

**Plan Estratégico de Responsabilidad Social Empresarial de la empresa
Industrias y Panadería Galán S.A.S.**

Camilo Andrés Villazón

Nectalina Karelys Rodríguez

Yanine Martínez

Yolima Patricia Osias Arnedo

Universidad Nacional Abierta y A Distancia – UNAD

Escuela de Ciencias Administrativas Contables Económicas y de Negocios – ECACEN

Administración de empresas

Valledupar

2022

Plan estratégico de Responsabilidad Social Empresarial Industrias y

Panadería Galán S.A.S.

Camilo Andrés Villazón

Nectalina Karelys Rodríguez

Yanine Martínez

Yolima Patricia Osias Arnedo

Tutora

Nathaly Johanna Rincón

Universidad Nacional Abierta y A Distancia – UNAD

Escuela de Ciencias Administrativas Contables Económicas y de Negocios – ECACEN

Administración de empresas

Valledupar

2022

Resumen

La norma ISO 26000, es una herramienta de responsabilidad social empresarial (RSE), la implementación de esta herramienta a una empresa le contribuye positivamente aportando soluciones y el logro de sus compromisos. Muchas de las empresas requieren de un objetivo principal, en este proyecto se le aplica esta norma a la empresa Industrias y Panadería Galán s.a.s. la cual fue escogida por el grupo colaborativamente por su tamaño y su número de empleados. le aplicaremos esta norma en sus 7 materias debido a que la RSE en cada organización tienen en cuenta sus capacidades con el medio ambiente, en este mundo que ha tenido un comportamiento ético que ha contribuido con el desarrollo de nuestra sociedad, bienestar y sostenibilidad. Con la implementación de esta norma a la empresa Industrias y Panadería Galán s.a.s puede alcanzar y abrirse en una excelente competencia buscando nuevos retos en la organización como; ampliando el renombre, seduciendo a los empleados, clientes y/o usuarios, manteniéndolos satisfechos, con un gran compromiso y rendimiento y mejorar la percepción de los proveedores. La finalidad de este proyecto con la implementación de la RSE a la organización, son el poder formular el código de ética, el plan de acción y seguimiento a la empresa, en donde nuestros indicadores se encuentran con un punto de referencia que nos permitirá reconocer las fuentes de investigación en los tiempos establecidos para su cumplimiento. y recursos allí lugar o sea Allan planteados en el plan, de tal forma que se facilite su control y seguimiento.

Palabras clave: ISO 26000, ética, motivación, objetivos, productividad.

Abstract

The ISO 26000 standard is a corporate social responsibility (CSR) tool. The implementation of this tool contributes positively to a company by providing solutions and achieving its commitments. Many of the companies require a main objective, in this project this standard is applied to the company Industrias y Panadería Galán s.a.s which was chosen by the group collaboratively for its size and number of employees. We will apply this standard in its 7 subjects because CSR in each organization takes into account its capacities with the environment, in this world that has had an ethical behavior that has contributed to the development of our society, well-being and sustainability. With the implementation of this standard, the company Industrias y Panadería Galán s.a.s can achieve and open up to excellent competition looking for new challenges in the organization such as; expanding the reputation, seducing employees, customers and / or users, keeping them satisfied, with great commitment and performance and improving the perception of suppliers. The purpose of this project with the implementation of CSR to the organization, are to be able to formulate the code of ethics, the action plan and follow-up to the company, where our indicators meet a reference point that will allow us to recognize the sources of research in the times established for compliance. and resources there use Allan proposed in the plan, in such a way that its control and monitoring is facilitated.

Keywords: ISO 26000, ethics, motivation, objectives, productivity.

Tabla de contenido

Introducción	10
Objetivo general	11
Objetivos específicos.....	11
Conceptualización	12
Línea del tiempo sobre la evolución del pensamiento estratégico.....	12
Resumen sobre las características, elementos y formas de gestionar la RSE.....	13
Poster gobierno corporativo	16
Ensayo producción limpia y el consumo sostenible.....	17
Aplicación	20
Marco institucional.....	20
Diagnostico.....	23
Matriz de marco lógico (Árbol de problemas y de objetivos).....	29
Mapa estratégico.....	31
Plan de mejoramiento.....	32
Plan de acción y de seguimiento	36
Conclusiones	38

Referencias Bibliográficas	39
Apéndices	42

Lista de Tablas

Tabla 1. Plan de acción empresa Industrias y Panadería Galán s.a.s 32

Tabla 2. Plan de seguimiento empresa Industrias y Panadería Galán s.a..... 35

Lista de Figuras

Figura 1. Línea del tiempo	12
Figura 2. Árbol de problemas de Industrias y Panadería Galán S.A.S.....	29
Figura 3. Árbol de objetivos de Industrias y Panadería Galán S.A.S.....	30
Figura 4. Mapa estratégico de Industrias y Panadería Galán S.A.S	31

Lista de Apéndices

Apéndice A. Formato de recolección de información.....	42
--	----

Introducción

En el siguiente proyecto podemos evidenciar el desarrollo del plan estratégico de la responsabilidad social de la empresa escogida Industrias y Panadería Galán S.A. observando cada una de sus etapas de las fases anteriores, desde sus conceptos básicos como gobierno corporativo, pensamiento estratégico, producción limpia entre otros.

A través de la norma internacional ISO 26000 y la implementación de sus 7 materias identifica características económica, ambiental y social que permite identificar la estructura organizacional como también las fortalezas y debilidades, en este documento resalta las herramientas utilizadas de análisis e identificación de problemas a si mismo los parámetros que se determinan en una matriz y por último el “*plan de acción y seguimiento*” que sirve como guía para cumplir los objetivos propuestos.

Objetivos

Objetivo General

Realizar un plan estratégico de RSE para la empresa Industrias y Panadería Galán s.a.s. Utilizando pilares fundamentales de la ISSO 26000 con el fin de forma creativa realizar los procesos oportunos.

Objetivos Específicos

Proponer un plan estratégico con la implementación de la RSE, en cada unidad, de la empresa Industrias Panadería Galán S.A.S.

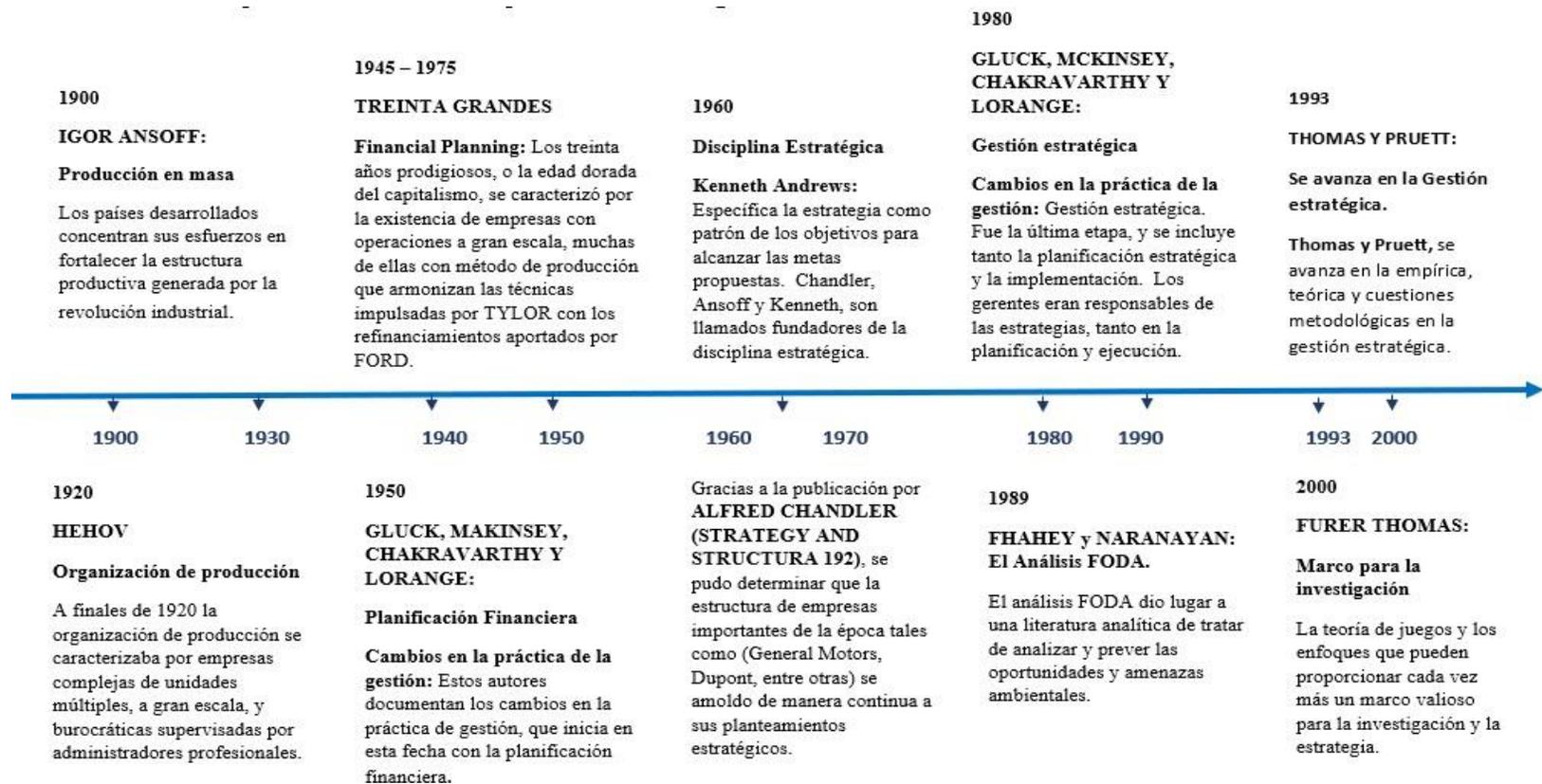
Elaborar el plan de acción a la empresa, con la información recopilada

Participación activa en la estructura del trabajo colaborativo por parte de los integrantes del grupo.

Conceptualización

Figura 1

Línea del tiempo sobre la evolución del pensamiento estratégico



Fuente: https://prezi.com/c4l2xc_yhr-h/linea-del-tiempo-pensamiento-estrategico/

Resumen Sobre las Características, Elementos y Formas de Gestionar Estratégicamente la RSE

Resumen Grupal

El siguiente resumen argumentativo expone las propiedades, recursos y maneras de gestionar estratégicamente la Responsabilidad Social Empresarial, dejando al descubierto su verdadero sentido, el cual cambia ámbitos, optimiza comunidades y vela por el desarrollo de los humanos, dejando a un lado el raciocinio de la “*Responsabilidad Social Empresarial*” la cual es una filantropía, puesto que esto no inspira sólo en dar dinero, ni mucho menos en ofrecer donaciones; actualmente se busca dinamizar muchísimo más estas ocupaciones, debido a que la “*Responsabilidad Social Empresarial*” va más allá, debido a que nos facilita modificar la cara de simplemente ofrecer a un enfoque social, ambiental y económico.

Teniendo en consideración lo anterior, la RSE es una estrategia similar a la competencia comercial la cual genera rentabilidad sumando valor agregado a la organización; considerando así que una organización toma decisiones de una forma consciente y socialmente responsable con el fin de lograr un equilibrio entre las personas, medio ambiente y el factor económico.

Sabemos que las empresas generan numerosos impactos positivos en los diferentes ámbitos con los que ellas tengan relación alguna, por esta razón el principal alcance de la “*Responsabilidad Social Empresarial*” es contribuir a la competitividad y sostenibilidad de la compañía, siendo un eje principal para las empresas con visión sostenible, con la finalidad de que las organizaciones no se restrinjan a generar valor para ellas mismas, motivándose así a la búsqueda constante de tácticas y acciones que le ayuden a generar crecimiento integral, sostenibilidad y desarrollo en los ámbitos y mencionados

La RSE como iniciativa voluntaria para las empresas hace referencia a las actividades que se consideran que aplican el cumplimiento de la legislación, básicamente busca la excelencia de la empresa generando así; la responsabilidad de que las organizaciones brinden no solo una atención especial a las personas, sino que sean capaces de ver más allá de las condiciones de una labor y la calidad de sus procesos de operaciones, ya que, esto les permite identificar las diferentes acciones que deben tener en consideración para que sus actividades generen resultados positivos sobre la sociedad, afirmando los principios y valores de la empresa, no solo en sus procesos internos, sino en sus métodos y en la relación con las demás personas.

Esta, se caracteriza primordialmente por tener claridad en cuanto al tema del conocimiento social de, los usuarios, clientes y los derechos humanos de los trabajadores, también el impacto causado hacia el medio ambiente. *“La Responsabilidad Social Empresarial”* permite seguir estrategias de marketing empresarial responsables la cual les ayuda a asumir las labores con rectitud en cuanto a sus actividades productivas y comerciales que como bien sabemos influyen en su entorno y en la ciudadanía como tal, también les ayuda a las empresas a establecer medidas dirigidas al funcionamiento equilibrado en su equipo de trabajo en las que plantea capacitaciones con la finalidad de fomentar un ambiente laboral excelente y en cuanto a su entorno también crean actividades beneficiosas de manera social y comunitario, velando por un desarrollo positivo social por la empresa.

En resumen, tenemos la posibilidad de mencionar que la RSE, es un modelo de administración que busca tener sostenibilidad y competitividad en un largo y mediano plazo, por medio de un compromiso que busca la estabilidad entre lo social, económico y ambiental, siendo así esta, una necesidad estratégica de costo imprescindible, si es preciso ser competitivos en caso de solicitar hacer una licitación, certificaciones o contratar.

Algunas de las ventajas internas de la RSE son: la estabilidad emocional de los empleados con la organización y el rendimiento en el área de trabajo, la diferencia frente a los competidores y el aumento de las ganancias; el aumento de las capacidades de los colaboradores, también podemos identificar las *ventajas* externas de la RSE, la cual serían: la mejora del buen nombre y la imagen de la de la organización, crecimiento en las contrataciones con las entidades del gobierno, la adquisición de reconocimiento y ayudas oficiales, seguimiento al cumplimiento de las normativas de manera óptima, mantener buenas relaciones con la comunidad, las nuevas oportunidades de negocio, el afianzamiento del sector económico, social y local de la empresa, entre otros.

La Responsabilidad Social empresarial le da una serie de beneficios a la compañía tales como: la Fidelidad a sus clientes, transparencia y la confianza con sus proveedores, aprovechar la oportunidad para nuevos productos, mantener una imagen positiva y corporativa, el incremento de la producción y las ganancias, el compromiso adquirido de sus colaboradores internamente con la organización, la confianza y el respaldo por medio de los factores económicos y propietarios, entre otros beneficios generados a las empresas gracias a la aplicación de la RSE en ellas.

Por esta y muchas razones más podemos decir que cuando los representantes de dichas empresas logran reconocer y aplicar en su entorno la calidad y el alto valor que conlleva el empleo adecuado de la “*Responsabilidad Social Empresarial*” en las organizaciones, generan una huella auténtica en los diversos ambientes con los que la empresa tiene relación favoreciendo la competitividad y perdurabilidad de la misma; llevando a cabo proyectos corporativos beneficiando las diversas dimensiones de la empresa, de manera social, ambiental y económica. Tomando una posición responsable con correlación a sus operaciones internas y externas, garantizando a largo plazo una mayor sostenibilidad y un crecimiento económico exitoso.

Figura 2:

Poster gobierno corporativo



Fuente: Autoría propia

Ensayo Producción Limpia y el Consumo Sostenible

El tema ambiental toma una importancia en la empresa y en el tema de responsabilidad empresarial, debido a que el impacto negativo del medio ambiente puede afectar de una u otra manera el crecimiento económico.

Este tema se ha convertido en un asunto importante internacionalmente de manera pública, en un tiempo de aproximadamente de treinta años, reconocido como uno de los componentes primordial para el bienestar y el desarrollo de manera universal. En la década de los sesenta presento mucha importancia ante los países desarrollados debido al impacto negativo del crecimiento económico, esto conlleva consecuencias graves en el estilo de vida en cuanto a su calidad, la disponibilidad de las reservas y soporte estratégico del ecosistema (Rodríguez, 2004).

“De ahí consideramos que, para lograr un desarrollo-consumo sostenible, requerirá tanto de la eficiencia en los procesos de producción como de los cambios en los patrones de consumo. (E. Leff et al 2002)”.

El termino de producción más limpia, nació en un documento fundamental de la Cumbre de Río, el cual habla del medio ambiente y sostenibilidad, la denominada Agenda 21 abarca una agrupación de un repertorio dirigidos a lograr una guía y alcanzar un desarrollo sostenible. Emplea la manera de alcanzar un incremento sostenible ambientalmente y el acceso y uso de los recursos naturales y su contribución a luchar por las amenazas ambientales a nivel global; que sea sostenible ante la sociedad mediante la desaparición de la pobreza y la inigualdad; que contribuya a una cultura sostenible mediante el respeto y la revalorización de la diversidad cultural, y que sea sostenible políticamente construyendo libertad y participación. Esta agenda está compuesta por 34 capítulos dirigidos a diversas dimensiones del desarrollo, incluyendo lo que se refiere a los

patrones de consumo y producción, y con esta se activa la implementación de producción más Limpia y a las tecnologías de prevención y reciclaje (UNEP, 2000).

Aplicar continuamente una estrategia integrada de prevención ambiental en los productos, los procesos y los servicios, con el propósito de disminuir el peligro al medio ambiente y los seres humanos, aumentar la capacidad de la organización y asegurar la factibilidad económica.

La Producción más Limpia Permite:

Ahorrar agua, energía y materias primas.

Eliminar, reducir y/o sustitución de las materias peligrosas.

Reducir el peligro ocasionada por la cantidad de los residuos y las emisiones contaminantes.

Reducir cualquier impacto que se presente en el ciclo de vida de un producto, obteniendo el residuo final de las materias primas.

La producción limpia es tomada como una estrategia importante de política empresarial, que realiza una integración con la gestión global de la empresa y el medio ambiente, permitiendo mejorar y mantener la sustentividad y competitividad del medio. Aplicarla garantiza y requiere una gestión responsable al medio ambiente, un cambio de mentalidad y la aplicación y evaluación de los conocimientos y opciones tecnológicas.

La Producción más Limpia también es una manera de gestionar ante el medio ambiente, se ha comprobado que es una etapa previa a la elección correctamente del tratamiento o disposición con la que no es incompatible.

Es considerable la alarmante situación de contaminación ambiental, se ha observado lo importante que se ha convertido el término de producción más limpia, a nivel nacional e internacional. Convirtiéndose en un tema de conversación actual debido al reconocimiento que

ha tenido la gestión ambiental internamente en los tratados y acuerdos bilaterales o multilaterales que se acogen entre los diferentes países en todo el mundo. Este tema sobre la gestión ambiental protagoniza un papel fundamental internamente en las negociaciones, debido a que incluye los diferentes entes dentro de la economía que están relacionados en el desarrollo de la producción limpia. Estos entes se representan por medio de las empresas, el gobierno por medio de las instituciones con relación al medio ambiente, universidades, la comunidad, los centros de producción más limpia, entre otros.

Marco Institucional

Reseña Histórica:

Después de vivir muchos en Branquilla, deciden regresar a Valledupar, el sr. Juan Carlos Olarte, propietario de la empresa con su esposa Sara Basa, deciden abrir una tienda el 28 de abril del año 2005 en la carrera 12 con calle 14 de esta ciudad, la pareja se encontraba recién casados, pero con muchos sueños y metas, todo estaba proyectado a formar una microempresa para realizar el sueño de toda su vida.

“Soy de Valledupar, pero estuve 20 años en Barranquilla. Terminé mi bachillerato y empecé a administrar estaderos, billares, panaderías de mi familia allá. La Galanera se llama una de ellas. Volví a Valledupar y empezamos el negocio. Era una tienda y nosotros la transformamos en panadería, vimos la oportunidad porque es un sector bancario, comercial y está la Gobernación. Pero como negocio nuevo había que consolidarlo y darlo a conocer. También fue la oportunidad de abrir un nuevo mercado” (Industrias Galán 2005)

Características generales de la empresa.

Nombre de la empresa: Industrias panadería galán s.a.s

Tipo de empresa: Industrial mediana

Datos generales:

Actividad: Elaboración de productos de panadería

Ciudad: Valledupar

Departamento: Cesar

Dirección: Calle 44 28 - 78 Bodega 5 Barrio San Francisco - Valledupar

Teléfono: 3008682935

Nombre Gerente: Juan Carlos Olarte

Fecha de inicio: 28 de abril del año 2005

Es una empresa que se dedica a elaborar productos de panadería que garantiza el uso adecuado de su materia prima con su personal altamente capacitado y calificado atizando excelentes prácticas de manufactura para entregar al consumidor final productos de alta calidad con sabor casero y sanos.

Misión:

Somos una organización que se dedica a la elaboración de productos de panadería. Nuestro compromiso es brindar a los clientes un producto de alta calidad, con el mejor servicio al cliente de una manera oportuna y amable.

Visión:

El propósito de nosotros es llegar hacer la mejor panadería ofreciendo el mejor servicio a nuestros clientes y cumpliendo como una de las empresas con la máxima calidad, responsabilidad y honestidad, de la mano de nuestros colaboradores eficaces y capaz de sacar la empresa adelante.

Valores:

Responsabilidad

Liderazgo

Honestidad

Colaboración

Innovación

Seguridad

Calidad

Lealtad

Objetivos:

Destacarnos por ser una de las mejores panaderías con productos de la mejor calidad y suavidad.

Ser reconocidos y destacados por la puntualidad en la entrega de nuestros pedidos, satisfaciendo la necesidad de nuestros clientes.

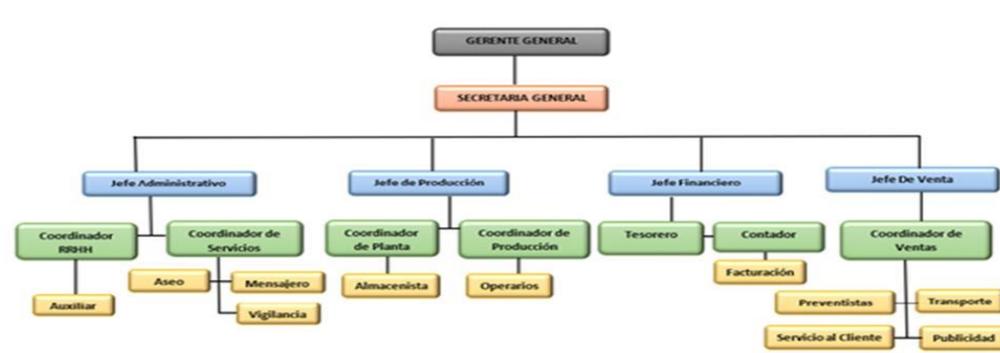
Lograr el reconocimiento a nivel nacional por nuestro excelente producto.

Estructura Organizacional:

El presente organigrama refleja la estructura jerárquica de la Industrias Panadería galán s.a.s, siendo su mayor autoridad el gerente general, continua con la secretaria y contador, esta empresa cuenta con tres supervisores que se encargan cada uno de un área asignado; el supervisor administrativo se encarga del buen desempeño de los servicios generales y mensajero, le sigue el supervisor operativo qui esta encargado del buen funcionamiento de los colaboradores de bodega, panaderos y maquinas, finalmente se encuentra el supervisor comercial, quien maneja servicio al cliente, con el apoyo de la cajera y meseras.

Figura 3.

Organigrama



Fuente: Elaboración propia

Diagnostico

Instrumentos de Aplicación

La siguiente entrevista se realizó al personal administrativo, de acción y propietarios de la empresa Industrias Panadería Galán s.a.s. en la ciudad de Valledupar – Cesar.

Entrevista por

Yolima Osias Arnedo, estudiante de último semestre del programa de Administración de Empresas de la Universidad UNAD.

Objetivo

Conocer como implementa Industrias y Panadería Galán s.a.s, la norma ISO 26000 de responsabilidad social; debido a que, dependiendo del funcionamiento de esta poderosa herramienta, la empresa aumenta reputación, atrae y retiene a trabajadores, clientes o usuarios.

Tema

La norma ISO26000 de responsabilidad social y sus 7 materias.

Encargados

Estudiantes del diplomado de profundización en gerencia estratégica y responsabilidad socialempresarial - (101008_2).

Alcance

Conocer de qué manera la empresa Industrias Panadería Galán s.a.s, aplica la RSE de manera responsable.

Gobernanza de la Organización:

¿La empresa tiene implementado algún código de ética como la inclusión, contratar personas en condición de discapacidad, o madres cabeza de hogar?

R/ Si, claro está laborando con nosotros un compañero discapacitado y dos madres cabeza de hogar y todos tenemos los mismos derechos.

(Dirigida a talento humano y todo el personal).

Según el estudio realizado este indicador se encuentra en un porcentaje del 95%.

Prácticas Laborales:

¿La empresa Industrias y panadería galán s.a. dicta charlas sobre SST

R/ Siempre nos están brindando capacitaciones, la ARL, la eps, salud y seguridad en el trabajo entre otras 1 o 2 por mes.

¿Al personal se le brinda capacitación oportuna y actualizaciones para la realización de sus tareas?

R/ Si, tanto en la parte logística como tecnológica, cada vez que hay actualizaciones nos la hacen saber.

(Dirigida al líder del proceso, talento humano y personal de acción y administrativo).

Según el estudio realizado este indicador se encuentra en un porcentaje del 98.9%.

Medio Ambiente:

¿La empresa utiliza contenedores o canecas de reciclaje x 3?

R/ Las canecas se encuentran en sitios estratégicos con su debida señalización.

¿Las bolsas donde entregan los panes su material son de papel o biodegradables?

R/ Son video degradables, para la contribución al medio ambiente.

(Dirigida a los propietarios y lideres de proceso).

Según el estudio realizado este indicador se encuentra en un porcentaje del 97%.

Prácticas Justas de Operación:

¿Industrias y panadería galán s.a. ha tenido algún problema legal con un socio o proveedor?

R/ No, esta es una compañía familiar que se encuentra funcionando varios años en el mercado y nunca ha estado en problemas legales y tampoco fiscales.

¿Ha estado envueltos en algún caso de lavado de activos?

R/ No, sus propietarios son una pareja de esposos humildes, y de buenas prácticas, no creo que se mezclen con personas de esta magnitud, hasta el momento no han tenido ningún problema legal y han sacado la empresa adelante con trabajo duro y disciplina.

(Dirigida a los propietarios, líderes de proceso, y proveedores).

Según el estudio realizado este indicador se encuentra en un porcentaje del 100%.

Asuntos de Consumidores:

¿La empresa cuenta con personal idóneo para la atención a los consumidores?

R/ Si, el personal es alta mente calificado y con experiencia el área para la recepción de solicitudes, quejas, peticiones y reclamos.

¿Los clientes se encuentran satisfechos con la atención a sus solicitudes?

R/ Si, las solicitudes y PQR son respondidas según los tiempos de ley.

(Dirigida al líder del proceso, y servicio al cliente).

Según el estudio realizado este indicador se encuentra en un porcentaje del 99.5%.

Participación y Desarrollo en la Comunidad:

¿La empresa realiza donaciones a entidades sin ánimo de lucro?

R/ Si, semanalmente realiza donación de panes a los niños de la fundación mi segundo hogar, ubicado en el sector y en diciembre les dona un aguinaldo navideño.

¿La fundación se encuentra agradecida con esta obra humanitaria?

R/ Si, debido a que son niños en extrema pobreza que no cuentan con su alimentación diaria.

(Dirigida a los propietarios de la empresa y a la comunidad).

Según el estudio realizado este indicador se encuentra en un porcentaje del 99.9%.

Resultados obtenidos en cada una de las meterías, indicando las razones de los niveles presentados.

Gobernanza de la Organización:

En este indicador el nivel de eficiencia es del 97%, debido a que es responsabilidad social y de interés en trabajar con grupos sociales, construyendo y apoyándose mutuamente y generar confianza entre sí. De manera que se mejora la competitividad del grupo por medio de innovaciones y prácticas de gestión que aumenta la productividad, oportunidad y economía sostenible.

Derechos Humanos:

El nivel de eficiencia de este indicador es del 98%, debido a que Industrias y Panadería Galáns.a. es una empresa que se asegura de no vulnerar los derechos humanos de sus trabajadores, apoya y respeta los derechos fundamentales tanto en esta categoría, como la igualdad y la libre expresión además se suman los derechos como el derecho a la salud, seguridad social, económicos, y culturales.

Prácticas Laborales:

Este indicador está en un 98.9% debido a que la empresa cuenta con prácticas laborales la participación de vacantes empleos por medios de instituciones como el Sena; financiamiento y créditos para empleados, traslado ascender de categoría asalariar; y cual sea la política que vulnere las condiciones del empleado, como lo es su remuneración y jornada laboral.

Medio Ambiente:

Este indicador eficiencia se encuentra en el 98.5%. Debido a que la globalización ha traído muchas consecuencias con el medio ambiente en estas consecuencias se encuentra deforestación, el cambio climático, la contaminación, ambiental entre otros. La empresa Pastelería y Panadería Galán s.a. contribuye a la conservación del mundo en que habitamos, aplicando una gestión ambiental adecuada, utilizando envases reciclajes, materia prima responsable con el medio ambiente, promover la factura electrónica, reutilización de recursos entre otros. De esta manera contribuye a la producción limpia y el consumo sostenible.

Prácticas Justas de Operación:

La empresa en esta materia tiene un indicador de eficacia del 100%, por su implementación decódigos éticos como trabajar en contra de la corrupción y apoyando los mecanismos de

contrarrestar las de extorsión y el soborno. Nunca se ha encontrado con ninguna novedad ilícita en su historia financiera, en sus transacciones con proveedores, entre otras.

Asuntos de Consumidores:

El nivel de ejecución de este indicador es del 99.5%, debido a que la empresa cuenta con personal capacitado para recibir las solicitudes y PQR de los clientes de manera personalizada y telefónico, el tiempo de respuesta a los reclamos de los consumidores está dentro de los parámetros estipulados por la ley, lo que ha generado la fidelización de nuestros clientes.

Participación y Desarrollo de la Comunidad:

El nivel de eficiencia de este indicador es del 99.9%, debido a que la empresa realiza actividades filantrópicas, como donación de panes semanalmente a la fundación de niños, mi segundo hogar ubicado en el mismo sector, esta fundación es de niños en extrema pobreza y en diciembre les dona regalos para la novena navideña.

Los resultados de los indicadores de cada materia se promediaron y se determinó el porcentaje total del cumplimiento de aplicación de la responsabilidad social en la empresa Industrias y Panadería Galana S.A.S. la cual es del 98.8%. de eficiencia. Lo que demuestra que la empresa si está aplicando la herramienta de la RSE.

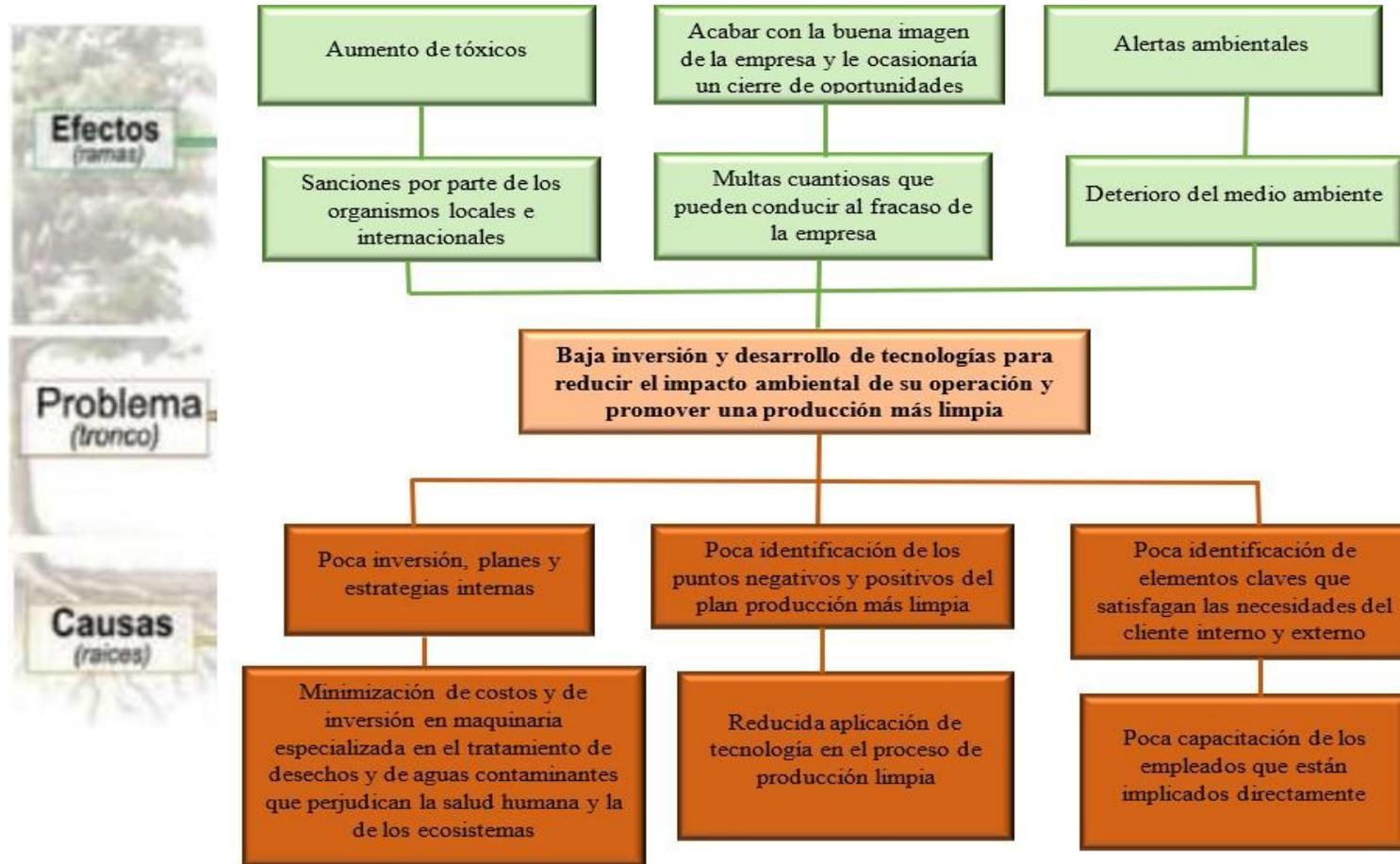
Matriz de Marco Lógico (Árbol de Problemas y de Objetivos)

A continuación, se grafica el árbol de problema y árbol de objetivos de la Empresa Industrias y Panadería Galán s.a.s, tal como se muestra en las figuras 4 y 5

Matriz de marco lógico (árbol de problemas y de objetivos)

Figura 4

Árbol de problemas de industrias y panadería galán s.a.s



Fuente: <https://ingenioempresa.com/metodologia-marco-logico/>

Figura 5

Árbol de objetivos de la empresa industrias y panadería galán s.a.s

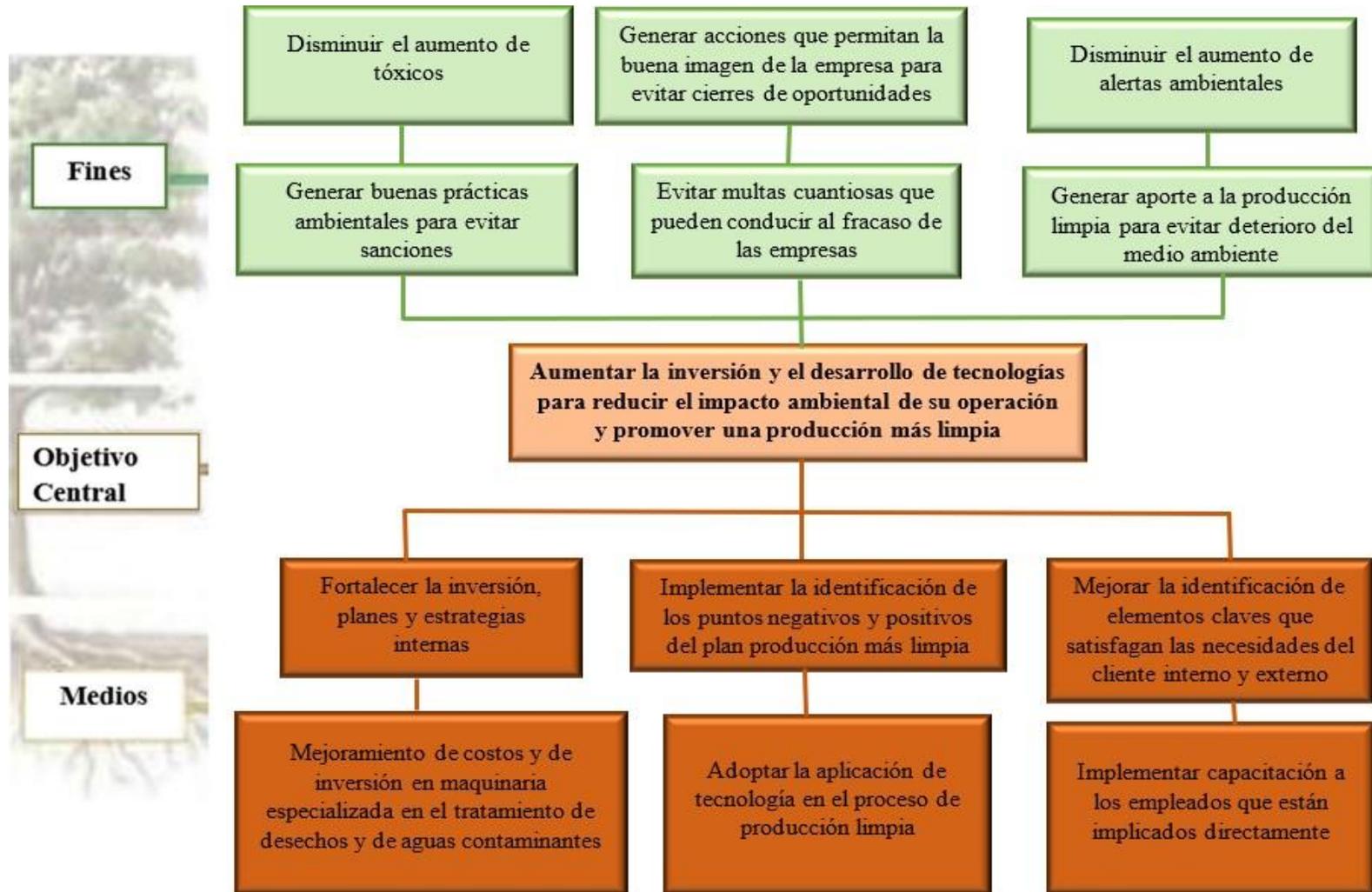
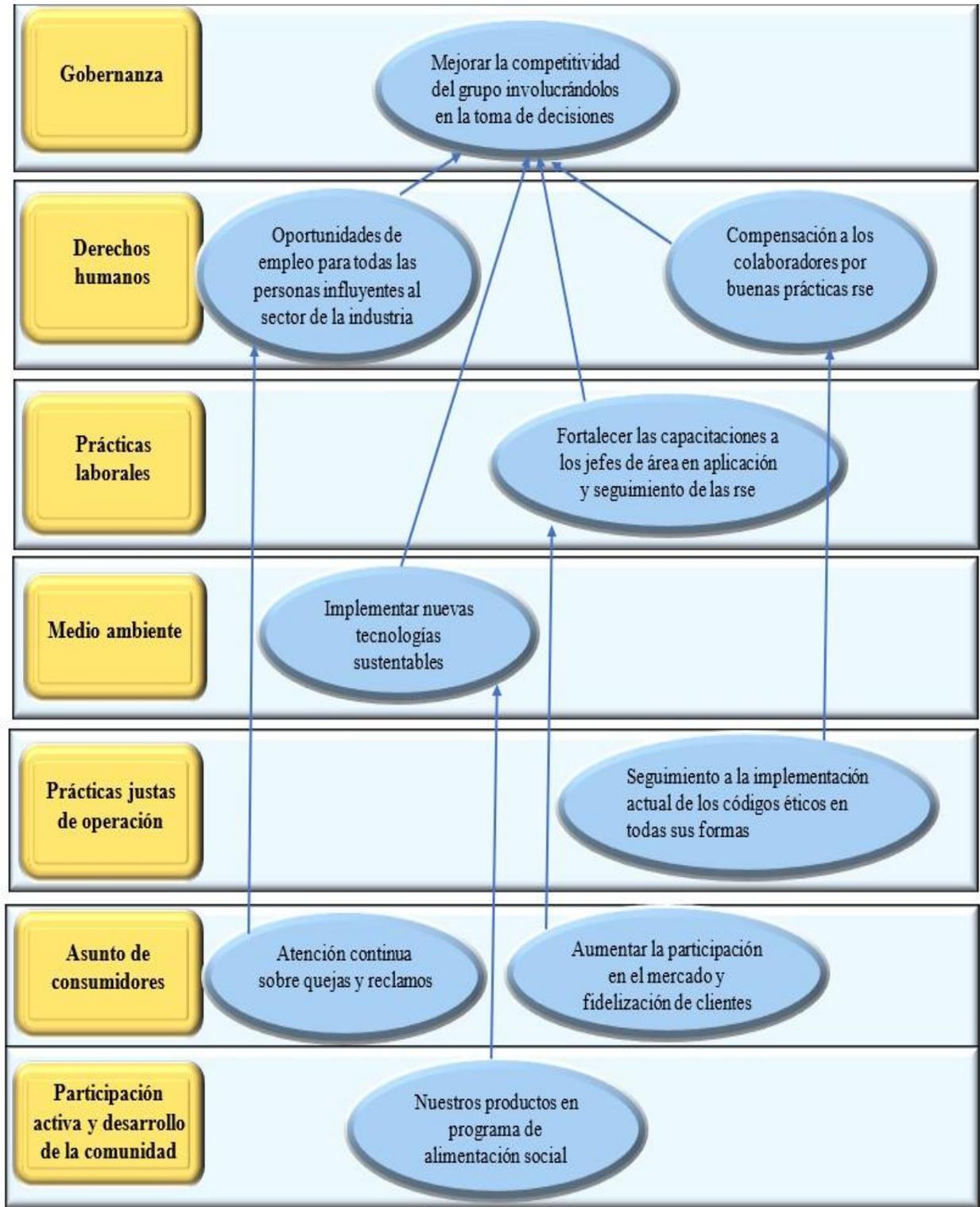


Figura 6.

Mapa estratégico de la empresa industrias y panadería galán S.A.S



Fuente: Elaboración propia

Plan de Mejoramiento

Tabla 1

Plan de accion empresa industrias y panaderia galan s.a.s.

Dimensión	Stakeholders	Objetivo	Estrategia	Plazo	Costo	Indicador
Económico	Propietarios Inversionistas Clientes Proveedores	Lograr clientes fieles ofreciendo un producto y un servicio excelente, de esta manera lograr incrementar las ventas en un 5%	Aumentar la participación en el mercado y fidelización de clientes	Mensual	\$1.000.000	(Ventas realizadas en el presente año/ventas realizadas del año anterior *100)
		Abarcar todo tipo de clientes, incluyendo los que consumen productos saludables, con este producto novedoso en la empresa lograríamos posesión en el mercado en un 90%	Ofertar productos bajos en calorías, para incrementar las ventas y lograr posesionarnos en el mercado	1 año	\$20.000.000	(Productos novedosos en el presente año/productos novedosos del año anterior *100)
		Aplicar herramientas para evitar los gastos elevados de producción, con esta estrategia se logrará un ahorro del 18%	Disminuir los gastos de producción	1 año	\$5.000.000	(Disminución de gastos de producción del presente año/disminución de gastos de producción del año anterior *100)

Fuente: Elaboración propia

Tabla 1*Plan de acción empresa industrias y panadería Galán S.A.S.*

Dimensión	Stakeholders	Objetivo	Estrategia	Plazo	Costo	Indicador
Social	Propietarios Clientes Comunidad Empleados	Capacitar a los empleados al 100% para lograr una excelente aplicación de la rse en la empresa y contribuir al medio ambiente	Fortalecer las capacitaciones a los jefes de área en aplicación y seguimiento de las rse	6 meses	\$2.500.000	[# de empleados capacitados en la aplicación de la rse/# total de empleados) *100]
		Abarcar un promedio del 80% de nuestra comunidad en estado de pobreza extrema, donando nuestros productos	Fortalecer la participación de nuestros productos en programas de alimentación social, en nuestra comunidad	Semanal	\$500.000	(Beneficios entregados del presente año/beneficios programados del año anterior *100)
		Mantener la atención y respuesta oportuna de las pqr generadas por nuestros clientes	Mantener la atención continua sobre quejas y reclamos	1 año	\$1.500.000	(Eficiencia en atención cliente presente año/eficiencia atención al cliente año anterior * 100)

Fuente: Elaboración propia

Tabla 1*Plan de acción empresa industrias y panadería galán s.a.s.*

Dimensión	Stakeholders	Objetivo	Estrategia	Plazo	Costo	Indicador
Ambiental	Propietarios Inversionistas Clientes Empleados Comunidad Empleados Proveedores Competencia Organizaciones gubernamentales Medio ambiente	Contribuir con el medio ambiente disminuyendo el aumento de tóxicos en un 10%	Implementar nuevas tecnologías sustentables	1 año	\$6.000.000	[(Contaminación ambiental del presente año/contaminación ambiental del año anterior) *100]
		Disminuir la contaminación en un 20% en comparación con el año pasado	Capacitar al personal para el manejo de la contaminación ambiental según la rse	1 año	\$5000.000	[(Contaminación ambiental del presente año/contaminación ambiental del año anterior) *100]
		Disminuir en un 15% el gasto de energía, comparado con el año anterior, con el fin de contribuir al medio ambiente.	Ahorrar agua y energía, instalando sensores de movimiento	1 año	\$10.000.000	[(Gasto de energía del presente año/gasto de energía año anterior) *100]

Fuente: Elaboración propia

Tabla 2

Plan de seguimeinto empresa industrias y panaderia galan s.a.s

Dimensión	Objetivo	Estrategia	Plazo	Indicador	Seguimiento
Económico	Lograr clientes fieles ofreciendo un producto y un servicio excelente, de esta manera lograr incrementar las ventas en un 15%	Aumentar la participación en el mercado y fidelización de clientes	Mensual	(Ventas realizadas en el presente año/ventas realizadas del año anterior *100)	Mensual (registro y análisis de ventas y el aumento)
	Abarcar todo tipo de clientes, incluyendo los que consumen productos saludables, con este producto novedoso en la empresa lograríamos posesión en el mercado en un 90%	Ofertar productos bajos en calorías, para incrementar las ventas y lograr posesionarnos en el mercado	1 año	(Productos novedosos en el presente año/productos novedosos del año anterior *100)	Bimensual (realizar seguimiento de satisfacción de los nuevos productos)
	Aplicar herramientas para evitar los gastos elevados de producción, con esta estrategia se logrará un ahorro del 18%	Disminuir los gastos de producción	1 año	(Disminución de gastos de producción del presente año/disminución de gastos de producción del año anterior *100)	Trimestral (informe a propietarios e inversionistas sobre los gastos de producción)

Fuente: Elaboración propia

Tabla 2*Plan de seguimiento empresa industrias y panaderia galan s.a.s*

Dimensión	Objetivo	Estrategia	Plazo	Indicador	Seguimiento
	Capacitar a los empleados al 100% para lograr una excelente aplicación de la rse en la empresa y contribuir al medio ambiente	Fortalecer las capacitaciones a los jefes de área en aplicación y seguimiento de las rse	6 meses	[# de empleados capacitados en la aplicación de la rse/# total de empleados) *100]	Bimestral (evaluación de encuestas de satisfacción)
Social	Abarcar un promedio del 80% de nuestra comunidad en estado de pobreza extrema, donando nuestros productos	Fortalecer la participación de nuestros productos en programas de alimentación social, en nuestra comunidad	Semanal	(Beneficios entregados del presente año/beneficios programados del año anterior *100)	Trimestral (informe a propietarios del resultado de las actividades)
	Mantener la atención y respuesta oportuna de las pqr generadas por nuestros clientes	Mantener la atención continua sobre quejas y reclamos	Diario	(Eficiencia en atención cliente presente año/eficiencia atención al cliente año anterior * 100)	Bimestral (evaluación de encuestas de satisfacción a clientes)

Fuente: Elaboración propia

Tabla 2

Plan de seguimiento empresa industrias y panaderia galan s.a.s

Dimensión	Objetivo	Estrategia	Plazo	Indicador	Seguimiento
Ambiental	Contribuir con el medio ambiente disminuyendo el aumento de tóxicos en un 10%	Implementar nuevas tecnologías sustentables	1 año	[[Contaminación ambiental del presente año/contaminación ambiental del año anterior) *100]	Trimestral (informe a propietarios e inversionistas del resultado de las actividades)
	Disminuir la contaminación en un 20% en comparación con el año pasado	Capacitar al personal para el manejo de la contaminación ambiental según la rse	1 año	[[Contaminación ambiental del presente año/contaminación ambiental del año anterior) *100]	Semestral (informe a Propietarios y empelados y a los demás interesados de las actividades ambientales)
	Disminuir en un 15% el gasto de energía, comparado con el año anterior, con el fin de contribuir al medio ambiente.	Ahorrar agua y energía, instalando sensores de movimiento	1 año	[[Gasto de energía del presente año/gasto de energía año anterior) *100]	Trimestral (análisis del consumo y valor económico de las facturas y de los materiales reciclados)

Fuente: Elaboración propia

Conclusiones

A manera de conclusión, se comprende mejor los conceptos de responsabilidad social empresarial (RSE) así mismo sobre la ISO 26000 que permite conocer sus normas y guía para un mejor desarrollo económico en la organización que desee implementarla, debido a que este tipo de herramientas son de gran importancia en la vida de un profesional de administración de empresa dado su versatilidad y utilidad en las organizaciones.

Por medio del cual se logró comprender los beneficios de la ISO 26000, hacia las empresas y ponerlo en práctica en la empresa Industrias y Panadería Galán s.a.s, el desafío está en iniciar ejecutando los principios y materias fundamentales de las RSE efectiva y eficazmente, en saber aplicar y aprovechar esta guía para iniciar un buen camino hacia una gestión socialmente responsable.

De igual manera, la formulación del plan estratégico con pilares fundamentales cuenta con la recopilación y entrega de información importante en la que la industria seleccionada aborda todos los conceptos necesarios de la RSE aportando conocimiento en la sostenibilidad social, familiar, social, en cuanto a la mejora de la organización de la panadería.

Por último, se comprende mejor los conceptos de responsabilidad social empresarial (RSE) de igual manera saber más sobre la ISO 26000 que posibilita conocer sus reglas y guía para un mejor desarrollo económico en la organización que requiere implementar esta clase de herramientas, las cuales se convierten en instrumentos de ayuda en la vida de un profesional de gestión de compañías dado su versatilidad y utilidad en las empresas.

Referencias Bibliográficas

Academo - Revista de investigación - 27dic. 2019 –

<https://revistacientifica.uamericana.edu.py/index.php/academo/article/view/307/322>

Bruzco, M. (2015). Pensamiento estratégico emergente en la construcción de la realidad

sustentable, Sector Cacao; Estado Sucre, Venezuela. *Noesis: Revista de Ciencias Sociales y Humanidades*, 24(48), 74–99

<https://bibliotecavirtual.unad.edu.co/login?url=https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=edsbas&AN=edsbas.A761A71&lang=es&site=eds-live&scope=site>

Cindy Vanegas (2014) - ¿Producción limpia? un elemento clave para la competitividad de las empresas colombianas - Universidad militar nueva granada -

<https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/12841/VanegasHurtadoCindyVanessa2014.pdf?sequence=2&isAllowed=y>

Cano, E. (2016) *Línea de tiempo*. Prezi. https://prezi.com/c4l2xc_yhr-h/linea-del-tiempo-pensamiento-estrategico/

Gioffreda, C. (2019). Los Pilares Del Pensamiento Estratégico: La Negociación, La Compulsión Y La Destrucción Aplicado Al Caso Argentino*. *POSTData: Revista de Reflexión y Análisis Político*, 24(2), 331–352.

Hax, A & Majluf, N. (2014). *Lecciones en estrategia: hacia una gestión de excelencia*.

EdicionesUC

Hoof, B. V. (2008). *Producción más limpia: paradigma de gestión ambiental*, 17-63.

Universidadde los Andes. <https://elibro->

net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/40312?page=17

[https://bibliotecavirtual.unad.edu.co/login?url=https://search.ebscohost.com/login.aspx?di](https://bibliotecavirtual.unad.edu.co/login?url=https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=edsdia&AN=edsdia.ART0001377019&lang=es&site=eds-live&scope=site)

rect=true&db=edsdia&AN=edsdia.ART0001377019&lang=es&site=eds-live&scope=site

Juliana Tamayo – Paula Bedoya (2013) - *Producción limpia* - facultad de ciencias empresariales

<https://bibliotecadigital.usb.edu.co/server/api/core/bitstreams/2d7c4866-7189-4c78->

8bf3-7fa6871015a7/content

La casa del gato triste. (2012) *Ensayo producción más limpia*. Slideshare.

<https://es.slideshare.net/Lacasadelgatotriste/ensayo-produccion-mas-limpia>

Marulanda, N., & Rojas, M. (2019). Ética en Instituciones de Educación Superior para la

Construcción de Relaciones de Confianza con Grupos de Interés

(Stakeholders). *Información Tecnológica*, 30(3), 269–276 -

<https://bibliotecavirtual.unad.edu.co/login?url=http://search.ebscohost.com/l>

[ogin.aspx?direct=true&db=zbh&AN=137284752&lang=es&site=eds- live&scope=site](https://ogin.aspx?direct=true&db=zbh&AN=137284752&lang=es&site=eds-live&scope=site)

Naciones Unidas para el Medio Ambiente- PNUMA (2022)

producción más limpia. CPRAC

<http://www.cprac.org/es/sostenible/produccion/mas-limpia>

Ortegón, G., Castrillón, O & Ruíz, S. (2019). Los grupos de interés en la programación de producción de un sistema de manufactura “Job Shop.” *Revista EIA*, 16(32), 65–84

<https://bibliotecavirtual.unad.edu.co/login?url=https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=asn&AN=137635558&lang=es&site=eds-live&scope=site>

Pigé, B. (2012). La representación de la excelencia de las empresas. *Administración y Organizaciones*, 15(29), 61–78

<https://bibliotecavirtual.unad.edu.co/login?url=https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=fap&AN=89472258&lang=es&site=eds-live&scope=sit>

Ramírez, Reynier I., Nelson D. Lay, and Harold B. Sukier. (2020). “Gerencia Estratégica Para La Gestión de Personas Del Sector Minero de Venezuela, Colombia y Chile.” *Información Tecnológica* 31 (1): 133–40

<https://bibliotecavirtual.unad.edu.co/login?url=https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=asn&AN=141889816&lang=es&site=eds-live&scope=site>

Rodríguez, M. y Bart V. (2004) El desempeño ambiental del sector palmicultor colombiano, Federación nacional de palma (Fedepalma). p. 250.

UNEP. (2000). How to finance cleaner production? Background Paper, UNEP 6th International High-Level Seminar in CP, Canada.

Apéndice A

Formato de recolección de información

Formato de entrevista al personal de la empresa	
Industrias y panadería galán s.a. s	
1	<p>¿La empresa cuenta con personal altamente capacitado con buenas prácticas de manufactura?</p> <p>R/ Si, el personal cuenta con los estudios y la experiencia necesaria para realizar dicha labor.</p>
2	<p>¿Cuenta con personal capacitado que garantice el buen uso y calidad de la materia prima?</p> <p>R/ El personal cuenta con capacitación mensual sobre el uso de la materia prima</p>
3	<p>¿La empresa Industrias panaderías galán s.a. les cancela a sus empleados el salario y las prestaciones sociales a tiempo?</p> <p>R/ La empresa cancela puntualmente los 15 y los 30 nuestro salario, y las prestaciones también son canceladas en su tiempo.</p>
4	<p>¿La empresa tiene implementado algún código de ética como la inclusión, contratar personas en condición de discapacidad, o madres cabeza de hogar?</p> <p>R/ Si, claro está laborando con nosotros un compañero discapacitado y dos madres cabeza de hogar y todos tenemos los mismos derechos.</p>
5	<p>¿La empresa Industrias y panadería galán s.a. dicta charlas de salud y seguridad en el trabajo?</p> <p>R/ Siempre nos están brindando capacitaciones, la ARL, la eps, salud y seguridad en el trabajo entre otras 1 o 2 por mes.</p>
6	<p>¿Al personal se le brinda capacitación oportuna y actualizaciones para la realización de sus tareas?</p> <p>R/ Si, tanto en la parte logística como tecnológica, cada vez que hay actualizaciones nos la hacen saber.</p>

- 7 ¿La empresa utiliza contenedores o canecas de reciclaje x 3?
R/ Las canecas se encuentran en sitios estratégicos con su debida señalización.
- 8 ¿Las bolsas donde entregan los panes su material son de papel o biodegradables?
R/ Son video degradables, para la contribución al medio ambiente.
- 9 ¿Industrias y panadería galán s.a. ha tenido algún problema legal con un socio o proveedor?
R/ No, esta es una empresa familiar que lleva varios años en el mercado y nunca ha estado envuelta en problemas legales.
- 10 ¿Ha estado envueltos en algún caso de lavado de activos?
R/ No, sus propietarios son una pareja de esposos humildes, y de buenas prácticas, no creo que se mezclen con personas de esta magnitud, hasta el momento no han tenido ningún problema legal y han sacado la empresa adelante con trabajo duro y diciplina.
- 11 ¿La empresa cuenta con personal idóneo para la atención a los consumidores?
R/ Si, el personal es alta mente calificado y con experiencia el área para la recepción de solicitudes, quejas, peticiones y reclamos.
- 12 ¿Los clientes se encuentran satisfechos con la atención a sus solitudes?
R/ Si, las solicitudes y PQR son respondidas según los tiempos de ley.
- 13 ¿La empresa realiza donaciones a entidades sin ánimo de lucro?
R/ Si, semanalmente realiza donación de panes a los niños de la fundación mi segundo hogar, ubicado en el sector y en diciembre les dona un aguinaldo navideño.
- 14 ¿La fundación se encuentra agradecida con esta obra humanitaria?
R/Si, debido a que son niños en extrema pobreza que no cuentan con su alimentación diaria.
-