

Plan de mejoramiento a la Fundación Universitaria Comfamiliar Risaralda por el retraso que se presenta en las PQRS en el área de servicio al cliente con respecto a los estudiantes y padres de familia.

Diana Maryuri Mejía

María del Pilar Godoy Arévalo

Luz Adriana Melo Fandiño

Neidy Maryu Vargas Rincón

Karen Dahiana Valencia

Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD

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

Administración de Empresas

Mayo de 2022

Plan de mejoramiento a la Fundación Universitaria Comfamiliar Risaralda por el retraso que se presenta en las PQRS en el área de servicio al cliente con respecto a los estudiantes y padres de familia.

Diana Maryuri Mejía

María del Pilar Godoy

Luz Adriana Melo Fandiño

Neidy Maryu Vargas

Karen Dahiana Valencia

Asesor

Henry Hurtado

Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD

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

Administración de Empresas

Mayo de 2022

Resumen Analítico Especializado (RAE)

Tabla 1. RAE

1. Información General	
Título	Plan de mejoramiento a la Fundación Universitaria Comfamiliar Risaralda por el retraso que se presenta en las PQRS en el área de servicio al cliente con respecto a los estudiantes y padres de familia.
Autores	Diana Maryuri Mejía, María del Pilar Godoy, Luz Adriana Melo Fandiño, Neidy Maryu Vargas, Karen Dahiana Valencia.
Tipo de documento	Trabajo de grado Diplomado
Asesor	Henry Hurtado
Año	2022
Palabras claves	Medio ambiente, comunidad, responsabilidad social, pensamiento estratégico, desarrollo social, normas, ética.
Resumen	Este trabajo tiene la finalidad de lograr que en la Fundación Universitaria Comfamiliar Risaralda se logre un plan de mejoramiento por el retraso que se presenta en las PQRS en el área de servicio al cliente con respecto a los estudiantes y padres de familia, es un problema que se viene presentando hace más de 6 meses y cada vez es más complejo darle manejo a esta situación, a tal punto que los estudiantes no tienen credibilidad en la Universidad. Se espera buscar estrategias empresariales y buenas prácticas que permitan conseguir una mejoría radical en esta área específica, teniendo en cuenta que servicio al cliente es la primera impresión que tienen los estudiantes nuevos y padres de familia para pre registrarlos a los programas académicos, porque son ellos los consumidores o clientes directos. Es decir, que mas que una estrategia comercial, lo que se pretende es buscar la mejora continua entre la organización y la comunidad, donde exista una responsabilidad social empresarial que impulse a tener una calidad de vida mejor y más tranquila.
Problema de investigación	La participación de los estudiantes de la Fundación Universitaria Comfamiliar Risaralda, de la ciudad de Pereira, está siendo muy cuestionada por parte de padres de familia y estudiantes, al notar que sus peticiones, quejas o reclamos, no son atendidas instantáneamente, sino que se están retomando pasados 2 o 3 días, esta incertidumbre es más notable en los estudiantes nuevos, pues ellos son los que al iniciar tienen muchos cuestionamientos con respecto al funcionamiento de la universidad.
Metodología	Cuantitativa
Principales resultados	La responsabilidad social de la universidad confamiliar Risaralda es un tema de mucho interés y de mucha validez, por lo cual se resalta el acompañamiento de directivos en todas las áreas de la universidad, pero en lo que desfavorece a la universidad, es en la parte de atención y radicación de las PQRS, los cuales se han sentido desprotegidos y sin orientación

tanto los estudiantes, como los padres de familia que, al iniciar sus estudios superiores, siempre surgen muchas preguntas, porque todas las empresas tienen diferentes formas de trabajar y todos nosotros, al iniciar un proceso en cualquier entidad que ofrezca un bien o un servicio siempre se surgen incógnitas para buscar las mejores opciones para, en este caso, ejercer sus conocimientos como profesional, según las encuestas que se hicieron, se pudo evidenciar que más del 80% de los encuestados estaban en descontento con la forma de atender sus PQRS, y por esta razón se crea un plan de mejoramiento, con el fin de crear una solución para este problema que se viene presentando, pues esto va a entorpecer el crecimiento de la universidad.

Conclusiones

Como grupo colaborativo consideramos que este Diplomado nos ha permitido principalmente trabajar en equipo, ser muy responsables, respetar las opiniones y estar comprometidas al 100% con este trabajo de grado que finalmente nos dará esa gran satisfacción de ser profesionales íntegras y con calidad.

Así mismo queremos también resaltar que hemos logrado aprender a identificar la Responsabilidad Social Empresarial dentro de la Universidad Comfamiliar Risaralda, y más que eso, hemos conseguido implementar estrategias gerenciales que de alguna manera u otra puedan resolver esa situación débil de la compañía; y eso es muy gratificante como estudiantes porque hacer parte de la solución es la idea principal que nos debemos plantear.

Todas en este grupo, coincidimos que tenemos una visión más amplia sobre estos temas de direccionamiento estratégico y RSE, el cual nos va permitir ser profesionales proyectados para que el medio ambiente y la calidad social sea parte fundamental de nuestras vidas.

Referencias

(ISO 2010. ISO 26000 Guía de responsabilidad social, <https://www.iso.org/obp/ui/#iso%3Astd%3Aiso%3A26000%3Aed-1%3Av1%3Aes>)

Fuente: Autoría Propia.

Resumen

El siguiente trabajo está basado en la aplicación de estrategias para el mejoramiento de la responsabilidad social empresarial en la Fundación Universitaria Comfamiliar Risaralda, donde se aplicó el instrumento de la encuesta sobre una muestra de 30 personas para obtener así resultados sobre las debilidades que tenía la institución en cuanto a diferentes temas relacionados con la RSE, es aquí donde se evidencia que hay falencias para dar oportuna respuesta a las peticiones o requerimientos por parte de los estudiantes, lo que conlleva a analizar la información diseñando el árbol de problemas para identificar detalladamente los inconvenientes que se tienen, y el árbol de objetivos para contrarrestarlos y la aplicación de diferentes estrategias basadas en la norma ISO 26000 la cual da pautas para ser empresas con responsabilidad social, cuidado del medio ambiente y la integración de la comunidad.

Teniendo en cuenta lo anterior y con la aplicación de las diferentes estrategias se pretende lograr el mejoramiento en el retraso que se está presentando en los PQRS en el área del servicio al cliente.

Palabras claves: Medio ambiente, comunidad, responsabilidad social, pensamiento estratégico, desarrollo social, normas, ética.

Abstract

The following work is based on the application of strategies for the improvement of corporate social responsibility in the Fundación Universitaria Comfamiliar Risaralda, where the survey instrument was applied to a sample of 30 students to obtain results on the weaknesses that the institution had. In terms of different topics related to RSE, it is here where it is evident that there are shortcomings in providing a timely response to requests or requirements by students, which leads to analyzing the information by designing the problem tree to identify in detail the inconveniences. they have and the tree of objectives to counteract them and the application of different strategies based on the ISO 26000 standard which gives guidelines to be companies with social responsibility, care for the environment and community integration.

Taking into account the above and with the application of the different strategies, it is intended to achieve improvement in the delay that is occurring in the PQRS in the area of customer service.

Keywords: Environment, community, social responsibility, strategic thinking, social development, norms, ethics.

Tabla de Contenido

Capítulo 1. Antecedentes.....	11
Introducción	11
Problema.	12
<i>Objetivo General</i>	13
<i>Objetivos Específicos</i>	13
Capítulo 2. Marcos Referenciales	14
Marco conceptual	14
Marco Teórico.....	19
Marco Legal	23
Capítulo 3. Resultados.....	27
Diagnóstico	27
Matriz de marco lógico	33
<i>Árbol de problema</i>	34
<i>Mapa estratégico</i>	35
Capítulo 4. Plan de Mejoramiento.....	37
Plan de acción y de seguimiento	37
Conclusiones	40
Referencias Bibliográficas	42

Lista de Tablas

Tabla 1. RAE.....	7
Tabla 2. Matriz comparativa	14
Tabla 3. Marco constitucional.....	21
Tabla 4. Diseño de instrumentos.....	23
Tabla 5. Plan de accion y seguimiento dimension economica	37
Tabla 6. Plan de accion y seguimiento dimension social	38
Tabla 7. Plan de accion y seguimiento dimension ambiental.....	39

Lista de Figuras

Figura 1. Árbol de problemas.....	34
Figura 2. Árbol de Objetivos.....	35
Figura 3. Mapa estratégico.....	35

Lista de Anexos

Anexo 1. Enlace al Código de Ética.....	44
Anexo 2. Formato de Recolección de Información.....	44

Capítulo 1. Antecedentes

Introducción

Este trabajo se hace con la intención de dar a conocer la importancia que se tiene con respecto a la Gerencia estratégica y la **“Responsabilidad Social Empresarial” frente a las organizaciones**, el cual es un tema fundamental, y que de una manera u otra beneficia a los consumidores y la sociedad, en donde en este siglo XXI se tiene muy presente el cuidado ambiental y surge una cultura organizacional que permite que las empresas tengan unos valores y normas sólidos, en el cual su estructura y clima laboral sean tan buenos que puedan cumplirse los objetivos.

Enfocándonos ya un poco más en la empresa que seleccionamos de manera unánime, la cual es la **“Fundación Universitaria Comfamiliar Risaralda”**, queremos socializar que es una empresa enfocada al sector educativo, con el principal objetivo de formar, instruir y capacitar personas integrales que puedan enfrentar un mundo laboral con profesionalismo, teniendo como base unos valores éticos como son, la equidad, la inclusión, la responsabilidad social y la sostenibilidad.

Lo que se pretende principalmente identificar con este trabajo colaborativo es verificar **“como se aplica la Responsabilidad Social Empresarial en la Universidad Comfamiliar”** y que tipo de problemas o inconvenientes se presentan y poder buscar la manera más apropiada para solucionarlo, y para ello se decidió emplear el instrumento de la encuesta, en donde se aplicó a 30 empleados y posteriormente se tabuló y se hicieron los análisis correspondientes y finalmente se planteó una alternativa de solución por medio del árbol de problemas y árbol de objetivos. Consideramos que este tipo de trabajo es muy

apropiado porque nos permite identificar cual es el trasfondo del problema y determinar qué tipo de decisiones se deben tomar en la organización para mejorar y brindar a la misma comunidad una Institución educativa más sólida y con calidad.

Problema.

La participación de los estudiantes de la Fundación Universitaria Comfamiliar Risaralda, de la ciudad de Pereira, está siendo muy cuestionada por parte de padres de familia y estudiantes, al notar que sus peticiones, quejas o reclamos, no son atendidas instantáneamente, sino que se están retomando pasados 2 o 3 días, esta incertidumbre es más notable en los estudiantes nuevos, pues ellos son los que al iniciar tienen muchos cuestionamientos con respecto al funcionamiento de la universidad.

Se ha solicitado la apertura de otros medios de atención al cliente para disminuir la congestión y la inconformidad de parte de padres de familia y estudiantes, lo cual está en proceso de ejecución y esto ha creado más seguridad en dichas personas, sin embargo, la congestión continua por el aumento de ingreso de estudiantes en los últimos semestres.

Objetivos

Objetivo General

Ejecutar un plan de mejoramiento con respecto a la Responsabilidad Social Empresarial que se maneja en la Fundación Universitaria Comfamiliar Risaralda, teniendo como base principal a la norma ISO 26000, en el cual se pueda afirmar que al cumplir dicha norma se logran resultados excelentes para la organización y la misma comunidad.

Objetivos Específicos

Identificar el problema central que están enfrentando los estudiantes en la Universidad Comfamiliar Risaralda al renunciar o negarse a pertenecer a la misma.

Realizar una encuesta en donde se pueda abarcar mucha información que pueda ser tomada en cuenta para la solución de esta incógnita, en este caso los estudiantes de la Universidad Comfamiliar jugarían un papel muy importante.

Crear una oficina de PQR, en la cual los estudiantes tengan atención continua, radicando cada una de sus peticiones para ser transmitidas, directamente, a los directivos e involucrados, buscando un acercamiento y solución inmediata.

Capítulo 2. Marcos Referenciales

Con respecto al trabajo que se viene haciendo, a continuación, se citan términos del marco conceptual.

Marco conceptual

Tabla 2.

Matriz comparativa.

Termino	Concepto de los autores con la respectiva citación	Concepto personal a partir de la definición de los autores con la respectiva citación
Ética	<p>“El concepto «ética» se explica en relación al concepto «moral», y los dos tienen que ver con guiar la conducta humana. Por un lado, la moral es un conjunto de valores, criterios y reglas para evaluar la corrección de las conductas, es decir, juzgar si son «buenas» o «malas». Estos principios son especialmente sensibles al contexto y, por lo tanto, evolucionan y caducan con facilidad, diríamos que la moral está viva. La cuestión a la que debe hacer frente la moral es «¿qué debo hacer?». Por otro lado, la ética alude a la reflexión filosófica (crítico-racional) sobre la moral, de modo que la moral es el objeto de dicha reflexión. La cuestión que se plantea la ética es «¿por qué debo hacerlo?», buscando ofrecer argumentos, razones, a favor y en contra de los distintos criterios, normas y principios morales”.</p> <p>(Robles del Olmo & Murtra, 2021)</p>	<p>Considero que el autor Robles de Olmo, tiene razón en decir que cada concepto de <i>ética</i> y <i>moral</i> son diferentes, creo que tienen mucho en común y una depende de la otra. Cuando hablamos de ética siempre se va a calificar una conducta la cual va a permitir que el ser humano sea calificado bajo su moral.</p>
Ética empresarial	<p>El término “ética empresarial” es interpretado en relación al comportamiento responsable de las empresas en todos los ámbitos con los que esta se relaciona; es decir, que todos los miembros de la comunidad empresarial deben transitar por compromisos mutuos, afectos, valores, lealtad, transparencia, sentido de pertenencia, cuidado y responsabilidad hacia los demás. La ética empresarial se ocupa de la gestión empresarial, la organización de una</p>	<p>Es claro que la ética empresarial es uno de los factores principales dentro de cualquier organización, el cual permite que una empresa tenga prestigio, buena imagen y posición competitiva ante la sociedad. Además, las personas que la conforman son</p>

	corporación, las conductas en el mercado, las decisiones comerciales, entre otros puntos importantes; es decir, se ocupa del estudio de los aspectos de naturaleza moral que se plantean en el mundo de los negocios. (ZAPATA, 2015)	fundamentales que puedan destacarse como personas integras y honestas.
Pensamiento estratégico	El instrumento de medición del pensamiento estratégico en los rectores universitarios es resultado de un proceso de diseño sistemático, fundamentado en el método Delphi, lo que facilitó la interacción entre el investigador y cada uno de los jueces, así como también, visualizar puntos de discrepancia y mejorar la propuesta hasta obtener consenso del grupo de expertos. Se incorporó al proceso la verificación de dos principios básicos de calidad que todo instrumento debe cumplir (DEL ROSARIO MALDONADO MERA, 2021)	Hablar de pensamiento estratégico es un término que encierra cualidades muy destacadas como es el liderazgo, la toma de decisiones, la iniciativa, competitividad, compromiso, etc.; todos estos factores hacen que una persona este encaminada a buscar el éxito a través de un equipo de trabajo.
Desarrollo Social	“Es importante destacar que los períodos de transición tecnológica proveen también a las sociedades relativamente atrasadas una opción para la modificación de la productividad de su sistema económico, con su correspondiente impacto tanto en la estructuración de los diversos grupos o actores sociales, como en la posición relativa que pueda tener un país en la distribución de la riqueza mundial.” (Peña Cedillo, 2013)	El desarrollo social permite que la comunidad y en general la sociedad logre tener un mejor crecimiento no solo económico sino también, cultural, social y turístico.
Desarrollo Sostenible	En el ámbito educativo, la gamificación es una técnica que propone dinámicas asociadas al diseño de juegos en el entorno educativo, con el fin de estimular y tener una interacción directa con los alumnos, permitiéndoles desarrollar sus competencias curriculares, cognitivas y sociales. El uso de la gamificación permite que los estudiantes se involucren y motiven en las tareas y promueve el aprendizaje y la resolución de problemas (Alsawaier 2018) (González-Robles, 2022)	Para poder alcanzar el desarrollo sostenible se deben cumplir una serie de requisitos que permitan obtener un estado de equilibrio entre economía (viable y equitativa), sociedad (equitativa y vivible) y medio ambiente (vivable y viable)
Excelencia empresarial	En el ámbito de las empresas, excelencia empresarial y gestión de excelencia son términos similares. Por gestión de excelencia se entiende, en términos generales, a aquel	Cuando se habla de excelencia empresarial nos referimos a organizaciones que están enfocadas a la

	<p>conjunto de prácticas sobresalientes aplicadas en la administración y gestión de la empresa, con el fin de obtener resultados relevantes, a base de un conjunto de principios, valores y conceptos claves compartidos por toda la organización, cuyo fin es satisfacer a sus diversos grupos de interés (stakeholders): dueños, clientes, empleados, proveedores y su comunidad (Oyarce D., 2013)</p>	<p>innovación y creatividad; en donde su personal y los mismos clientes son un todo para ellos y esto hace que se consigan excelentes resultados.</p>
<p>Grupos de interés (Stakeholders)</p>	<p>Término comúnmente traducido como ‘grupo de interés’. En Colombia algunos grupos de interés influyen el sistema democrático. Uno de los casos que puso de manifiesto esta situación se evidenció en la pasada reforma tributaria presentada por el Gobierno nacional en 2016. En ella se propuso crear un impuesto saludable a las bebidas azucaradas, que permitiera desincentivar el consumo en la población colombiana. Esta propuesta surgió debido a que existe suficiente evidencia que soporta la magnitud de la problemática de sobrepeso y obesidad asociada al consumo de estas bebidas, y al riesgo de contraer enfermedades no transmisibles (OMS, 2015). (Iranzo Gutiérrez, 2022)</p>	<p>Estos grupos son un apoyo muy importante para que se logren tomar decisiones acertadas sobre algunas acciones de las empresas colombianas.</p>
<p>Sostenibilidad</p>	<p>La palabra sostenibilidad, según las Naciones Unidas (ONU), alude a la satisfacción de las necesidades del presente sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras de satisfacer sus propias necesidades. La sostenibilidad requiere conciliar las necesidades del presente con las del futuro. Los diecisiete Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) establecidos por la ONU en 2015 (Agenda 2030) conforman el marco para garantizar la sostenibilidad del desarrollo económico. En la empresa, se ha producido en los últimos años un cambio de objetivos, complementando la maximización de la rentabilidad para el accionista con la generación de valor a largo plazo para los stakeholders o grupos de interés. (Iranzo Gutiérrez, 2022)</p>	<p>El termino de sostenibilidad hace referencia a tener una satisfacción propia sin entorpecer la de los demás y las futuras.</p>
<p>Estrategia</p>	<p>La búsqueda de una misión viable, creíble y movilizadora;</p>	<p>La estrategia es el medio que permite proponer diferentes</p>

	<p>el diseño de un portafolio de negocios donde se equilibren los objetivos claros y el aprovechamiento de habilidades críticas y oportunidades de mercado; la implantación de procesos de planificación, organización de recursos, mediación de desempeño y retroalimentación de información que permitan mejorar sustancialmente la calidad de la gestión; la adopción de procesos de producción y estrategias funcionales que permitan producir bienes o entregar servicios con niveles de calidad y de eficacia; el desarrollo de estrategias y procesos de gestión de recursos humanos capaces de atraer y capacitar al mejor personal. (Hax, 2012)</p>	<p>puntos de vista con el fin de poder cumplir unos objetivos y metas para marcar diferencia.</p>
<p>Gerencia estratégica</p>	<p>La gerencia estratégica define la formulación, ejecución y evaluación (Fayol,1971; Serna, 2008), de acciones que permitirán a la organización el logro de sus objetivos (Delgado, 2011; Cuesta, 2015), impactando sistémicamente las acciones ejecutadas por el talento humano (Mendoza, 2015; Fuentes y Cordón, 2016). Organiza cualitativa y cuantitativamente la toma de decisiones efectivas (Chiavenato y Sapiro, 2017), minimizando la incertidumbre ante cambios bruscos e inestables del ambiente, de acuerdo a criterios y análisis pertinentes (Dirani 2018; Fred 2018), con la capacidad de influir y ejercer el control en su medio natural, sincronizando activa y efectivamente las áreas funcionales del trabajo, generando valor agregado a la cadena socio productiva empresarial (McDonnell et al., 2017; Boštjančič y Slana, 2018). (Ramírez, 2020)</p>	<p>Es el proceso que permite que se tomen las decisiones importantes para que la organización sea competitiva, exitosa y con una excelente imagen. Es donde se debe hacer un plan PHVA</p>

Línea de tiempo.

Enlace: https://venngage.net/ps/AdbZp5CFVBs/linea-de-tiempo_pensamiento-estrategico-y-su-relacin-con-la-gerencia-estrategica_diana-mejia



Fuente: autoría propia.

Marco Teórico

La RSE nace a mediados del siglo XX, en donde el propósito de este tema, es el incremento de los beneficios, de modo que los stakeholders y todos los grupos de interés busquen los beneficios mutuos o la forma de solucionar los problemas de la mejor manera para que ninguna de las partes se vea afectada, y encerrando un poco de lo que es la RSE, es básicamente el cumplimiento de las normas legales vigentes por parte de la empresa, pero agregándole el atrevimiento de trabajar responsable y voluntariamente con los grupos de su interés, aunque en muchos países han optado por que la RSE no sea una obligación para el líder de la organización, y según sus funciones para un buen funcionamiento de la empresa, es mejor ser un líder con toda la RSE que se necesite implemente en cada proyecto.

La mayoría de definiciones de RSE las empresas la atribuyen a una integración voluntaria de las faltas sociales y de medioambiente (Díaz Cáceres, 2014), dicho esto nos extiende un acercamiento invertido al recurso humano y se genera una dirección de modelos de gerencia y equilibrio de administración socialmente responsables.

Se concluye, la RSE y la ética empresarial van de la mano porque se encuentran vinculados y unidos a valores como transparencia, honestidad, preocupación por el entorno y las personas, entre muchos valores más que entran a jugar un papel muy importante en una corporación. (Pérez-Sanz, 2019).

Según (pedreño, 2009) Se refiere a la RSE involucrada en la economía social de las cooperativas, afirmando que las entidades de Economía Social en España constituyen otra forma de emprender, generar empleo y crear riqueza colectiva diferente a la tradicional,

pues tienen una estrecha relación con el entorno en donde se encuentran ubicadas y aportan prontas y rápidas soluciones a las problemáticas planteadas por la población.

En los países más subdesarrollados del mundo es que se aplica la RSE, no obligatoriamente, pero si como un deber de los líderes empresariales o corporativos, y es por esta razón que su población también tiene la posibilidad de superarse y alcanzar una economía sostenible, en estos países se ve reflejada la equidad, que es muy diferente a la igualdad, y en países como España, Estados Unidos, y muchos países más, su economía y estilos de vida son muchos más altos que nuestra Colombia.

En los países que no es tan mencionada la RSE para las empresas, hay al menos una empresa que maneja un líder con RSE, pero para un país tan grande no se nota mucho el trabajo de estos líderes, más sin embargo es una luz de esperanza en para su población en donde se encuentre ubicada y puede ser de mucha ayuda en su lugar de confort. La RSE demuestra la calidad de persona que es un líder y la proyección que se puede lograr con las empresas cuando se es un líder responsable, hay diferentes formas de hacer RSE, y cuando un líder quiere serlo, no evade los llamados o la problemática de una población que va en busca de su ayuda.

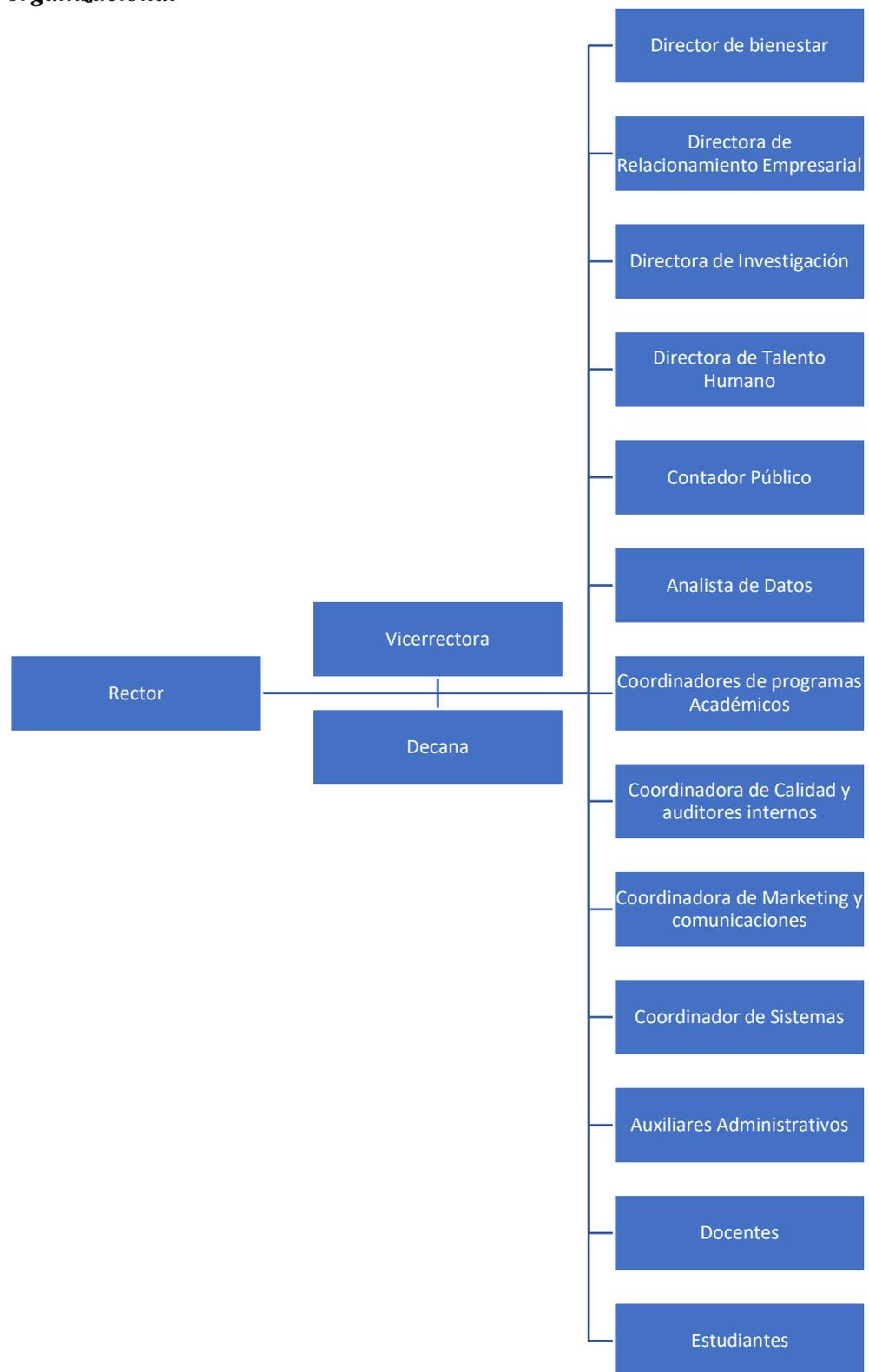
Por tanto, la RSE debería ser en todos los países como algo obligatorio, así de pronto no se pierdan tantos recursos que van dirigidos a la población y así se escuche imposible de creer, se puede mejorar la calidad de vida de las personas más vulnerables, y sobre todo en Colombia que salen tantos recursos de parte de las alcaldías y los gobiernos, pero lamentablemente no se tienen líderes socialmente responsables, sino que todo lo contrario, la ambición y el egoísmo es lo que ha reinado en este país por muchos años.

Marco institucional

Tabla 3.

Empresa donde se aplica el instrumento.

Nombre de la empresa	Fundación Universitaria Comfamiliar Risaralda
Sector	Sector terciario - Servicios
Ubicación	CRA 5 # 21-30 Centro Pereira
Misión	La Fundación Universitaria Comfamiliar Risaralda es una Institución de educación superior, que forma profesionales integrales, respondiendo a los requerimientos de la sociedad, con énfasis en la investigación aplicada, el emprendimiento, el pluralismo, la ética, y el relacionamiento con el sector productivo, en los niveles técnico, tecnológico, profesional y posgradual, contribuyendo a la transformación de la sociedad.
Visión	Ser una Institución de educación superior pertinente, incluyente, innovadora, investigadora, de alta calidad y relacionada con el sector productivo de la región.
Valores	<ul style="list-style-type: none"> • Equidad • Inclusión • Responsabilidad Social • Sostenibilidad

Estructura organizacional

Marco Legal

La Norma Internacional ISO 26000 nos proporciona una orientación acerca del desempeño para con la Responsabilidad Social en cuanto a sus resultados y mejoras a través de las consideraciones que cada organización identifica ya que es una iniciativa voluntaria que cualquier empresa puede adoptar en pro de mejorar sus principios específicos pero por lo cual no genera requisitos u obligaciones si no que genera sugerencias con el propósito de fomentar cumplimientos en las Organizaciones sobre Responsabilidad Social

Esta Norma tiene una importancia en todas las organizaciones de sostenibilidad pero sobre todo en las que quieren funcionar socialmente de manera responsable ya que se ha venido creando una necesidad en cuanto a su adopción por que los Gobiernos, consumidores, público en general y gran parte de las organizaciones lideres visionarias que luchan contra la prevención de actividades fraudulentas o explotadoras buscan combatir esto y crear principios eficaces de Responsabilidad Social para empresas y organizaciones del sector público.

Con la adopción en nuestras empresas de las ISO 26000 logramos poder integrar la responsabilidad social de una manera internacional donde lo que se busca es identificar las buenas intenciones y poder transformarlas en buenas acciones en pro de una mejor practica socialmente responsable.

Tabla 4.

Diseño de instrumentos.

Materia Fundamental o variables	Materia Fundamental o demuestran el cumplimiento de la materia fundamental”	Preguntas (Entre 10 y 15 en total)	Instrumento y población objeto de estudio**
Gobernanza de la organización	Desempeño Organizacional	<ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Considera que la empresa ha cumplido los objetivos en que porcentaje? R: SI/NO <ul style="list-style-type: none"> - 50% - 70% - 90% - 100% 2. ¿Cuándo fue la última vez que se realizó una reestructuración en los procesos para ser más eficientes? R: <ul style="list-style-type: none"> - Menos de 1 año - Entre 1 a 2 años - Entre 3 a 4 años - Mas de 5 años 	Instrumento: Encuesta Población: Director Comercial
Derechos humanos	Edad del personal que conforma la organización. Personas con limitaciones físicas.	<ol style="list-style-type: none"> 3. ¿Cuántos empleados están contratados entre los 40 a 50 años? R: <ul style="list-style-type: none"> - Entre 1 a 10 personas - Entre 11 a 20 personas - Mas de 20 personas - No sabe 4. ¿El área de Sistema Salud y Seguridad en el Trabajo capacita a los empleados y con qué frecuencia? R: SI/NO <ul style="list-style-type: none"> - Cada mes - Cada 3 meses - Cada 6 meses - No realiza capacitación 	Instrumento: Encuesta Población: Director Talento Humanos

Prácticas laborales	Contratación con beneficio social.	5. ¿Cuántos colaboradores practicantes han sido contratados directamente por la empresa? R: - Entre 1 a 3 - Entre 4 a 6 - Entre 7 a 10 - Ninguna	Instrumento: Encuesta Población: Director Talento Humanos
Medio ambiente	Mas que un deber la organización debe presentar un enfoque ambiental y con desarrollo estratégico.	6. ¿De qué manera la Universidad contribuye con el cuidado del medio ambiente? R: - Reciclando hojas reutilizadas y separando los residuos. - No implementa ninguna actividad ambiental. 7. ¿En qué porcentaje la Universidad Comfamiliar genera conciencia en los estudiantes para cuidar su entorno ambiental y logístico? R: - 40% - 60% - 80% - 100%	Instrumento: Encuesta Población: Director Administrativo
Prácticas justas de la operación	Orden y responsabilidad social en la cadena de valor	8. ¿Considera que la Universidad maneja la RSE (Responsabilidad Social Empresarial) con los proveedores? R: - Siempre - Algunas veces - Casi nunca - Nunca 9. ¿Con los datos que se recopilan de los estudiantes, se hace algún control para preservar su privacidad y mantener buenas relaciones? R:	Instrumento: Encuesta Población: Director General

		<ul style="list-style-type: none"> - Si - No - No sabe 	
Asuntos de consumidores	Política de Comunicación Comercial	<p>10. ¿Cada cuánto se realiza la actualización de los estudiantes sobre la información personal? R:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cada 2 meses - Cada 4 meses - Cada 6 meses - Cada año 	<p>Instrumento: Encuesta</p> <p>Población: Gerente de marketing</p>
		<p>11. ¿Por qué medio se reciben las reclamaciones de los estudiantes? R:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pagina web de la universidad. - De manera presencial o telefónica. - Por correo electrónico. - Vía whatsApp. 	
Participación activa y desarrollo de la comunidad	Relación entre la comunidad y la huella que se deja ante la sociedad.	<p>12. ¿Se tiene en cuenta a la comunidad con las actividades que se desarrollan desde el área social o ambiental? R:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Siempre - Algunas veces - Nunca - No sabe 	<p>Instrumento: Encuesta</p> <p>Población: Gerente General</p>

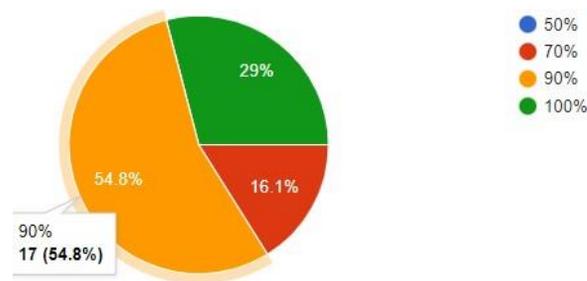
Capítulo 3. Resultados

Diagnóstico

El instrumento que elegimos es la entrevista de 24 preguntas a un instrumento de 150 empleados haciendo una muestra de 30 personas y con estos resultados todo acorde a la norma ISO 26000.

Gobernanza de la organización.

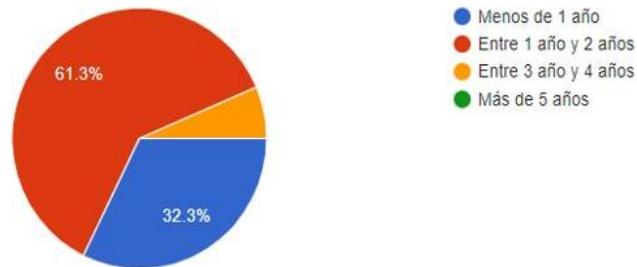
¿Considera que la empresa ha cumplido los objetivos en qué porcentaje?



Grafica 1. Gobernanza de la organización

Como se puede observar la mayoría de los votos están en el 90% en donde se confirma que la empresa está cumpliendo en un muy buen porcentaje los objetivos y se espera que en unos meses se logre estar sobre el 100%

¿Cuándo fue la última vez que se realizó una reestructuración en los procesos para ser más eficientes?

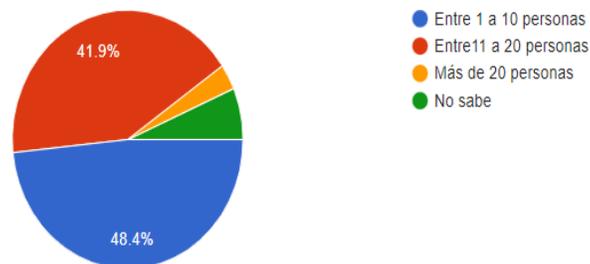


Grafica 2.1 Gobernanza de la Organización

En esta pregunta se puede verificar que la primera opción de respuesta es la más votada, en donde 19 empleados indican que hace menos de un año se hizo reestructuración en la empresa con el fin de mejorar algunos procesos, ser más eficientes en las respuestas a los estudiantes y mejorar las actividades con la comunidad.

Derechos humanos.

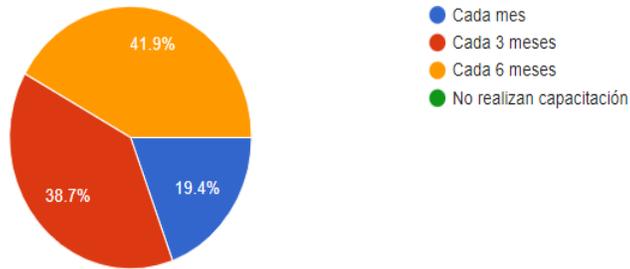
¿Cuántos empleados están contratados entre los 40 a 50 años?



Grafica 3. Derechos humanos

La mayoría de las votaciones están en el rango de 1 a 10 personas, es claro que son pocas las personas que están contratados entre los 40 a 50 años, es una cantidad de personas muy mínimas en donde se observa que hoy en día están contratando más gente joven.

¿El área de Sistema Salud y Seguridad en el Trabajo capacita a los empleados con qué frecuencia?

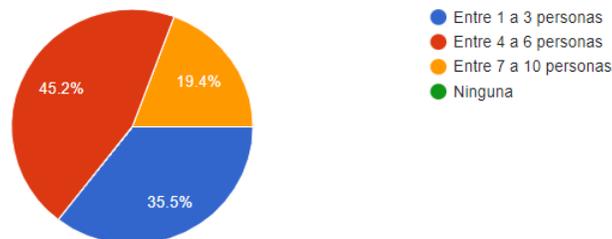


Grafica 3.1 Derechos humanos

Con respecto a las capacitaciones de los empleados se puede verificar que, si se realizan con una frecuencia de 6 meses, lo cual es un tiempo muy largo y considero que este aspecto se debe mejorar y buscar alguna estrategia de mejora.

Prácticas laborales

¿Cuántos colaboradores practicantes han sido contratados directamente por la empresa?

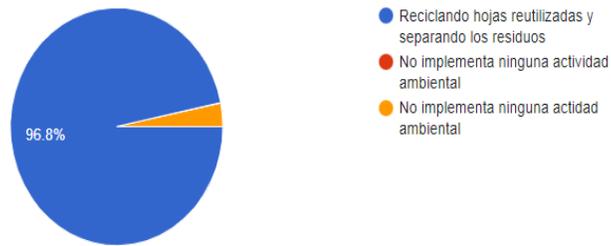


Grafica 4. Practicas laborales

En esta quinta pregunta se puede ver algo muy positivo, en donde la mayoría de los votos esta entre los 4 a 6 personas contratadas y es muy alentador saber que se reconoce el excelente trabajo de los practicantes y es una muy buena oportunidad de adquirir experiencia.

Medio ambiente

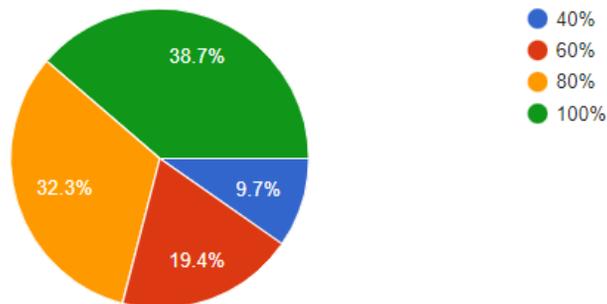
¿De qué manera la Universidad contribuye con el cuidado del medio ambiente?



Grafica 5. Medio ambiente

Como se puede observar la mayoría de los votos, por no decir que todos están en que la universidad Comfamiliar Risaralda está muy enfocada en contribuir con el medio ambiente y como se puede evidenciar la empresa recicla las hojas y los residuos logrando así que haya un mejor control del medio ambiente.

¿En qué porcentaje la Universidad Comfamiliar genera conciencia en los estudiantes para cuidar su entorno ambiental y logístico?

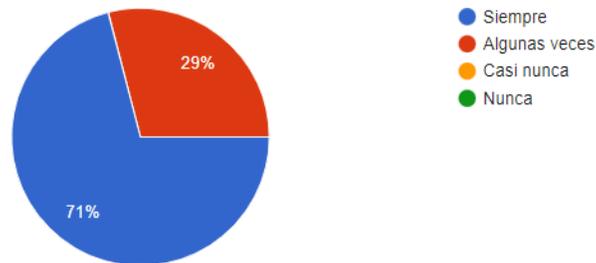


Grafica 5.1 medio ambiente

En esta pregunta se puede verificar que entre un 80% y un 100% se está trabajando para concientizar a los estudiantes que es muy importante tener los salones limpios, conservar un buen ambiente y que el ejemplo de los antiguos será un legado para los nuevos estudiantes.

Prácticas justas de la operación

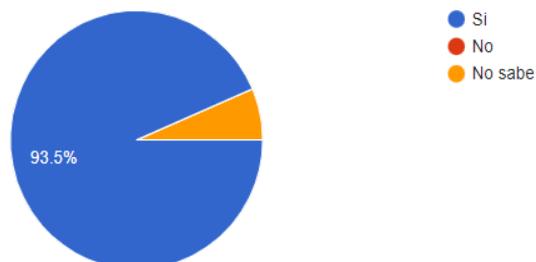
¿Considera que la Universidad maneja la RSE (Responsabilidad Social Empresarial) con los proveedores?



Grafica 6. Prácticas justas de la operación

Es evidente que más del 50% de los encuestados votaron por que siempre se tiene presente la RSE, lo cual hace que esta universidad de Comfamiliar Risaralda sea justa, respetuosa e integra con sus colaboradores y la misma comunidad.

¿Con los datos que se recopilan de los estudiantes, se hace algún control para preservar su privacidad y mantener buenas relaciones?



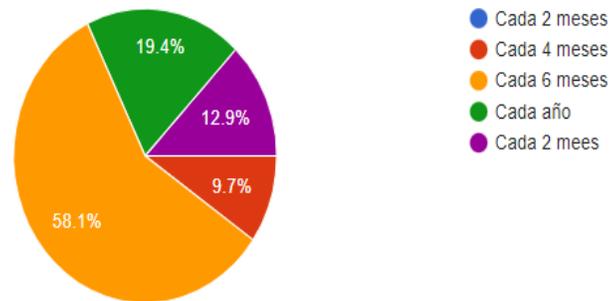
Grafica 6.1. Prácticas justas de la operación

Claramente se puede confirmar que los empleados de la empresa saben y estar tranquilos que se aplica la política de la protección de los datos, en el cual minimizar los

riesgos de fraude, acoso o extorsión, es parte importante de la universidad, en el cual se hace un uso responsable de la información. Además, los estudiantes pueden estar confiados que si integridad se protege al 100%.

Asuntos de consumidores

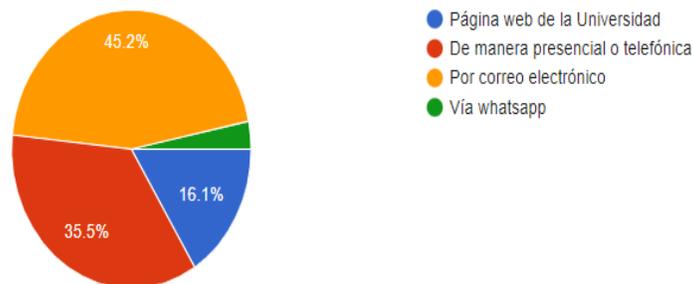
¿Cada cuánto se realiza la actualización de los estudiantes sobre la información personal?



Grafica 7. Asuntos de consumidores

La actualización de los datos es una de las actividades más importantes, y como se puede observar en la encuesta más del 50% de los empleados afirman que, si se actualiza la información cada 6 meses, y se espera que se siga realizando esta valiosa labor y de esta manera puedan los estudiantes estar al tanto de las últimas novedades de la universidad.

¿Por qué medio se reciben las reclamaciones de los estudiantes?

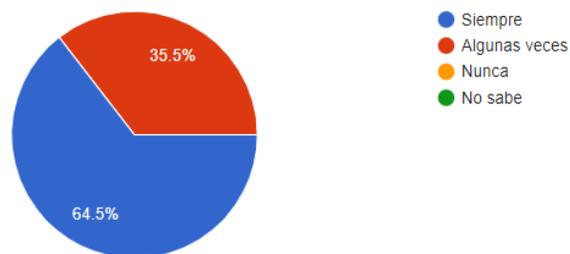


Grafica 7.1 Asuntos de consumidores

Existen varias formas de la recepción de las reclamaciones de los estudiantes, pero entre las más relevantes esta la página web y el correo electrónico, en donde se deja evidencia de su petición o queja y por este mismo medio se responde y se trata al máximo de dar solución y hacer seguimiento.

Participación activa y desarrollo de la comunidad

¿Se tiene en cuenta a la comunidad con las actividades que se desarrollan desde el área social o ambiental?



Grafica 8. Participación activa y desarrollo de la comunidad

En esta última pregunta se observa que la mayoría de los votos están en que siempre se tiene en cuenta a la comunidad para las actividades sociales o ambientales, y es de verdad muy positivo que se integre la comunidad en ciertas actividades con el fin de que hagan parte de algunas decisiones de la Institución y apoyen proyectos para su propio bienestar.

Matriz de marco lógico

En referencia a la investigación para el plan de mejoramiento de atención de PQRS se utilizó el problema principal para radicar desde allí lo que con lleva a un problema secundario desde su marco lógico.

Stakeholders

En la universidad confamiliar Risaralda se presenta como el stakeholders principal involucrado en el problema que se está manejando sobre la atención de las PQRS, a la Directora de Bienestar, porque ella es la encargada del bienestar de todos los estudiantes, a la cual le deben llegar las PQRS, y por lo cual debe estar debidamente pendiente, y los estudiantes, al observar su situación, es decir al no ser atendidas y radicadas sus PQRS, debieron acercarse a una persona que pudiera ayudarles con este tema, sin embargo en este asunto se deben involucrar todos los de la universidad, porque a todos les compete el bienestar de sus alumnos.

Árbol de problema

Es utilizado para definir o identificar un problema central. (Ver figura 1).

Figura 1.

Árbol de problemas.

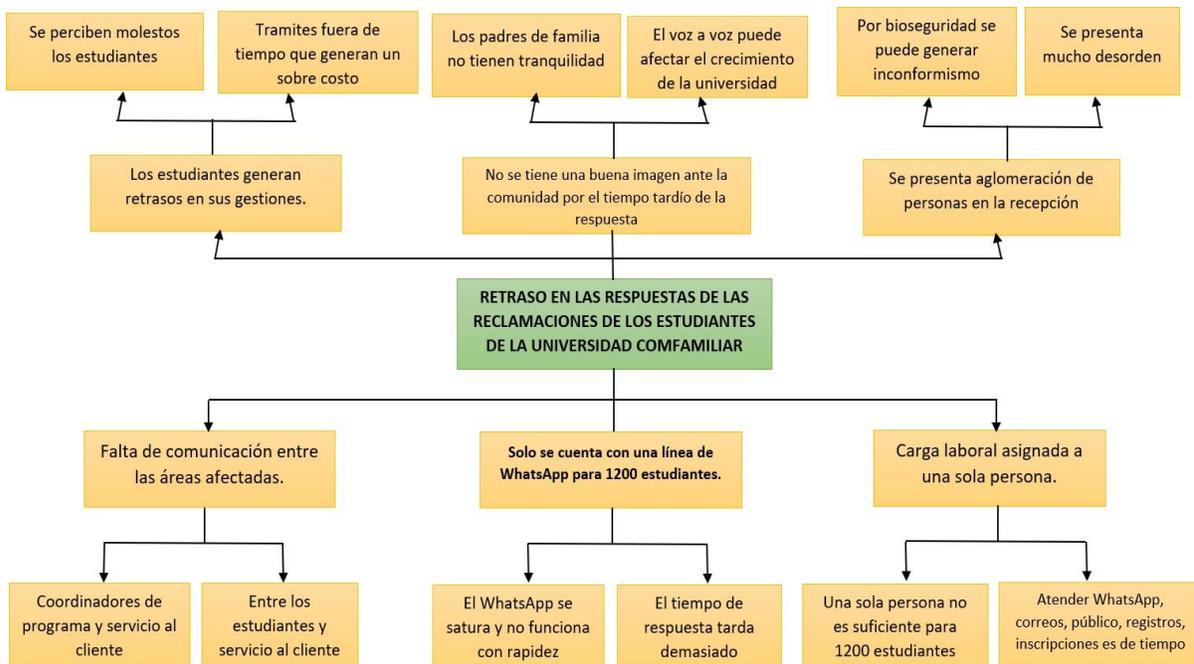


Figura 2. *Árbol de problemas para la empresa Fundación Universitaria Confamiliar Risaralda.*

Fuente: Elaboración Propia.

Árbol de Objetivos

Con este árbol logramos solucionar el árbol de problemas principal siguiendo la misma estructura. (Ver figura 2).

Figura 2.

Árbol de objetivos.

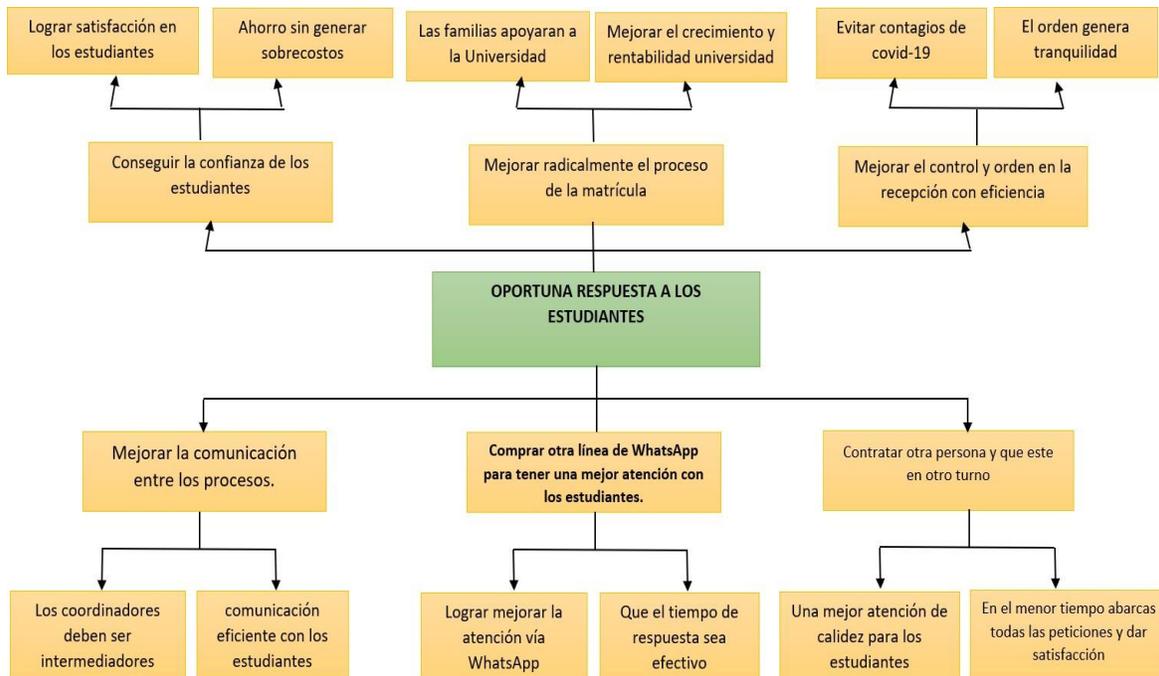


Figura 2. *Árbol de objetivos para la empresa Fundación Universitaria Comfamiliar Risaralda.*

Fuente: Elaboración Propia.

Mapa estratégico:

Nos ayuda a tener una mejor planeación garantizando los objetivos descritos en el árbol de objetivos y con este se soluciona la problemática identificada en la actividad

Figura 3.

Mapa estratégico

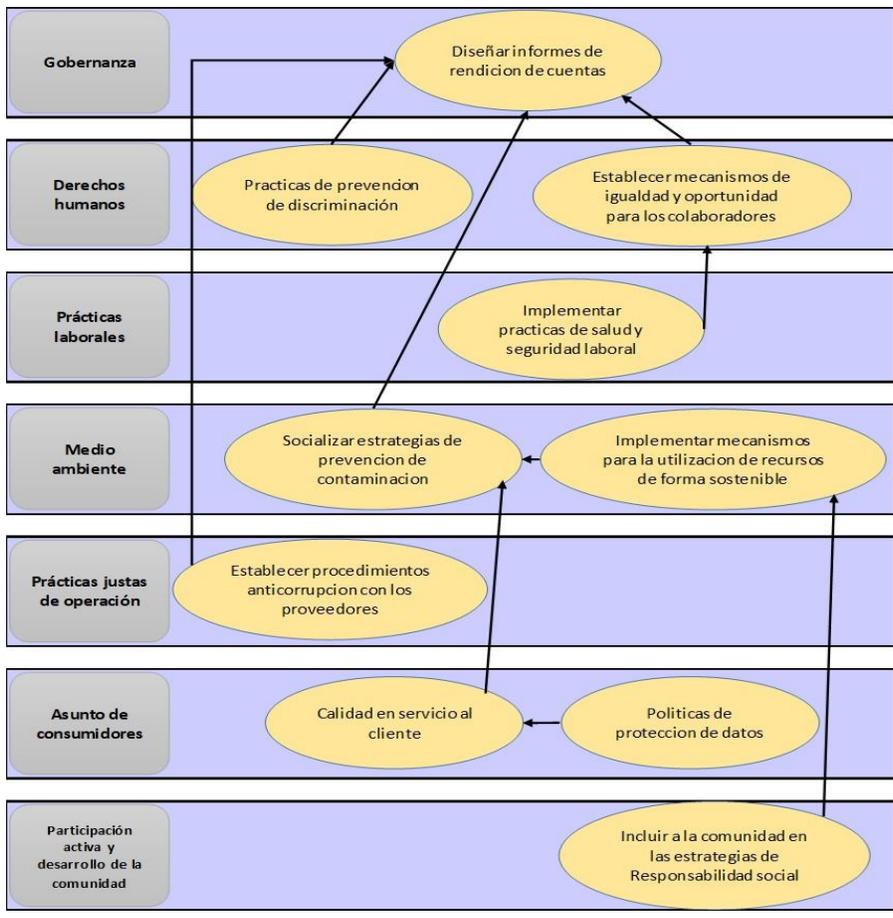


Figura 3. Mapa estratégico para la empresa Fundación Universitaria Comfamiliar Risaralda.

Fuente: Elaboración Propia.

Capítulo 4. Plan de Mejoramiento

Es el resultado de un grupo de procedimientos o reglas diseñadas para integrar procedimientos, metas y acciones de forma planeada para una institución.

Plan de acción y de seguimiento.

El plan de acción es una herramienta que facilita, coordina y dirige cada uno de los recursos y actividades en un tiempo establecido con el propósito de garantizar el cumplimiento de los objetivos estratégicos para el plan de acción de la empresa.

Dimensión económica:

En la dimensión económica se quiere invertir en la parte de PQRS, como en la transformación o adecuación de una oficina, en donde se puedan radicar todas las solicitudes y que los estudiantes tengan una atención eficiente y oportuna, como también generaría un empleo más en la universidad, porque se debe dedicar una persona a realizar todos estos procesos. (Ver tabla 5).

Tabla 5.

Plan de Acción y Seguimiento para la dimensión económica

Dimensión	Objetivo estratégico	Estrategia	Plazo	Costo	Indicador
Económica	Lograr conseguir que la universidad aumente en un 20% más los estudiantes, con respecto al año anterior.	Realizar actividades lúdicas y llamativas para los jóvenes en parque, centros comerciales o teatros.	6 meses	Sería un promedio de \$ 10.000.000 millones de pesos.	(# de estudiantes atendidos en el año actual/# de estudiantes atendidos en el año anterior) x100
	Implementar mejoras con respecto al pago	Plantear el pago de la matrícula en 3	1 año	Sería un promedio de \$ 4.000.000	(# de estudiantes que solicitaron

de la matrícula de los estudiantes.	cuotas durante el semestre.	millones de pesos.	crédito este año/# de estudiantes que desertaron de la universidad el año anterior) x100
-------------------------------------	-----------------------------	--------------------	---

Fuente: Autoría Propia

Dimensión social:

La persona que se contrate para la atención en PQRS, debe ser una persona con mucha paciencia, pues las personas por lo regular cuando van a hacer reclamos o quejas, siempre se alteran y para que se logre llegar a un acuerdo, debe haber una parte que sea más tranquila y debe ser por parte de la universidad. (Ver tabla 6).

Tabla 6.

Plan de Acción y Seguimiento para la dimensión social

Dimensión	Objetivo estratégico	Estrategia	Plazo	Costo	Indicador
Social	Capacitar el 100% de los empleados en el sentido de pertenencia que se debe tener por la universidad y el compromiso por la RSE.	Planear un cronograma de capacitaciones con el área de Recursos Humanos, en donde se contrate un conferencista especializado en el tema.	6 meses	Sería un promedio de \$ 3.000.000 millones de pesos.	(# de empleados capacitados/# total de empleados)*100
	Inclusión de la Universidad en tu colegio desde grado 10° para que los estudiantes	Desplazamiento hacia los colegios en Pereira para incentivar a los estudiantes a inscribirse en	1 año	Sería un promedio de \$4.000.000 millones de pesos.	(# de estudiantes inscritos al programa de universidad en tu colegio /# total de estudiantes matriculados) *100

de colegio se proyecten a un futuro. las carreras técnicas.

Fuente: Autoría Propia

Dimensión ambiental:

Con respecto a la responsabilidad ambiental que se debe manejar por parte de la universidad, se pueden manejar equipos en los cuales se realicen las radicaciones de las PQRS para evitar que los alumnos o padres de familia utilicen hojas de papel u otros elementos contaminantes. (Ver tabla 7).

Tabla 7.

Plan de Acción y Seguimiento para la dimensión ambiental

Dimensión	Objetivo estratégico	Estrategia	Plazo	Costo	Indicador
Ambiental	Proyecto ambiental sobre no malgastar el papel	Realizar charlas sobre el cuidado ambiental y las consecuencias que esto genera con respecto a la tala de árboles.	1 año	Sería un promedio de \$1.500.000 millones de pesos.	(# de estudiantes que asisten a las charlas/# total de estudiantes) *100

Fuente: Autoría Propia

Conclusiones

Se puede concluir que la problemática que se identificó en la Universidad Comfamiliar Risaralda, es muy relevante, teniendo en cuenta que la imagen de la Institución está quedando muy regular porque la tardanza que se está presentando en las PQRS es más de lo permitido, y por lo cual se espera una mejoría de manera inmediata para evitar que exista deserción a pertenecer a dicha organización.

Con respecto a la creación de una oficina de atención al usuario o PQRS, es una alternativa muy positiva, en la cual los estudiantes o padres de familia se sentirán con mayor respaldo y confianza para pertenecer a la Universidad Comfamiliar, además de dar un prestigio y competitividad con calidad porque a dichas gestiones se les hace un seguimiento y control para reducirlas y tener satisfechos a los mismos.

Al realizar la encuesta se obtienen resultados concluyentes ya que en esta se realizaron preguntas específicas e importantes a 30 estudiantes para identificar los problemas que afectan la Universidad Comfamiliar Risaralda, por tanto, se empleó la encuesta a través del drive Google Forms y se obtuvo resultados positivos en cuanto a objetivos, procesos y buen manejo de SST e inclusión, sin embargo, los resultados negativos identificaron la demora en atención al cliente y deficiencias en el uso del papel.

Se puede concluir como grupo colaborativo que este trabajo ha permitido afianzar nuestro conocimiento con respecto al tema de la Responsabilidad Social Empresarial aplicado a las empresas, y que ya hoy en día es fundamental que las empresas lo integren a sus actividades y logren una excelente imagen ante la misma sociedad, de igual forma se quiere resaltar que cumplir con las normas ambientales que corresponde a la ISO 21000 y de calidad que corresponde a la ISO 9001 es una puerta muy grande que se abre para el

crecimiento y rentabilidad de las empresas, además para que los empleados, comunidad, proveedores, clientes, directivos y dueños de las organizaciones se beneficien con un mejor entorno y enfocados a contribuir con un medio ambiente positivo; donde la ética, las estrategias empresariales y el desarrollo social forman parte de las actividades que hacen que cualquier empresa sea competitiva.

Se concluye que aplicando la norma ISO 26000 en el plan de mejoramiento con respecto a la Responsabilidad Social Empresarial en la Fundación Universitaria Comfamiliar Risaralda, se logran los resultados positivos para lograr la excelencia en la organización y la comunidad Brindando una solución oportuna a todos los PQRS.

Referencias Bibliográficas

- Alcívar, R. (2015). Modelo de gestión para el despliegue de estrategias organizacionales para empresas de clase mundial. Estudio de caso Nestlé Purina Pet Care Company (NPPC). <https://bibdigital.epn.edu.ec/handle/15000/11366>
- Da Silva, J., Pastor, A & Pastor, J. (2014). El Uso Del Cuadro De Mando Integral Como Instrumento De Medición Para Comparar Los Modelos De Excelencia en Gestión. Revista Ibero-Americana de Estrategia (RIAE), 13(4), 1832. <https://bibliotecavirtual.unad.edu.co/login?url=https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=edb&AN=114010442&lang=es&site=eds-live&scope=site>
- Díaz Cáceres, N. (2014). Responsabilidad Social Empresarial y Creación de Valor Compartido, Sostenibilidad Gerencial. (Spanish): Corporate *Social* Responsibility and Shared Value, Sustainability Strategy. (English). Revista Daena (International Journal of Good Conscience), 9(3), 127-144.
- González, Y., Manzano, O & Torres, M. (2019). Capítulo 1: Evolución de la responsabilidad social universitaria: Línea del tiempo y análisis bibliométrico. Libros Universidad Nacional Abierta Y a Distancia, 31 -52. <https://hemeroteca.unad.edu.co/index.php/book/article/view/3137>
- González, Y (2020). Relación de las empresas de excelencia con la responsabilidad social empresarial [Formato video]. <https://campus114.unad.edu.co/ecacen52/mod/hvp/view.php?id=488>
- ISO (2010). ISO 26000. Responsabilidad Social Visión general del proyecto. https://www.iso.org/files/live/sites/isoorg/files/archive/pdf/en/iso_26000_project_overview-es.pdf
- ISO (2010). ISO 26000. Guía de responsabilidad social. <https://www.iso.org/obp/ui#iso:std:iso:26000:ed-1:v1:es>

- León, M., & León, R. (2018). Gestión De La Responsabilidad Social Empresarial Del Sector Alimentario Venezolano Y Ciudadanía. *Revista Orbis*, 13(39), 15–29. <https://bibliotecavirtual.unad.edu.co/login?url=https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=asn&AN=129587482&lang=es&site=eds-live&scope=site>
- Méndez, A., Rodríguez, M & Cortez, K. (2019). Factores Determinantes de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE). Caso aplicado a México y Brasil. *Análisis Económico*, 34(86), 197–217. <https://bibliotecavirtual.unad.edu.co/login?url=https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=asn&AN=136796612&lang=es&site=eds-live&scope=site>
- Pérez-Sanz, J., Gargallo-Castel, A & Esteban-Salvador, L. (2019). Prácticas de RSE en cooperativas. Experiencias y resultados mediante el estudio de casos. CIRIEC - España, *Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa*, 97, 137–178. <https://bibliotecavirtual.unad.edu.co/login?url=https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=fap&AN=140495890&lang=es&site=eds-live&scope=site>
- Pérez-Sanz, J., Gargallo-Castel, A & Esteban-Salvador, L. (2019). Prácticas de RSE en cooperativas. Experiencias y resultados mediante el estudio de casos. CIRIEC - España, *Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa*, 97, 137–178. <https://bibliotecavirtual.unad.edu.co/login?url=https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=fap&AN=140495890&lang=es&site=eds-live&scope=site>
- Rodríguez, Y., Cabrera, J & Frías, B. (2018). Responsabilidad social empresarial. Camino hacia una gestión organizacional estratégica. *Folletos Gerenciales*, 22(3), 180–189. <https://bibliotecavirtual.unad.edu.co/login?url=https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=asn&AN=131500116&lang=es&site=eds-live&scope=sitehttps://uc.edu.co/>

Anexos

Anexo 1.

Enlace al código de ética.

<https://editor.reedsy.com/s/ZnDIIz5/c/YmS86HL6Mnnu061J/introduccion>

Anexo 2.

Formato de recolección de información.

<https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSc700bL87Tk1004QJnZvPhn3j5yjPkXppJRc9q012CXyYSKJA/viewform>