

Incidencia de las acciones gerenciales sobre la responsabilidad social empresarial desarrollada en la
organización tapitodo

Nathalia Mejía Castro

Aiza Zuleima Buitrago

Camilo Andrés Criollo

Tatiana Lozano

Universidad Nacional Abierta y a Distancia – UNAD

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

Administración de Empresas

Palmira – Valle

Mayo de 2021

Incidencia de las acciones gerenciales sobre la responsabilidad social empresarial desarrollada en la
organización tapitodo

Nathalia Mejía Castro

Aiza Zuleima Buitrago

Camilo Andrés Criollo

Tatiana Lozano

Asesor:

Henry Hurtado

Universidad Nacional Abierta y a Distancia – UNAD

Escuela de Ciencias Administrativas, contables, Económicas y de Negocios – ECACEN

Administración de Empresas

Palmira – Valle

Mayo de 2021

Tabla de contenido

Capítulo 1. Antecedentes.....	9
Introducción.....	9
Problema.....	10
Objetivo General.....	10
Objetivos Específicos.....	10
Capítulo 2. Marcos Referenciales	10
Marco conceptual	10
Marco Teórico.....	17
Marco Legal.....	22
Capítulo 3. Resultados	23
Diagnóstico	23
Matriz de marco lógico	24
Capítulo 4. Plan de Mejoramiento	28
Conclusiones	30
Referencias.....	31
Anexos.....	33

Lista de Tablas

Tabla 1: Marco institucional.....	15
Tabla 2: Cuadro de Stakeholders de Tapitodo	21
Tabla 3: Plan de acción y de seguimiento	21

Lista de Figuras

Figura 1: Árbol de problemas Tapitodo	18
Figura 2: Árbol de objetivos Tapitodo.....	19
Figura 3: Mapa de estrategias Tapitodo	20

Lista de Anexos

Anexo 1. Enlace al Código de Ética	26
Anexo 2. Formato de Recolección de Información	26

Resumen analítico especializado

Título	INCIDENCIA DE LAS ACCIONES GERENCIALES SOBRE LA RSE DESARROLLADA EN LA ORGANIZACIÓN TAPITODO
Autores	Nathalia Mejía Castro, Aiza Zuleima Buitrago, Camilo Andrés Criollo, Tatiana Lozano
Resumen	La Responsabilidad social se está implementando rápidamente a nivel global, participando en planes integrales de desarrollo, buscando mejorar las condiciones de su entorno a través de principios y valores que crean un compromiso. Este documento pretende exponer el diagnóstico y el plan de mejoramiento de la empresa Tapitodo, apoyados en el código de ética.
Palabras claves	Responsabilidad social, ética empresarial, código de ética, plan de mejoramiento, diagnostico

Abstract Social Responsibility is being rapidly implemented globally, participating in comprehensive development plans, seeking to improve the conditions of its environment through principles and values that create commitment. This document aims to present the diagnosis and improvement plan of the Tapitodo company, supported by the code of ethics.

Keywords Social responsibility, business ethics, code of ethics, improvement plan, strategic plan

Capítulo 1. Antecedentes

Introducción

Cada vez más organizaciones están adoptando comportamientos encaminados a implementar la responsabilidad social empresarial (RSE), que conlleva a tener beneficios en el entorno social y ambiental, generando desarrollos sostenibles y socialmente responsables.

La responsabilidad social empresarial (RSE) es un tema que lo están implementando la gran mayoría de las organizaciones a nivel mundial, por lo que las empresas optan hoy en día por participar en planes integrales de desarrollo mediante los cuales buscan mejorar las condiciones del macro entorno, pero para realizar dichas propuestas de planes integrales las organizaciones debe contar con unos principios sólidos y unos valores que permitan crear un compromiso empresarial en busca de mejoras, las cuales tienen que realizarse de manera continua y no solo de momento, ya que hay una visión a largo plazo con múltiples beneficios para la sociedad y la organización.

Cabe resaltar que la RSE va más allá de las obligaciones que la empresa tiene con el gobierno, se realiza de manera voluntaria en busca del desarrollo social y económico de la región, y existen diferentes ámbitos para su aplicación dependiendo del enfoque de las organizaciones, en el trabajo presentado a continuación se podrá ver su enfoque, definiciones y sistemas de gestión para la aplicación de los planes integrales por parte de las empresas.

Problema

La Responsabilidad Social es un compromiso Ético, legal y sostenible, con un acuerdo voluntario que una empresa adquiere para el mejoramiento económico, ambiental y social; en el interior y fuera de la empresa.

Carencia del conocimiento del proceso requerido para la ejecución de la Responsabilidad Social y mal manejo de la comunicación haciendo que la participación no sea la adecuada para la empresa.

Objetivo General

Abundancia del conocimiento del proceso requerido para la ejecución de la R.S y buen manejo de la comunicación haciendo que la participación sea la adecuada para la empresa.

Objetivos Específicos

- Construir un instrumento de recolección de información a partir del estudio de la norma internacional ISO 26000.
- Aplicar los instrumentos, justificar la selección y presentar los resultados.
- Ampliar el marco institucional o direccionamiento estratégico de la empresa TAPITODO.

Capítulo 2. Marcos Referenciales

Marco conceptual

Ética: es la ciencia filosófico-normativa y teórico-práctica que estudia los aspectos individuales y sociales de la persona a través de la moralidad de los actos humanos, bajo el prisma de la razón humana, la honestidad teniendo siempre como fin el bien honesto, la honestidad. P, Barroso.

Ética empresarial: Es un valor intrínseco de toda actividad económica y organizacional porque cualquier actividad empresarial atrae hacia sí un cúmulo de factores humanos, donde la dignidad personal es un valor que debe presidir las decisiones de cualquier organización y la convicción de que la armonía social exige la práctica habitual de conductas verdaderas según Ortiz (1995:18).

Pensamiento estratégico: es un proceso que ocurre en la mente del ejecutivo y le permite visualizar cómo será el aspecto de la organización en el futuro, y donde los integrantes de la misma se convierten en elementos claves. Robert (2006).

Desarrollo social: En la Teoría del Desarrollo Social, Vygotsky afirma que el desarrollo cultural de un niño ocurre primero a nivel social, llamado interpsicológico, y en segundo lugar a nivel individual o personal, llamado intrapsicológico. «La Teoría Del Desarrollo Social - Socializar y Aprender».

<https://explorable.com/es/la-teoria-del-desarrollo-social>.

Desarrollo sostenible: De manera general, el concepto de desarrollo está asociado al aumento de bienestar individual y colectivo. Tradicionalmente éste ha sido medido a través de indicadores económicos y políticos ligados al proceso de mayor o menor crecimiento económico y redistribución de la riqueza; asimismo, ha sido vinculado con el nivel de industrialización, lo que ha determinado una categorización en países "desarrollados" o "en vías de desarrollo". A fines de los setenta se integró la dimensión social del desarrollo, aunque siempre privilegiando lo económico. Sin embargo, en la década del ochenta se presencié el estancamiento y retroceso del bienestar en gran parte de la humanidad (Bifani, 1994).

Excelencia empresarial: es organizar, gestionar y hacer todo bien a la primera. Y que sea SIEMPRE Y TODOS, en todos los ámbitos de la organización, logrando resultados integrales excelentes planificados. Guía de la Calidad. «Excelencia Empresarial».

Grupos de interés (stakeholders): “Aquellos grupos a los que la organización es responsable” (Alkhafaji, 1989).

Sostenibilidad: Harlem Brundtland mediante su informe definió la sostenibilidad como “el desarrollo que satisface las necesidades del presente sin comprometer la habilidad de generaciones futuras de satisfacer sus propias necesidades”.

Estrategia: Alfred Chandler JR: Define la estrategia como la determinación de metas y objetivos básicos de largo plazo de la empresa, la adición de los cursos de acción, y la asignación de recursos necesarios para lograr dichas metas.

Gerencia estratégica: Pearce y Robinson definen la gerencia estratégica como el conjunto de decisiones y acciones que resultan en la formulación e implementación de planes diseñados para lograr los objetivos de la organización a largo plazo y sostener una ventaja competitiva. Pearce y Robinson (2015).

Instrumentos de diagnóstico

Materia Fundamental o variables	Indicadores que demuestran el cumplimiento de la materia fundamental”	Preguntas (Entre 10 y 15 en total)	Respuesta	Instrumento y población objeto de estudio (Encuesta)
Derechos humanos	Acceso y participación	¿Brindan capacitaciones constantes sobre	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Totalmente de acuerdo ✓ De acuerdo ✓ Ni de acuerdo, ni en desacuerdo ✓ En desacuerdo 	Talento humano

		la RS y la ISO 26000?	✓	Totalmente en desacuerdo	
Asuntos de consumidores	Encuestas de satisfacción - Soporte técnico	¿Brindan servicios de atención al cliente en resolución de quejas?	✓	Totalmente de acuerdo	Clientes
			✓	De acuerdo	
			✓	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	
			✓	En desacuerdo	
			✓	Totalmente en desacuerdo	
Prácticas laborales	Evaluaciones de desempeño	¿Implementan las prácticas de seguridad y salud en el trabajo?	✓	Totalmente de acuerdo	Trabajadores
			✓	De acuerdo	
			✓	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	
			✓	En desacuerdo	
			✓	Totalmente en desacuerdo	
Prácticas laborales	Implementación de acciones de mejora	¿La organización cumple con las prácticas laborales que generan condiciones de empleo digno?	✓	Totalmente de acuerdo	Gestión humana
			✓	De acuerdo	
			✓	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	
			✓	En desacuerdo	
			✓	Totalmente en desacuerdo	
		Por ejemplo:			

		incentivos, remuneraciones, formación entre otros...		
		¿La empresa realiza campañas para concientizar el personal acerca del uso responsable de los recursos naturales? Por ejemplo: el consumo de agua, de energía y el uso de papel.	<input checked="" type="checkbox"/> Totalmente de acuerdo <input checked="" type="checkbox"/> De acuerdo <input checked="" type="checkbox"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input checked="" type="checkbox"/> En desacuerdo <input checked="" type="checkbox"/> Totalmente en desacuerdo	Área de logística
Medio ambiente	Indicadores			
		¿La organización tiene políticas y prácticas establecidas que permitan identificar si los	<input checked="" type="checkbox"/> Totalmente de acuerdo <input checked="" type="checkbox"/> De acuerdo <input checked="" type="checkbox"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input checked="" type="checkbox"/> En desacuerdo <input checked="" type="checkbox"/> Totalmente en desacuerdo	Gerencia
Practicas justas de operación	Evaluaciones de desempeño			

		proveedores			
		cumplen con la			
		reglamentación			
		ISO 26000?			
Asuntos de	Sistema de	¿Los productos	✓	Totalmente	
		ofrecidos por la	✓	de acuerdo	
		empresa son	✓	De acuerdo	
		seguros para los	✓	Ni de	
consumidores	gestión de calidad	consumidores y	✓	acuerdo, ni en	Consumidores
		responsables con	✓	desacuerdo	
		el medio		En	
		ambiente?		desacuerdo	
				Totalmente	
		¿Existe ambiente y	✓	de acuerdo	
		cultura donde se	✓	De acuerdo	
		practiquen los	✓	Ni de	
Gobernanza de la	Cultura	principios de la	✓	acuerdo, ni en	
Organización	Organizacional	responsabilidad	✓	desacuerdo	Gerente
		social?	✓	En	
				desacuerdo	
		¿La empresa	✓	Totalmente	
		cuenta con	✓	de acuerdo	
		instrumentos que	✓	De acuerdo	
Gobernanza de la	Cultura	midan el clima	✓	Ni de	
Organización	Organizacional	organizacional y	✓	acuerdo, ni en	Gerente
				desacuerdo	
				En	
				desacuerdo	

		los componentes éticos?	✓	Totalmente en desacuerdo	
Gobernanza de la Organización	Compromisos Éticos	¿Se fomenta el Comportamiento Ético y el Cumplimiento de las leyes organizacionales?	✓ ✓ ✓ ✓ ✓	Totalmente de acuerdo De acuerdo Ni de acuerdo, ni en desacuerdo En desacuerdo Totalmente en desacuerdo	Gerente

Fuente: La Autoría Propia a partir de la norma ISO 26000

Marco Teórico

La responsabilidad social empresarial (RSE) es un tema que lo están implementando la gran mayoría de las organizaciones a nivel mundial, por lo que las empresas optan hoy en día por participar en planes integrales de desarrollo mediante los cuales buscan mejorar las condiciones del macro entorno, pero para realizar dichas propuestas de planes integrales las organizaciones debe contar con unos principios sólidos y unos valores que permitan crear un compromiso empresarial en busca de 7 mejoras, las cuales tienen que realizarse de manera continua y no solo de momento, ya que hay una visión a largo plazo con múltiples beneficios para la sociedad y la organización. Cabe resaltar que la RSE va más allá de las obligaciones que la empresa tiene con el gobierno, se realiza de manera voluntaria en busca del desarrollo social y económico de la región, y existen diferentes ámbitos para su aplicación dependiendo del enfoque de las organizaciones, en el trabajo presentado a continuación se podrá ver su enfoque, definiciones y sistemas de gestión para la aplicación de los planes integrales por parte de las empresas. Tesis Las empresas hoy deben tener muy en cuenta la RSE, ya que esta contribuye al bienestar de todos estos aspectos de la misma. Las empresas al cumplir con las necesidades de sus clientes, proveedores, público general, empleados, comunidades, y accionistas ya están asegurando su éxito continuo, esto un compromiso voluntario que asume una empresa con la sociedad, y aplica tanto a nivel interno como externo de la empresa. A nivel interno la empresa es responsable del bienestar de los trabajadores, del ambiente laboral, condiciones laborales, beneficios, salud física y mental, salarios adecuados y políticas ambientales internas. A nivel externo la empresa tiene responsabilidad con la sociedad de llevar a cabo sus operaciones de una forma ética, buscando tener un impacto positivo con el medio ambiente y buscando intervenir de manera positiva con las personas, planeta y economía. Es por eso que en el siguiente documento se establecerán algunas características, elementos y formas de gestionar la responsabilidad social empresarial en las empresas, información que nos ayudara a tener en cuenta al momento de aplicar las RSE donde encontraremos un sinfín de razones para aplicarlas y los

beneficios que traeremos a la empresa. Según la teoría de los Stakeholders, la RSE se considera como la maximización del beneficio que puede estar de acuerdo con un óptimo social Freeman, (1962), es decir que puede ser la estrategia optima que busca minimizar los costos de transacción con las partes interesadas, teniendo un impacto en diversos grupos como clientes, empleados, comunidad entre otros. Cabrera (2006), refiere que las concepciones en torno a la responsabilidad social han pasado desde un compromiso exclusivamente económico beneficio máximo alcanzado por la oferta de bienes y servicios, hasta la visión donde se asume una responsabilidad frente a la sociedad, que supone una ampliación de los objetivos empresariales a componentes sociales. Carroll, (1989) incluye aspectos económicos, legales y éticos, incorporando además la parte económica como pieza primordial, haciendo una conexión entre la RSE y las finanzas. La responsabilidad social empresarial, obedece a las acciones éticas que se llevan a cabo en pro de beneficiar el mejoramiento ambiental, económico y social, son acciones solidarias en donde las empresas también se ven beneficiadas en algunos casos con exenciones tributarias, con fidelización de clientes, con la captación de nuevos negocios, el aumento de la credibilidad, confianza y el constante uso de la marca que se asemeja a los beneficios de una campaña publicitaria. Asumiendo un compromiso por el bienestar del entorno social que las rodea" (Caravedo, 1998, p.15). Cada vez se hace más frecuente reflexionar sobre el desempeño de las empresas y la responsabilidad en el desarrollo de un modelo que humanice la empresa y que a su vez ayude a un desarrollo económico, social y ambiental sostenible (Escuela Economía Social, 2012). Así las cosas, Si la Empresa invierte y esa inversión le da como retorno utilidades, además de crecimiento y sustentabilidad, ¿Por qué no generar bienestar a la comunidad? bien sea con posibilidades de empleo, cuidado del medio ambiente mejoramiento de la calidad de vida de los ciudadanos de la zona. La RSE, va más allá de regulaciones y cumplimientos, 9 implica una serie de conceptos generales de fundamentación como sus características, elementos y formas de gestionar estratégicamente, para la aplicación de los planes integrales por parte de las empresas ayudando a comprender porque se puede hacer empresa basada en la Responsabilidad

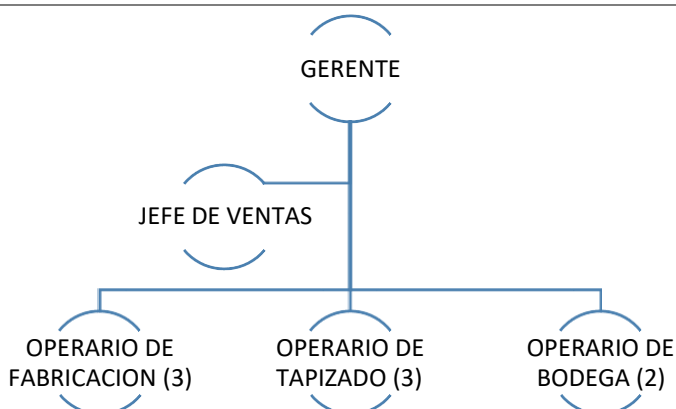
Social. Anteriormente el único fin de las empresas era generar ganancias para los accionistas, sin embargo, hoy en día y gracias a la revolución industrial el papel de la empresa ha progresado. Actualmente las empresas hacen parte de la sociedad, y como tal tienen responsabilidades, de allí la importancia de aplicar la RSE en las empresas, como un pacto voluntario cuya finalidad es realizar prácticas honestas, transparentes, cumpliendo con el respeto por el desarrollo social, ambiental y económico. Para ello cuenta con unos elementos que se hacen vitales para el desarrollo de la estrategia de la compañía. El compromiso de la empresa: Las empresas deben equilibrar las actividades relacionadas con el negocio que son las que generan una fuente de ingreso económico y dedicar tiempo, dinero y recurso humano destinado a contribuir de manera voluntaria y responsable al recurso económico, social y ambiental para el progreso del entorno. Beneficio para la sociedad y público de interés y adaptabilidad: Según Heydari et al. (2011) y Perrini et al. (2011) los grupos de interés hacen parte de los elementos que conforman la responsabilidad social empresarial y juegan un papel importante de acuerdo a su relación con la empresa, inversionistas y asociados son de interés financiero, autoridades gubernamentales pertenecen al ámbito legal, proveedores y clientes son de relación comercial, directivos y colaboradores hacen parte de la relación laboral, el papel que desempeñan cada uno de los mencionados, logran la credibilidad necesaria para la empresa. Conducta ética: es mayor al de las empresas tradicionales y tiene en cuenta las expectativas de las sociedades. La dirección de la empresa busca la interacción de los resultados económicos, con los grupos de interés y el entorno social, con el propósito de conseguir un equilibrio, cumpliendo con unas características eficaces e importantes como lograr un engranaje adecuado en el Impacto social, donde es fundamental el impacto positivo en la comunidad y el medio ambiente. A nivel interno los autores 10 (Zhang, 2010 y Jalil et al., 2010) manifiestan que la empresa tiene la responsabilidad de asegurar el bienestar del personal y el ambiente laboral, aquí se involucra el manejo del recurso humano, las condiciones laborales de los empleados, los beneficios que reciben dentro de la empresa, la consideración de la

salud física y mental de los empleados, asegurar un ambiente/espacio de trabajo con las medidas de seguridad adecuadas y que sea agradable para los trabajadores, salarios adecuados, políticas ambientales internas, entre otros. A nivel externo, la empresa tiene responsabilidad con la sociedad de llevar a cabo sus operaciones de una forma ética, buscando tener el menor impacto negativo ambiental posible y buscando contribuir de una forma positiva en los tres sectores de la triple cuenta de resultados: personas, planeta y economía. La lealtad existente entre los consumidores y la empresa con preocupaciones sociales es una característica destacable en estas empresas. La RSE, se caracteriza también por no tener normas generales, debido a que cada empresa pone en funcionamiento su estrategia dependiendo sea su tamaño, las políticas y la cultura. La RSE es integrada en todos los procesos de la compañía, lo que quiere decir que hay una conciliación permanente con todas las partes involucradas. El tamaño de la empresa puede tener un efecto positivo en el trabajo realizado respecto a la RSE, dado a que las empresas de mayor tamaño se involucran en prácticas socialmente responsables porque sus resultados sociales son más visibles que las de menor tamaño y por lo tanto más susceptibles a afectar su reputación (Charlo et al., 2013, Artiach et al., 2010 y Fauzi et al., 2007), un ejemplo de ello es la empresa multinacional Nestlé que diseña estrategias conjuntamente con las Naciones Unidas, comprometiéndose con las personas, ayudando a más de 50 millones de niños a llevar una vida saludable, con la comunidad su compromiso está en ayudar a más de 30 millones de personas directamente relacionadas con la actividad empresarial y con el planeta esforzándose por alcanzar un impacto ambiental de 0. (Nestlé, 2020) La teoría expuesta por (Edward Freeman, 1962) sobre la Responsabilidad Social, se caracteriza por una serie de hechos como las formas de gestionar sus propósitos. El impacto comunitario que genera la RSE, tiende a dar frutos a las Empresas que desarrollan proyectos de esta índole. Si bien es cierto que las empresas a medida que se fortalecen y crecen van adquiriendo a su vez poder social, no es menos cierto que al ejercerlo deben buscar el beneficio de los grupos de interés no sólo de aquellos que conforman la organización sino aquellos que

aun cuando no hacen parte, están presentes en la comunidad donde ejercen su actividad. Es indudable que, sin el apoyo del entorno, una sociedad no puede alcanzar sustentabilidad. Logrando una relación positiva con los consumidores a través de productos de calidad y buen servicio generando un mayor compromiso por parte de estos reflejado en las ventas. También al buscar bienestar en los empleados se reduce estrés logrando mayor satisfacción y compromiso, minimizando la rotación de personal y ausentismo. En cuanto a la comunidad, las donaciones que son inversión se deben hacer como estrategia corporativa. Es de vital importancia tener una base sobre la situación actual de las acciones responsables que se están considerando, buscando obtener información y percepciones de lo que la empresa ha realizado, con el fin de realizar un análisis de las posibles alternativas para realizar un plan de RSE y así tomar la estrategia corporativa indicada, después de obtenidas las posibles alternativas es necesario crear varios planes los cuales deben de contener sus propias estrategias corporativas, con la finalidad de estudiar cual es la mejor opción para la organización. El proceso de toma de decisiones se debe de hacer analizando los objetivos y principios de la empresa, después de escoger la mejor opción se encuentra la implementación de dicho plan. En conclusión, las empresas deben estar encaminadas en generar negocios sustentables, con modelos de cultura y valores que lo permita perdurar a largo plazo, enlazados con los cuidados del medio ambiente y socialmente responsables, generando un impacto positivo a la comunidad. Logrando relación positiva con los consumidores a través de productos de calidad y buen servicio generando un mayor compromiso por parte de estos lo que se ve reflejado en un incremento en ventas (Heydari et al., 2011 y Mishra & Suar, 2010). El mundo necesita que la responsabilidad social no se vea como un compromiso exclusivo de las organizaciones por lograr un objetivo de comercialización de la marca, es necesario implementar esta herramienta en las instituciones educativas para dar un enfoque temprano a la transformación social.

Tabla 1: Marco institucional

Nombre de la empresa	TAPITODO DAC
Sector	Secundario (Textil)
Ubicación	Calle 64 34a37 Palmira, Valle del Cauca
Misión	Tapitodo es una empresa creada para todo tipo de personas y organizaciones, nuestro propósito es brindarles una tapicería de alta costura, eficacia y materiales altamente calificados, para satisfacción de nuestros clientes.
Visión	La empresa tapitodo, se proyecta para que en el año 2023 sea una empresa reconocida en el municipio de Palmira valle, teniendo un liderazgo y amplias organizaciones para atención de nuestros clientes, permitiendo un mejoramiento continuo.

Valores**Estructura Organizacional**

Nota: Elaboración propia (2021)

Marco Legal

Tapitodo es una empresa Palmirana que se está encaminando en la aplicación de la RSE y por eso las Norma ISO 26000 es el referente para encaminar a la empresa en ese rumbo, la responsabilidad

social está definida como el compromiso de una organización en todos los impactos que esta genere por sus actividades tanto en la parte social, ambiental, comportamiento ético y que contribuya a un desarrollo sostenible de ella y de su entorno.

La norma es una forma de estandarizar como las organizaciones tanto públicas como privadas puedan tener una guía para la Responsabilidad Empresarial, claro que no es una obligación de las organizaciones adoptar esta norma, pero si es de gran ayuda para poder generar un consenso global.

A mi parecer hay empresas en Colombia que deberían de abordar los puntos de la ISO 26000 y así brindar espacios fundamentales para mayor competitividad, manejando la mejor reputación, porque es así que se crea una mejor sociedad, manejando los principios de rendición de cuentas, transparencia, comportamiento ético, respeto a lo legal y a tener un manejo de la parte ambiental responsablemente.

Capítulo 3. Resultados

Diagnóstico

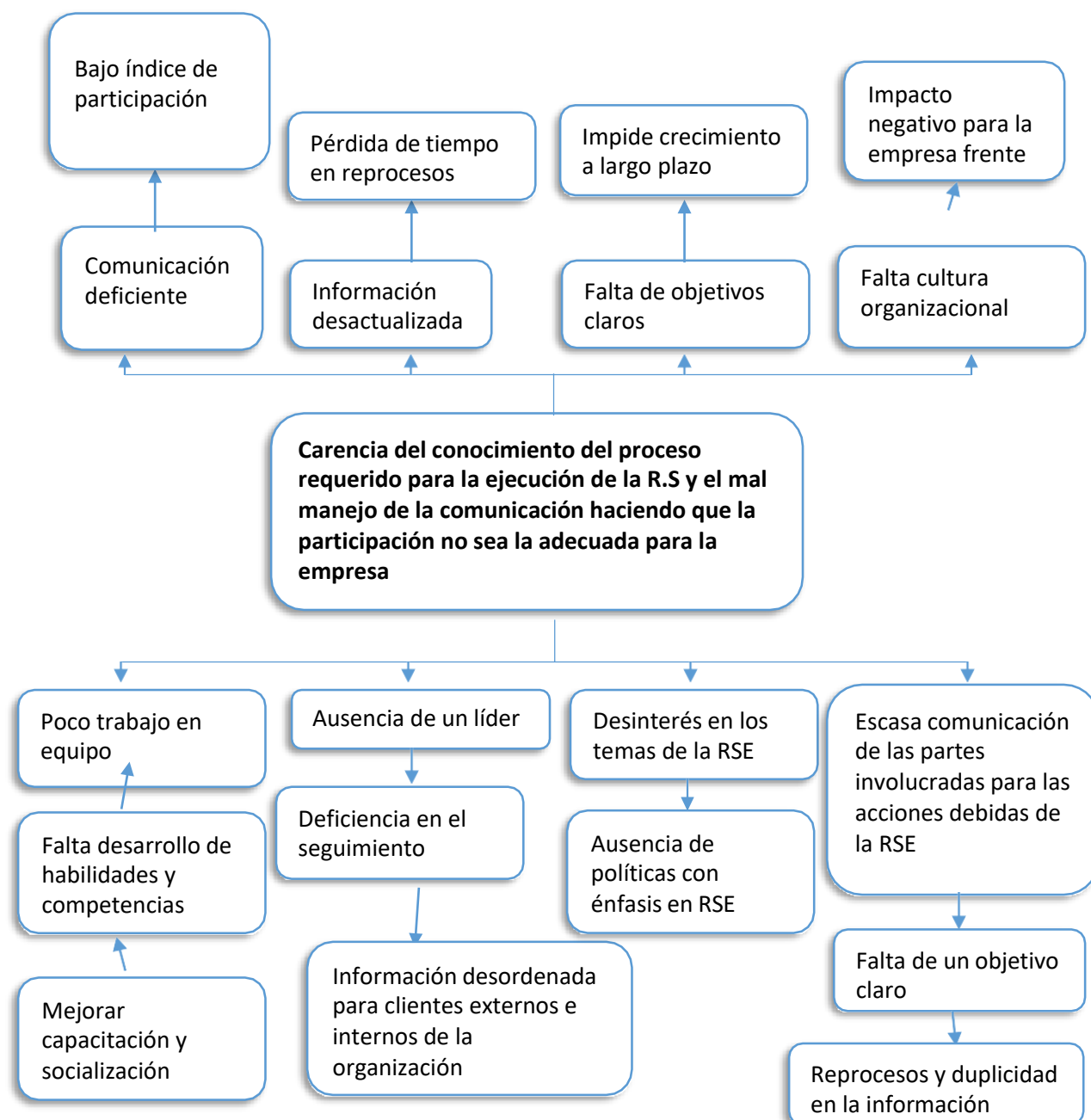
De acuerdo a los resultados de la aplicación del instrumento teniendo en cuenta las preguntas realizadas a 3 trabajadores de la empresa TAPITODO, se puede observar que aplican solamente una parte de la responsabilidad social empresarial fomentando el comportamiento ético y el cumplimiento de las leyes organizacionales de la empresa también utilizando para la elaboración de sus productos materiales que son totalmente reciclables, su incineración no tiene ningún efecto contaminante, y su tecnología de producción es la de menor impacto ambiental. Por otro lado no están cumpliendo con políticas de responsabilidad social empresarial por lo tanto la recomendación es empezar con las áreas más pequeñas y críticas, como por ejemplo implementando un 24 SST, identificando los riesgos y peligros, creando una política y planteando unos objetivos iniciales para así mismo operar un plan de trabajo anual y cumplir con lo que rige esta norma, gestionar eficazmente las quejas mediante una buena comunicación con los clientes respondiendo de manera rápida y solucionando lo más pronto

posible las PQR esto con el fin de fidelizar a los clientes, implementar un plan de incentivos y remuneraciones incentivando a los trabajadores a tener un trabajo digno. La empresa TAPITODO debe implementar un cronograma de capacitaciones, que permita dar a conocer a todos los empleados la importancia social y ambiental que se establece en la norma, con el fin de que cada empleado desde la actividad que desempeña dentro de la organización realice su aporte continuo y así lograr la implementación de la

RSE y la ISO 26000. Tapitodo debe de fomentar estrategias para el desarrollo sostenible generando que todos los colaboradores participen y haya una opinión donde se identifique, adopte y aplique las normas apropiadas coherentes con los principios y políticas establecidas en la empresa.

Matriz de marco lógico

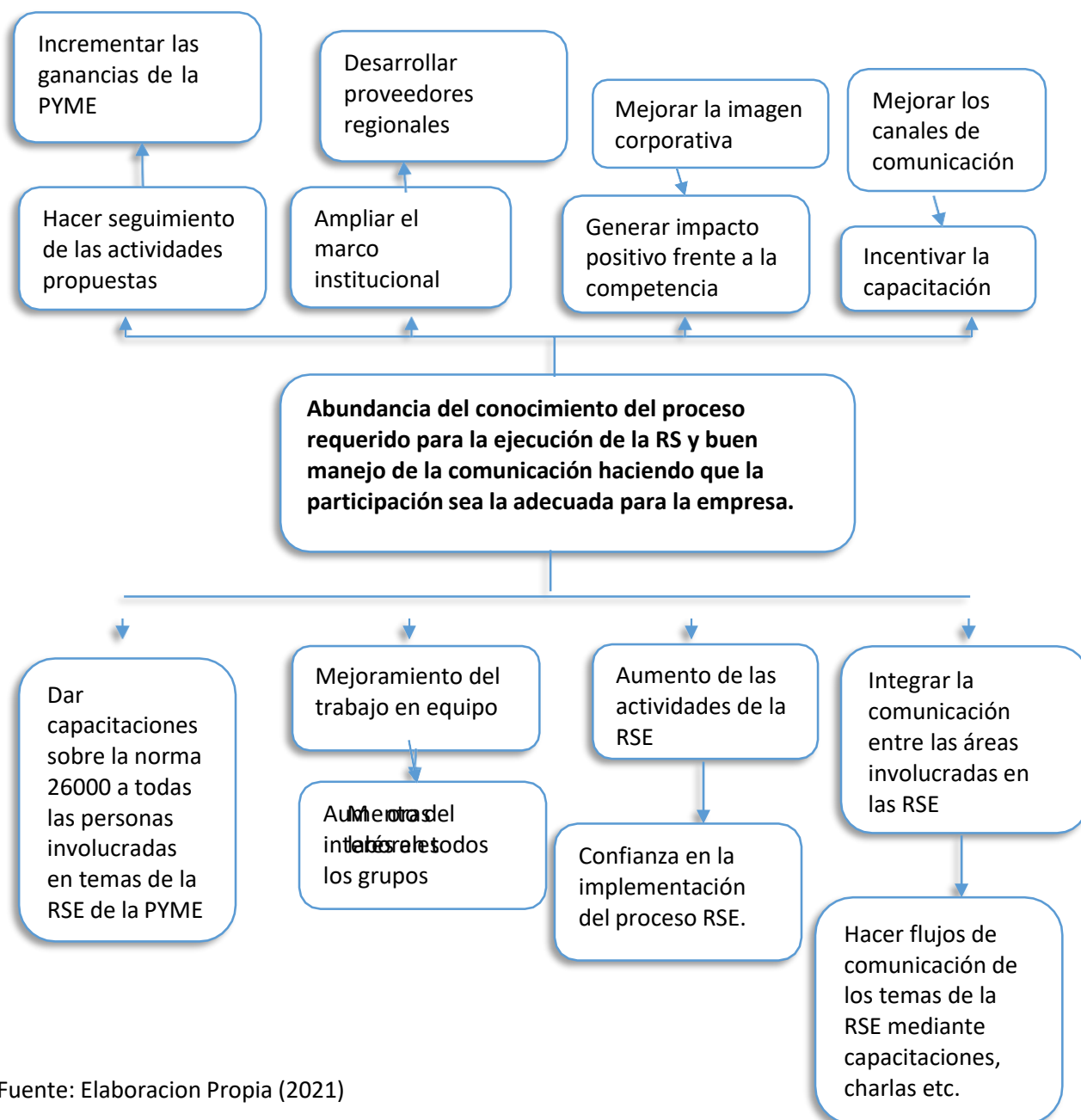
Figura 1: Árbol de problemas Tapitodo



Fuente: Elaboracion Propia (2021)

Explicación: Árbol de problemas. Clasificación de las causas y efectos que afectan la carencia del conocimiento del proceso requerido para la ejecución de la RSE y el mal manejo de la comunicación haciendo que la participación no sea la adecuada para la empresa.

Figura 2: Árbol de objetivos Tapitodo

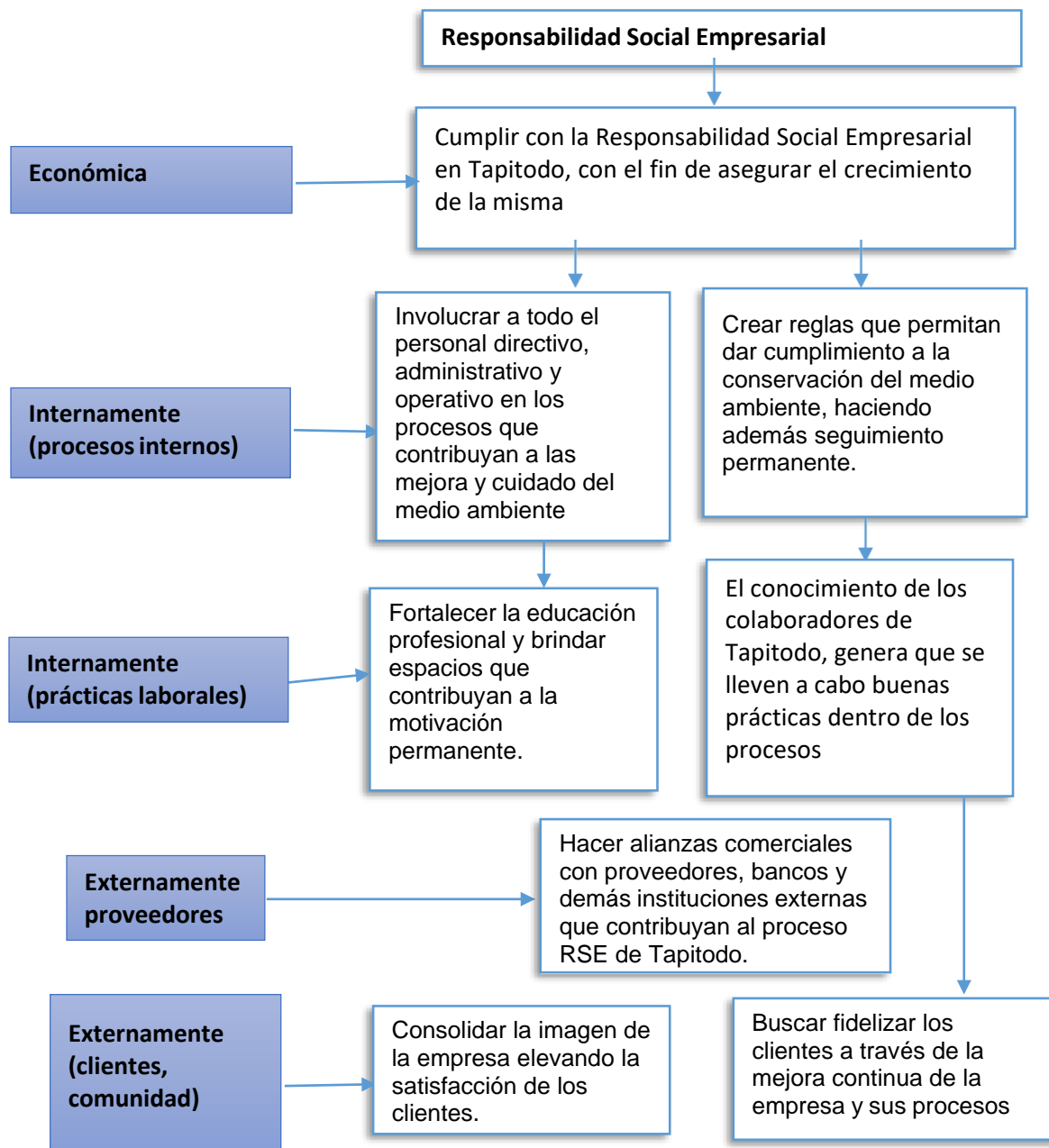


Fuente: Elaboracion Propia (2021)

Explicación. Planteamiento de los objetivos estratégicos para lograr el diseño y la socialización de las políticas claras con RSE para los empleados de la empresa TAPITODO.

Mapa estratégico y explicación a partir de la dimensión económica, social y ambiental e inclusión de los stakeholders

Figura 3: Mapa de estrategias Tapitodo



Fuente: Elaboracion Propia (2021)

Explicación: En este mapa se determinan las estrategias que se deben llevar a cabo en cada una de las materias según la norma ISO 26000

Tabla 2: Cuadro de Stakeholders de Tapitodo

Internos	Externos
✓ Directivos	✓ Clientes
✓ Trabajadores	✓ Proveedores
✓ Contratistas	✓ Juntas de accion comunal
✓ Sindicatos	✓ Comunidad local
	✓ Organizaciones sociales

Fuente: Elaboracion Propia (2021)

Explicación: Muestra los grupos involucrados en el diagnóstico realizado a Tapitodo utilizando como mecanismo una encuesta.

Capítulo 4. Plan de Mejoramiento

El plan de acción es muy importante para la empresa ya que contribuye de manera permanente a conocer los avances que tiene la compañía en las fechas establecidas y así conocer si la empresa tendrá mejores resultados a través del tiempo.

Tabla 3: Plan de acción y de seguimiento

Dimensión	Objetivo estratégico	Estrategia	Plazo	Costo	Indicador
Económica	Conocer la variación en los ingresos de la empresa, implementando la RSE tanto a nivel interno como en el mercado general	Incrementar la atención de la empresa al aumentar sus ventas Diseñar estrategias corporativas	1 año (12 meses)	1.000.000	Índice de participación en el mercado. <u>Ventas históricas de la empresa</u> = *100 Ventas totales en 12 meses Ejemplo: Cuota de mercado 250.000.000 =3.125 *100=312.5% 80.000.000
Social	Identificar la cantidad de habitantes de	Realizar alianzas con empresas del	1 año (12 meses)	1.000.000	<u>Cantidad de programas sociales</u> *100

	Palmira beneficiados con las políticas sociales de la empresa	mismo sector para conocer el impacto social en la población Palmireña.			Número habitantes beneficiados
Ambiental	Identificar si las políticas de RSE implementadas por la empresa contribuyen positivamente al medio ambiente	Fomentar el reciclaje y mejorar las prácticas ambientales en el uso de agentes contaminantes etc.	1 año (12 meses)	1.200.000	Medición de agentes contaminantes *100 Población Palmira

Fuente: Elaboración Propia (2021)

Dimensión Económica: En la tabla se tiene un objetivo que se debe cumplir en 12 meses y así saber si la empresa mejoro sus ingresos después de implementadas la RSE.

Dimensión Social: Se brinda información de hechos que afecten a la comunidad. En la tabla se mide el objetivo social del proyecto que será realizable en 12 meses teniendo en cuenta el indicador que se tomó para evaluar.

Dimensión Ambiental: Es la incidencia que tiene la empresa en el medio ambiente y la afectación que puede representar para el ecosistema. En la tabla se usa un indicador que mide el porcentaje del cumplimiento del objetivo en un plazo de 12 meses.

Conclusiones

En este documento se recoge una serie de datos de la empresa TAPITODO que permite evidenciar la falta de integración en las diferentes áreas para lograr la aplicación de la RSE y es a partir de allí que a través de un árbol de objetivos se diseñan estrategias para poder plantear y alcanzar dichos objetivos. El plan de mejoramiento es tomado en un plazo de 12 meses, tiempo en el que se debe saber según los indicadores tenidos en cuenta el impacto social, económico y ambiental después de la implementación de la RSE.

Mediante la Responsabilidad Social Empresarial buscamos mejorar todos los ámbitos de Tapitodo y sobre todo influir en lo ambiental, económico y social, para que haya una orientación al momento de servir a la comunidad.

El árbol de problemas nos permitió identificar una situación negativa (problema central), la cual se intenta solucionar analizando relaciones de tipo causa-efecto. Para ello, formulamos el problema central de modo tal que nos permitiera diferentes alternativas de solución, en lugar de una solución única.

El mapa estratégico nos ofrece una visión de conjunto de los objetivos y acciones empresariales, permitiendo trazar con mayor efectividad la estrategia corporativa y facilitando el control del cumplimiento de objetivos, así como la adaptación de los mismos en caso de crisis.

Cuando aplicamos la RSE en las organizaciones se integra un plan de trabajo entre empresa, estado y comunidades, brindando equidad social y oportunidad para todos.

Referencias

Díaz, L (2007). Responsabilidad social empresarial: Enfoque estratégico y de creación de valor.

Recuperado de

<https://repositorio.uniandes.edu.co/bitstream/handle/1992/9814/u303403.pdf?sequence=1>

González, A (2007). Diseño de un mapa estratégico para el mejoramiento de la gestión gerencial en las pymes del sector metalmeccánico del municipio de Guacara del Estado de Carabobo. Recuperado de <http://www.riuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/123456789/4342/1/agonzalez.pdf>

González, Y., Manzano, O & Torres, M. (2019). Capítulo 3: Integración sistémica de las categorías dentro de un plan de responsabilidad social Universitaria. Libros Universidad Nacional Abierta Y a Distancia, 77 - 119. Recuperado a partir de

<https://hemeroteca.unad.edu.co/index.php/book/article/view/3139>

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. (2009). Cuadro de Mando Integral (Balanced Scorecard) para la gestión bibliotecaria: pautas para una aplicación. Investigación bibliotecológica, 23(48), 105-126. Recuperado de

http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0187-358X2009000200005

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, N. (2007). El marco lógico. Metodología para la planificación, seguimiento y evaluación de proyectos. *Visión Gerencial*, (2),328-343.[fecha de Consulta 2 de Marzo de 2020]. ISSN: 1317-8822. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/4655/465545876012.pdf>

Anexos

Anexo 1. Enlace al Código de Ética

e-book

https://docs.google.com/document/d/1hUApNU5tMWGF1zr12Fh5ce36nKVQq_XVtqPkaKAOzv8/edit

Anexo 2. Formato de Recolección de Información

Encuesta

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScghdiHqBOCWsZ_n2x3Hsd4LhK_nJ9B99OXcigLaZN9HUQr_xw/viewform?usp=sf_link