperativa</i></p> <p>2. ¿Se promueven oportunidades de ascenso por desempeño y mérito académico? SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/></p> <p><i>Si cada uno de los trabajadores tiene la oportunidad mediante sus conocimientos, estudio y destrezas laborales avanzar en su marco laboral dentro de la empresa, para esto tenemos como ejemplo a nuestro Gerente actual quien inicio como asistente y fue ascendiendo hasta llegar a ser hoy el gerente General.</i></p> <p>3. ¿La empresa respeta y educa a sus trabajadores sobre los derechos humanos? SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/></p> <p><i>La empresa realiza cada año un plan de capacitaciones que esta evaluado y aprobado por los directivos de la empresa, plan que busca fortalecer nuestras destrezas y capacitar minimizando las debilidades que se encuentran en el marco laboral, en estas capacitaciones siempre existe el tema de derechos humanos desde diferentes ángulos y la importancia que tiene para la vida del trabajador como del asociado o familia campesina, salvaguardo la integridad de cada uno.</i></p>
--

Fuente propia

Ilustración 4 Encuesta Recurso Humano

4. Hay orientación entre las normas de derechos humanos con el proceso de programación y desarrollo? SI NO

Nos basamos en las normas y estas se aplican como lo manifesté en capacitaciones que orientan en su cumplimiento en derechos y deberes, todo encaminado a nuestra razón de ser como cooperativa, todo trabajador deber tener la capacidad de ejercer y aplicarlas en su desarrollo laboral en pro de su crecimiento y valor como personas que son la razón de ser de nuestra entidad.

5. Dentro del personal contratado se cuenta con una persona con el perfil idóneo para implementar la política ambiental de la organización? SI NO

Todo el personal maneja la política ambiental que tiene nuestra Cooperativa en su desarrollo laboral, dando cumplimiento a la ley y promueve técnicas que le benefician, pero el personal técnico en cabeza del Gerente Técnico quien es el responsable de todo el tema ambiental de la Cooperativa en el desarrollo se su trabajo lidera y orienta en el marco de la Política Ambiental.

Fuente propia

Análisis.

La Cooperativa Ecocacao es una entidad sin ánimo de lucro que representa la participación de más de 800 productores asociados, por lo que toda su actividad operacional y productiva se encuentra dirigida a beneficiar a la comunidad asociada y el entorno donde ejecuta su actividad operacional, por lo que se pudo corroborar que la organización tiene dentro de sus objetivos, en la misión y visión el enfoque social, ambiental, y económico, a pesar que dentro de su organigrama aún no cuenta con un bloque o departamento de responsabilidad social empresarial que permita establecer un comité interno para direccionar las actividades correspondientes a la aplicación de la ISO 26000, fortalece y dispone la aplicación de la norma a través de otros departamentos que implementan dentro del funcionamiento administrativo la implementación de las diferentes líneas de acción de evaluación y control de la norma, a continuación se describe cada una de sus líneas:

- 1. Gobernanza Organizacional:** la empresa cuenta con un direccionamiento para la aplicabilidad de los diferentes instrumentos de cumplimiento normativo donde referencia un estricto cumplimiento de las políticas organizativas, se recomienda la necesidad de crear un espacio dentro del organigrama para que quede establecida el departamento de RSE y se logre garantizar el seguimiento, evaluación y control de las actividades que se realizan en marco del cumplimiento de la norma ISO 26000, además de establecer un manual de procedimiento de RSE.
- 2. Prácticas Labores:** la cooperativa cuenta con la certificación de la ISO 9001 que referencia la normatividad legal vigente, por lo que ante esta certificación se afirma que la organización dentro de su política organizativa tiene un alto compromiso de garantizar con excelencia los derechos laborales del personal contratado, además de promover iniciativas de crecimiento profesional dentro de la cooperativa en la calidad de rendimiento y superación académica.
- 3. Medio Ambiente:** en la encuesta realizada se manifiesta claramente que se realiza el procedimiento de autogestión ambiental y que se aplican protocolos para controlar el exceso de desechos biodegradables y no biodegradables ejerciendo acciones responsables como el reciclaje clasificando los de desechos generados por la empresa y tratando de reutilizar algunos elementos. hace falta la implementación de un sistema PIGA (Plan integral de gestión Ambiental) que direcciona el cumplimiento normativo de la ISO 14001 que les permita garantizar la ejecución eficaz del plan de manejo ambiental y mitigue porcentualmente el impacto ambiental que ocasiona la actividad administrativa y operacional de la cooperativa.
- 4. Derechos Humanos:** dentro de la estructura organizacional se cuenta con un departamento de derechos humanos que atiende los requerimientos, inquietudes y sugerencias del personal y asociados de la cooperativa, además de vigilar el estricto cumplimiento del código ético y el

respeto de los derechos humanos tanto al personal contratado, asociados y clientes de la organización.

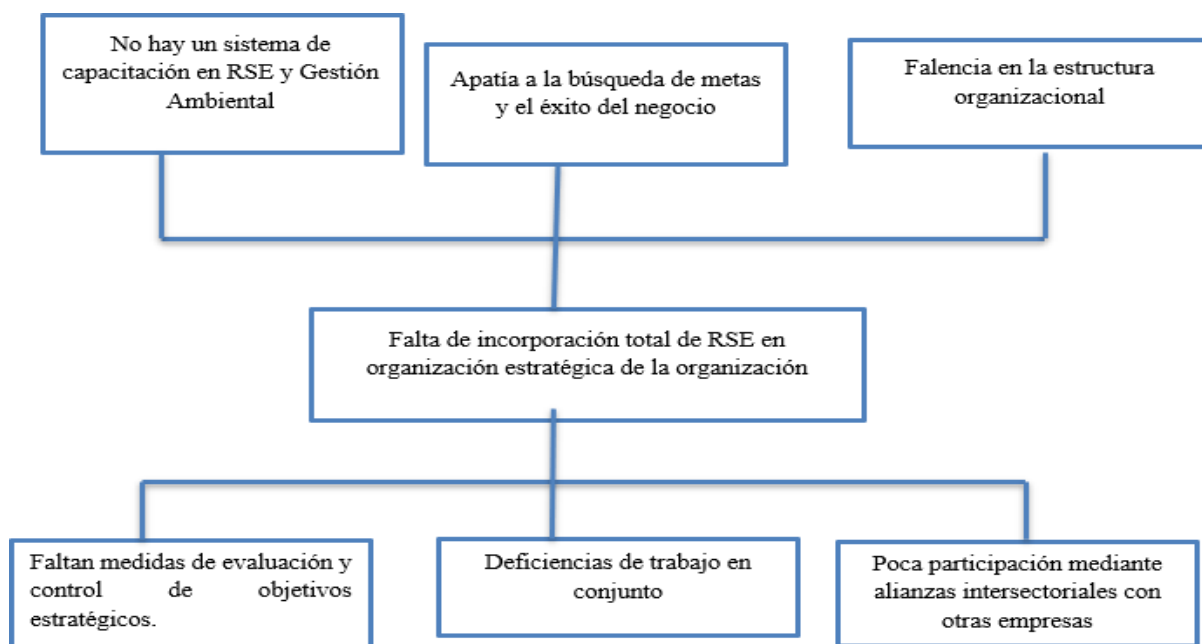
5. **Práctica justa de operación:** en el entendido que la organización cuenta con más de 800 productores cuenta con protocolo de contratación y de formalización de convenios que garantizan la calidad del producto al cliente a precios justos de distribución lo que establece un comportamiento ético de beneficio para los asociados, las entidades con las que se efectúan relaciones comerciales y el consumidor final. Esta actividad se puede evaluar en la entrega de informes contables y financieros de los ingresos y salidas económicos en consecuencia de la actividad operacional, para el desarrollo de esta actividad no fue factible acceder a estos registros debido a la complejidad en la que nos encontramos de Covid 19 que requieren estar cuarentena y teletrabajo no se encontró la posibilidad de conocer estos balances, pero se logra identificar que es una organización que proyecta estratégicamente la comercialización efectiva del producto ya que ha logrado posicionarse en el mercado desde el año 2000 y ser auto sostenible para su planta laboral y asociados.
6. **Asuntos de consumidores:** aunque cuenta en su página web con direccionamientos de comunicación directa con el cliente y existe una oficina de marketing que está dirigida al direccionamiento de proyectos y la evaluación de los mismos se sugiere establecer una encuesta de satisfacción del producto dirigido al consumidor final para contar con el criterio crítico y positivo del cliente para obtener argumentos necesarios para innovar en la calidad e imagen del producto.
7. **Participación activa y Desarrollo de la comunidad:** es pertinente manifestar que en este punto la Cooperativa Ecocacao tiene un gran campo de acción ya que uno de sus principales objetivos es velar por el bienestar social de sus asociados, además de ello cuenta con un programa de donaciones que se encuentra dirigido a mitigar ciertas dificultades de orden social en el ámbito

de una política alimenticia y de subsidios ante notorias necesidades de la comunidad y de sus asociados por lo que dispone en su página web los mecanismo de ayuda y contribución social, por lo que tiene establecido estos parámetros dentro de la misión y visión lo que permite interactuar con el entorno donde se desarrolla y mitigar el impacto social que la situación económica del país genera en la región donde funciona la organización.

Matriz de marco lógico

Árbol de Problemas

Figura 2 Árbol de Problemas



Fuente *Elaboración propia*

La Cooperativa Ecocacao Es un espacio empresarial de producción primaria que pretende liderar el negocio del cacao, donde reciben de manera oportuna la producción física de los asociados para comercializar en gran escala el producto.

A partir de ello la cooperativa tiene integrado un organigrama con una gran variedad de departamentos que les permite establecer estrategias de márketing, derechos humanos, responsabilidad laboral, entre otros. A partir de estos departamentos o comisiones establecidas direccionan el accionar de la organización lo que dificulta realizar un análisis concluyente frente a las falencias y fortalezas de la empresa.

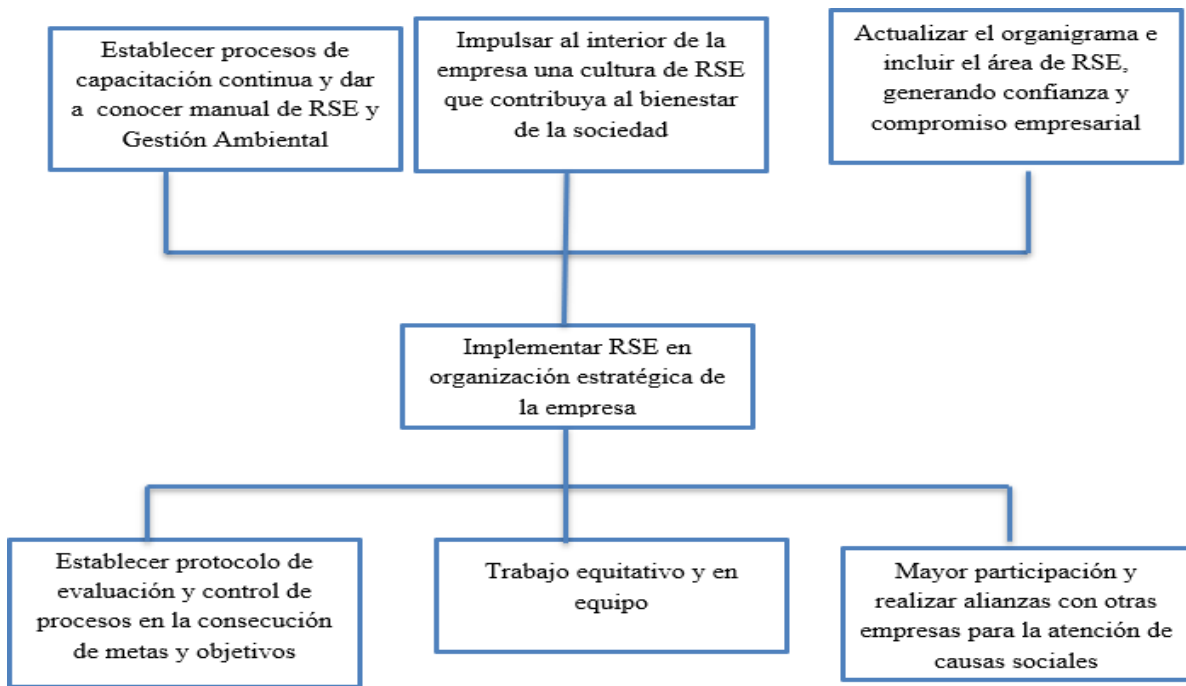
Ya que la falta de implementación de un proceso de Responsabilidad Social Empresarial no le permite a la gerencia tener una lectura completa del estado organizacional, ya que desde allí se direcciona estratégicamente la metodología de trabajo, es así que la empresa realiza procesos de manera empírica como pasa en el área de gestión ambiental, desarrollan una actividad de protocolo ambiental sin tener en cuenta las medidas normativas que están conllevan, lo que resulta ser un factor de incidencia negativa, a su vez no se registra un control de capacitación permanente sobre gestión ambiental, derechos humanos, RSE, motivación laboral o seguridad en el trabajo, al identificar la omisión de estos procesos la organización no tiene la capacidad de evaluar que tan comprometido e identificado se encuentra el recurso humano ante lo que proyecta la cooperativa al exterior.

Lo que genera que dentro de su política de reconocimiento solo tenga como acceso de contacto la página web de la cooperativa y no existan mayores comentarios en la misma, ya que hace falta que la organización implemente una estrategia de acercamiento y confianza dentro de sus clientes, posibles contactos y comunidad vecinal.

A partir de estos criterios se identifica los factores de incidencia negativa, que la organización debe fortalecer para posicionar la empresa, por tal razón se presenta el árbol estructural de soluciones.

Árbol de Soluciones

Figura 3 Árbol de Soluciones



Fuente propia

Es preciso hacer referencia a que la organización debe implementar los protocolos indicados por la ISO 26000 a través de un manual de funcionamiento que dirija el comportamiento ético, estratégico y participativo del personal interno, al simpatizante o consumidor y la comunidad vecinal. Además de establecer un cronograma de capacitación continua que establezca el conocimiento total al personal en referencia a la RSE, derechos humanos, seguridad en el trabajo y de motivación personal donde se incentive el acenso por compromiso, participación activa, superación académica y controlando que se cumpla equitativamente la carga laboral.

En cuanto al relacionamiento con otras empresas es pertinente que la cooperativa logre generar alianza con empresas del sector para impactar de manera positiva en el espacio geográfico en el que desarrollan su actividad laboral, ya que las ayudas y programas sociales con los que cuenta la organización podrían establecer una mayor cobertura y garantías si logra establecer convenios para el área social y ambiental.

Logrando ejecutar eficazmente cada uno de los protocolos del manual de RSE, cada área tendría los parámetros para realizar evaluación y seguimiento al cumplimiento de objetivos y metas a corto, mediano y largo plazo; es así que la cooperativa se posicionaría como una entidad confiable, de calidad, responsable ambiental y social, donde el cliente, el personal y la comunidad en general se identificara con la marca del producto generando valor corporativo y financiero, al querer ser parte de un proyecto ejemplarizante.

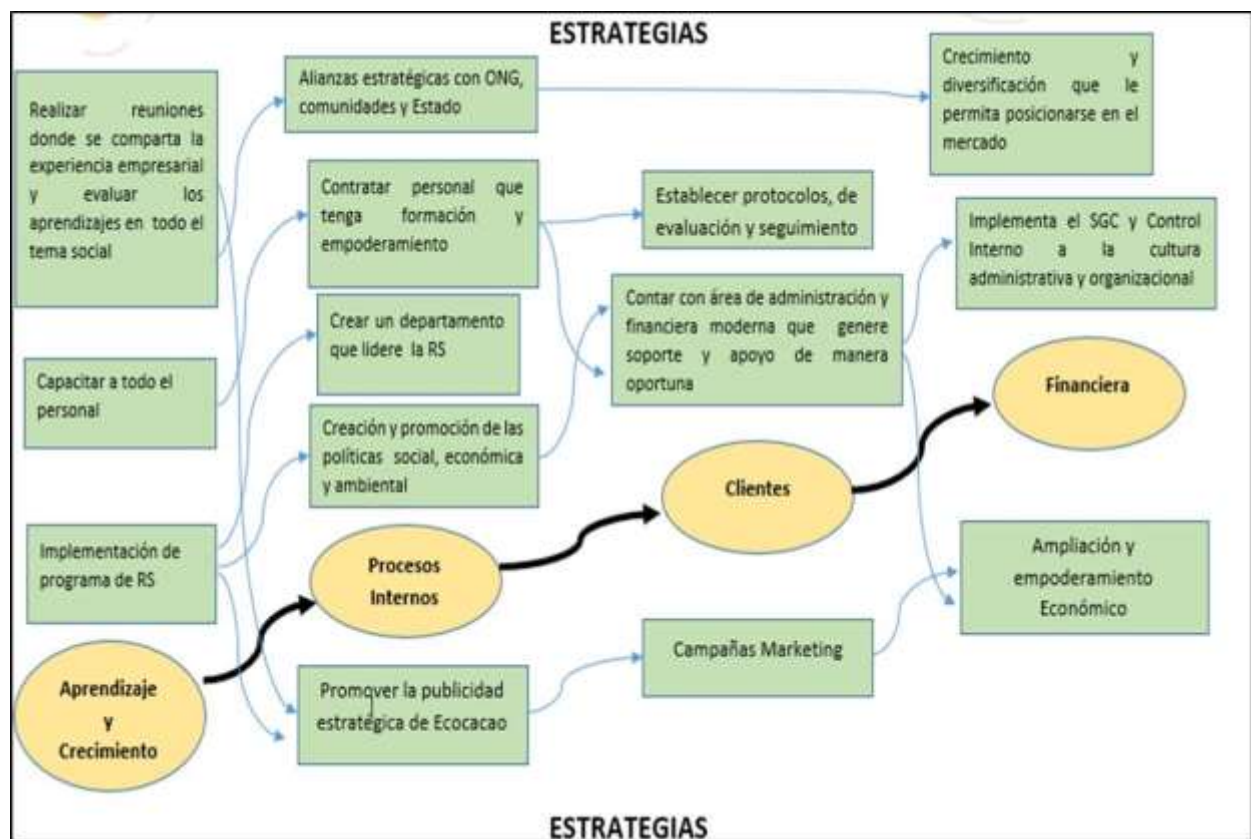
Definición de mapa estratégico, imagen de mapa estratégico y explicación a partir de la dimensión económica, social y ambiental

En la actualidad todas las empresas buscan innovación, la demanda es tecnología, donde se logren criterios de información y bases conceptuales en una buena administración logrando un trabajo eficiente. De esta manera se genera un mejor servicio y satisfacción de las necesidades y expectativas de los beneficiarios, esto va sumando un valor agregado que no es improvisado si no un actuar anticipado a los hechos.

El Mapa Estratégico se enfoca en RS con metas y objetivos que deben ser medibles a través de unos indicadores que deben evaluarse periódicamente según lo marque las políticas de la empresa. Estos indicadores permiten llevar un seguimiento de las variables que la empresa debe controlar y posibilitan la visión de la empresa. Es decir, una vez definidas las metas y definido

los resultados previstos estos deben ser comparados con los resultados obtenidos, si hay diferencias o desviaciones en el resultado estos deben ser analizados para poder actuar, si es necesario reorientar, cambiar o ajustar la meta será el momento de hacer. Al definir la estructura y priorizar los lineamientos de los objetivos corporativos en marco del desarrollo funcional de la proyección, económica, social y ambiental, se logra focalizar en incidir con mayor contundencia las acciones que generen valor organizacional. Como se puede referenciar en la figura 4.

Figura 4 Mapa Estratégico de Stakeholders Cooperativa Ecocacao



Fuente Elaboración propia

En referencia el mapa estratégico expone cuatro factores de fortalecimiento estratégico que indican los siguientes parámetros:

1. Aprendizaje y Crecimiento: se referencia la necesidad de realizar procesos constantes de capacitación y acciones de motivación al personal, para lograr consolidar la lealtad, compromiso y el conocimiento requerido para que el recurso humano de la entidad actúe bajo los principios y parámetros que establece la ISO 26000 en el marco de la ejecución efectiva de un plan integral de funcionamiento de RSE, que garantice la consolidación de un comité que dirija sus actividades y realice un estricto control de evaluación y seguimiento en las diferentes políticas organizativas, teniendo como eje principal la responsabilidad del actuar bajo los parámetros del cumplimiento de los derechos humanos integrales ante el recurso humano, considerando los programas sociales, alianzas estratégicas con otras entidades para generar intervenciones sociales y ambientales involucrando a la comunidad de manera activa en minimizar los impactos ambientales generados por el trasegar humano, a su vez es preciso implementar procesos de capacitación en implementación adecuada de la ISO 14000, que confluye en un sistema de gestión ambiental interno que regula las acciones individuales y colectivas en el correcto uso y manejo de los residuos corporativos.

2. Procesos Internos: es determinante vincular dentro del organigrama organizacional el departamento de Responsabilidad Social ya que desde allí se puede ejecutar las acciones correspondiente a la evaluación y seguimiento constante de las metas y objetivos planteado para el posicionamiento estratégico de la cooperativa, además de lograr que internamente se destaquen liderazgos que ayuden a impulsar el trabajo en equipo y equitativo dentro del personal contribuyendo al cumplimiento de los estándares de calidad tanto en el producto como en el relacionamiento con el servicio al cliente y a la comunidad.

3. Clientes: en mención a una dificultad visible dentro del árbol de problemas se identifica que la organización requiere establecer procesos de acercamiento con el cliente más efectivo ya que solo cuenta con la página web y el sistema telefónico como contacto, por lo que se

establece dentro de su política de posicionamiento y crecimiento establecer pautas de acercamiento consultivo donde se pueda indagar y obtener información de primera fuente el nivel de satisfacción y confiabilidad que le brinda el producto al cliente o consumidor, en torno también de darle a conocer las políticas culturales, ambientales, sociales y económicas de la cooperativa convirtiendo este proceso en una acción de retroalimentación.

4. Financiera: en esta área proyecta establecer y visibilizar una política de competencia leal, a precios justos de crecimiento económico con un enfoque social en beneficio de sus asociados y la comunidad directamente relacionada en el área laboral y vecinal.

Plan estratégico de responsabilidad social (situación actual, plan de mejora)

El plan estratégico es una herramienta de proyección para que la Cooperativa Ecocacao logre generar valor corporativo ante la credibilidad del personal con la que se relaciona constantemente ya sea por temas comerciales, publicitarios, de consumo o su personal interno.

Considerando que el buen uso de las herramientas tecnológicas, educativas, administrativas y operacionales coordinadas desde un comité general de Responsabilidad Social Empresarial basada en la norma internacional de implementación de la ISO 26000, garantizara una efectivo funcionamiento en el área social, ambiental y económico, en referencia la tabla No indica los factores de mayor relevancia donde la entidad debe reforzar y continuar la supervisión y funcionamiento adecuado.

Tabla 2 Plan Estratégico de Responsabilidad Social

Dimensión	Objetivo Estratégico	Estrategia	Plazo	Costo	Indicador
Económica	Implementar Comité de RSE	Con la participación de diferentes empleados y directivos crear el comité de RSE	Anual	\$0	Actas de reuniones semanales
	Ejercer Liderazgo económico funcionamiento físico y administrativo de la Cooperativa.	Cumplir con las obligaciones fiscales (impuestos y pagos laborales	Periódico y anual	\$728.291.860	Informes contables mensuales y anuales.
	Promover identidad corporativa	Realizar capacitaciones manual interno y procedimientos, indicando los parámetros de	Jornadas trimestrales	\$ 4.000.000	No. Capacitaciones realizadas y evaluación.

comportamientos,
funciones,
aplicación código
de ética y
coaching

Establecer procesos de proyección laboral y auto superación personal	Implementar programas de ascenso o carrera administrativa donde el empleado al cumplir protocolos por medio de evaluación de desempeño y auto superación académica pueda postularse a un ascenso o bonificaciones por superar metas.	Semestral	\$ 3.000.000	Seguimient o evaluación y control de metas proyectadas al mes.
---	--	-----------	--------------	--

Social	Establecer programas de desarrollo al sector rural y a las comunidades de la región.	Brindar capacitaciones acerca de temas agrícolas y de educación cooperativa.	Semestral	\$1.500.000	No de capacitacion es anuales y aprobaci3n de manual
	Establecer alianzas interinstitucionales o con otras empresas de la regi3n	Realizar donaciones y participar en programas de inter3s social y ambiental, para apoyar el desarrollo acad3mico de los y las ni1as de la zona, adem1s de implementar estrategias de orden ambiental para reducir su	Anual	\$15.000.000	Proyectos e iniciativas de inversi3n social.

	impacto.			
Establece proceso de corresponsabilidad en el desarrollo social.	Contratar personal de la región que cumplan con los requisitos exigidos para el cargo	Anual	\$ 0	Comité RSE responsable del estudio del apoyo económico en procesos educativos.
Garantizar una competencia honesta y leal	Promover el respeto corporativo ante la comercialización del producto y las estrategias de distribución	Permanente Anual	\$0	No procesos y contratos realizados en cumplimiento de las normas legales.

Ambiental	Implementación de prácticas ambientalmente responsables.	Mensual	\$ 0	Manual de sistema gestión ambiental
Implementar sistema de Gestión Ambiental	Gestión adecuada de residuos sólidos generados en los elementos de control de residuos y bajo el control de formatos de seguimiento.	Mensual	\$ 3.000.000	No formatos de control de bioseguridad y SGA.
	Ahorro de energía y reutilización del agua.	Mensual	\$ 0	Control y seguimiento de facturas de pago de servicios públicos.

Implementar campañas para el buen uso de los recursos ambientales y el reciclaje.	Bimensual	\$200.000	Control capacitaciónes en SGA
Utilizar productos biodegradables y reciclados.	Permanente Anual	\$0	Actualización de protocolos SGA

Fuente propia

El plan de mejora se basa en la estrategia a implementar en cada una de las áreas identificadas, estableciendo como referencia la estrecha relación que tienen las actividades seleccionadas con los grupos de interés.

Esto permitirá que la cooperativa cumpla eficazmente con las normas legales vigentes en cada una de sus dimensiones y a su vez contar con un personal motivado con sentido de pertenencia, enfocado a mejorar los índices de calidad, compromiso laboral, en el entendido que hacen parte de un proyecto incluyente que garantiza la estabilidad y la responsabilidad corporativa que tiene la entidad con su entorno al ejercer una actividad productiva en escala con tendencia a mejorar su comercialización y distribución en otras zonas del país.

La Cooperativa Ecocacao es una entidad que cuenta con un amplio proceso de control y seguimiento de sus actividades de manera descentralizada y por departamentos de trabajo, lo que indica que se requiere focalizar sus acciones desde un comité de RSE que garantice la coordinación e implementación de las políticas administrativas, financieras, ambientales, sociales, demarcando la importancia de reducir al mínimo los impactos que genera una actividad comercial.

Conclusiones

La Cooperativa Ecocacao es una organización que contempla un gran sentido de responsabilidad social y ambiental que cuenta con protocolos de seguimiento exigentes, que le permiten vigilar cada una de sus conductas a pesar de ello al aplicar los procesos concernientes al diagnóstico se logró evidenciar que requiere conformar un equipo dinámico de RSE basado en la ISO 26000, ya que desde allí puede centralizar la información y reforzar desde el diagnóstico los ejes centrales a fortalecer en tipo de orden económico, social y ambiental.

Actualmente se puede evidenciar la importancia de diseñar el marco lógico ya que esta herramienta analítica nos permitió diseñar, planificar de una forma clara la información necesaria para el proyecto, logrando dimensionar que el mapa estratégico es una organización que genera compromiso donde se involucra al equipo ejecutivo para que ellos entiendan las estrategias para lograr el éxito de la organización.

Se puede concluir que la elaboración de plan de mejora de la Cooperativa Ecocacao, permitió conocer la empresa en su parte interna como externa, la elaboración del código de ética refuerza el plan estratégico y permite generar una estrategia de desarrollo organizacional, enfocado en la Responsabilidad Social permitiendo que todo el equipo de trabajo interactúe y aporte al crecimiento empresarial así como sus asociados.

Referencias

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

<https://repository.unad.edu.co/bitstream/handle/10596/1140/2009-49P-08.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

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

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

de <https://bibliotecavirtual.unad.edu.co/login?url=http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=edsbas&AN=edsbas.AF49E844&lang=es&site=eds-live&scope=site>

Sánchez, Norma El marco lógico. Metodología para la planificación, seguimiento y evaluación de proyectos Visión Gerencial, núm. 2, julio-diciembre, 2007, pp. 328-343 Universidad de los Andes

Mérida, Venezuela

Página web Ecocacao. <httpwww.ecocacao.com>

Anexo (enlace código de ética)

<https://drive.google.com/file/d/1r33O2EVyVoEAY3wtUkbmYlmz3JsqRUvq/view?usp=sharing>