

Plan de Responsabilidad Social Empresarial

Integra S.A

Autores:

Manuel Yovanni Bernal Rodríguez

Yenny Cristina Franco Agudelo

Andrés Eduardo González Ibagué

Diana Rocío González Mellizo

Martha Patricia Mendoza Navarro

Universidad Nacional Abierta y a Distancia – UNAD

Escuela Ciencias Administrativas, Contables, Económicas y de Negocios

Administración de Empresas

2020

Plan de Responsabilidad Social Empresarial

Integra S.A

Autores:

Manuel Yovanni Bernal Rodríguez

Yenny Cristina Franco Agudelo

Andrés Eduardo González Ibagué

Diana Rocío González Mellizo

Martha Patricia Mendoza Navarro

Asesora:

Lina María González Arango

Universidad Nacional Abierta y a Distancia – UNAD

Escuela Ciencias Administrativas, Contables, Económicas y de Negocios

Administración de Empresas

2020

Tabla de contenido

Objetivos	6
Resumen.....	7
Palabras Clave.....	7
Abstract.....	8
Keywords:.....	8
Introducción.....	9
1 Presentación de la Empresa Integra S.A	10
Marco institucional.....	11
Instrumento de diagnóstico.....	13
Resultados.....	15
Análisis de Resultados.....	17
Marco Lógico.....	20
Árbol del problema	20
Árbol de soluciones.....	21
Mapa estratégico	21
Explicación de Objetivos Estratégicos	23
Plan estratégico de responsabilidad social empresarial.....	26
2 conclusiones	28
3 Referencias	29
4 Anexos	33

Lista de tablas

Tabla 1 Criterios de selección para la aplicación de la RSE	10
Tabla 2 matriz DOFA.....	13
Tabla 3 Instrumento de diagnóstico	14
Tabla 4 Resultados aplicación instrumentos de Diagnóstico	15
Tabla 5 indicadores por porcentaje	25
Tabla 6 Cuadro plan estratégico de Responsabilidad Social Empresarial	27

Lista de figuras

Figura 1 Organigrama de la empresa Integra S.A	12
Figura 2 Árbol del problema problemática principal.....	21
Figura 3 Árbol del problema de soluciones principal.....	22
Figura 4. Mapa estratégico	23

Objetivos

Objetivo General

Diseñar el plan de responsabilidad social empresarial para la empresa Integra S.A.

Objetivos Específicos

Analizar mediante el instrumento de diagnóstico el problema central de la empresa Integra S.A.

Definir la matriz marco lógico (árbol de problemas y árbol de soluciones)) y el mapa estratégico para la empresa Integra S.A.

Formular el plan de mejoramiento para la empresa Integra S.A.

Establecer el código de ética para la empresa Integra S.A. teniendo presente los lineamientos de la Responsabilidad Social Empresarial.

Resumen

El presente documento hace referencia a la norma de Responsabilidad Social Empresarial (RSE), habilidad que implementan las organizaciones como una ventaja frente a la competencia. Teniendo presente la normatividad de la RSE fue elegida una empresa con el objetivo de diagnosticar y analizar si esta estaba alineada según lo estipula la norma, para esto se seleccionó a la organización Integra S.A, empresa dedicada a la prestación del servicio del transporte urbano ubicada en la oficina principal en la ciudad de Pereira, donde el incentivo para la elección del caso a estudiar fue el de sus ofertas de trabajo donde incluyen diversidad laboral.

Para llevar a cabo este estudio se utilizó el instrumento de la norma RSE y con base a esta misma argumentar cada actividad e intervención del cumplimiento en lo económico, social y ambiental, donde se fomenta una expansión de conocimiento e información sobre el tema, junto con una investigación de observación directa por parte de una colaboradora de la organización.

Posteriormente al resultado del estudio se evidencia que la organización apoya a la diversidad laboral haciendo práctica de uno de los criterios de la RSE creando una intervención positiva en la sociedad colombiana, por tanto, se diseñó un plan de mejora junto con el código de conducta en la empresa Integra S.A como complemento a su estrategia competitiva.

Palabras Clave

Bienestar social (415), Cultura organizacional (6944), Derecho laboral (7719), Ética (283), Responsabilidad social (16052).

Abstract

This document refers to the Corporate Social Responsibility (CSR) standard, a skill that organizations implement as an advantage over the competition. Taking into account the CSR regulations, a company was chosen with the aim of diagnosing and analyzing whether it was aligned as stipulated by the standard, for this the organization Integra SA, a company dedicated to the provision of urban transport service located in the main office in the city of Pereira, where the incentive to choose it as a case study was that of its job offers where they include job diversit.

To carry out this study, the instrument of the CSR norm was used and based on this, argue each activity and compliance intervention in the economic, social and environmental aspects, where an expansion of knowledge and information on the subject is fostered, together with a direct observation investigation by a collaborator of the organization.

After the result of the study, it is evident that the organization supports labor diversity by practicing one of the CSR criteria, creating a positive intervention in Colombian society, therefore, an improvement plan was designed together with the code of conduct in the company Integra SA as a complement to its competitive strategy.

Keywords:

Ethics (283), Labour law (7719), Organizational culture (6944), Social responsibility (16052), Social welfare (415).

Introducción

El presente trabajo se ha desarrollado mediante el concepto de la Responsabilidad Social empresarial y la profundización de la norma por medio de una serie de pasos que conllevan al diagnóstico para la empresa Integra S.A. El enfoque se ha realizado en la naturaleza empresarial, haciendo referencia a las estrategias u objetivos de la norma y la aplicabilidad en la que ha atribuido la empresa seleccionada para estudiar el caso.

Permitiendo poner en práctica diferentes conceptos aprendidos a lo largo del desarrollo del presente diplomado que juegan un gran papel en el desempeño de las actividades laborales que desempeña cada uno.

A continuación, se presenta un diseño como resultado del análisis de las lecturas recomendadas donde primero se realizó una calificación de cinco empresas en el grupo de trabajo y se evaluó la viabilidad de aplicar la norma, donde finalmente se escogió una acorde para la actividad, ya que se lograba aprovechar el recurso de uno de los integrantes haciendo una observación directa presentando un informe resumido de la misma y se analizó de manera grupal.

Finalmente se diseña el plan de responsabilidad social para esta empresa con los criterios de la norma con la matriz del marco lógico y como aporte del grupo de trabajo el código de ética.

Presentación de la Empresa Integra S.A.

A continuación, se presenta la organización a la cual se realizó el estudio de la revisión de los 7 principios de la norma RSE, para realizar un análisis acerca del nivel de aplicación y por su valor agregado que aporta a la sociedad colombiana con la diversidad laboral.

La sociedad INTEGRAL S.A. fue conformada en el año 2004 por las siete (7) empresas de transporte urbano colectivo agremiadas a ASEMTUR y por los pequeños propietarios que decidieron formar parte de esta nueva persona jurídica, con el ánimo de participar en el nuevo Sistema de Transporte Masivo, mediante Licitación No 002 de 2004 y su posterior adjudicación de la operación en la cuenca Dosquebradas tanto para el sistema ALIMENTADOR como TRONCAL.

A continuación, se muestra en la siguiente tabla donde se realizaron cinco propuestas y la viabilidad de obtener información donde se evaluó con un puntaje donde 1 baja viabilidad de obtener información y 5 viabilidad alta.

Tabla 1 Criterios de selección para la aplicación de la RSE.

Empresa	Posibilidades de acceso a aplicar los instrumentos	Posee un direccionamiento estratégico y una descripción, que puede ser incluida en el marco institucional del trabajo	Posibilidad de evaluar las materias fundamentales del ISO 26000	Sumatoria total
Colanta	2	3	4	9
Integra S.A.	4	4	4	12
Sodexo	4	2	3	9
Bavaria S.A.	2	4	2	8
Fundación de la mujer	2	3	3	8

Nota: Elaboración propia

Marco institucional

Nombre de la empresa: INTEGRA

S.A. Sector: Transporte

Ubicación: Calle 13 # 15-53 Los Alpes (Pereira)

Misión: Somos el motor de la ciudad, garantizamos conectividad entre los orígenes y destinos de nuestros pasajeros, servimos con calidad y efectividad

Visión: Seremos una empresa focalizada en conocer las necesidades de viaje de nuestros clientes y sus expectativas de servicio, investigando e innovando permanentemente para garantizar su entera satisfacción. Buscamos ser el mejor lugar para trabajar soportados en la Responsabilidad Social Empresarial como ruta para alcanzar el bienestar de todo el personal que hace parte de la organización.

Valores:

Autenticidad: Representa la verdad, integridad y honradez de nuestra organización y su personal. Tiene la iniciativa como organización de ser transparentes en el desarrollo de las labores.

Efectividad: Originalidad y seguridad en el desarrollo de las labores y procesos, con una fluidez y satisfacción en la prestación del servicio.

Compromiso: Es el ser de la organización y al dedicación que cada persona desempeña de manera responsable en cada actividad de su cargo. El sentido de pertenencia logra cumplir sus metas con efectos positivamente rentables.

Innovación: La creación de valor por medio de la aplicación de técnicas y uso de herramientas de ideación. La Innovación nos permite encontrar mayores beneficios de los existentes.

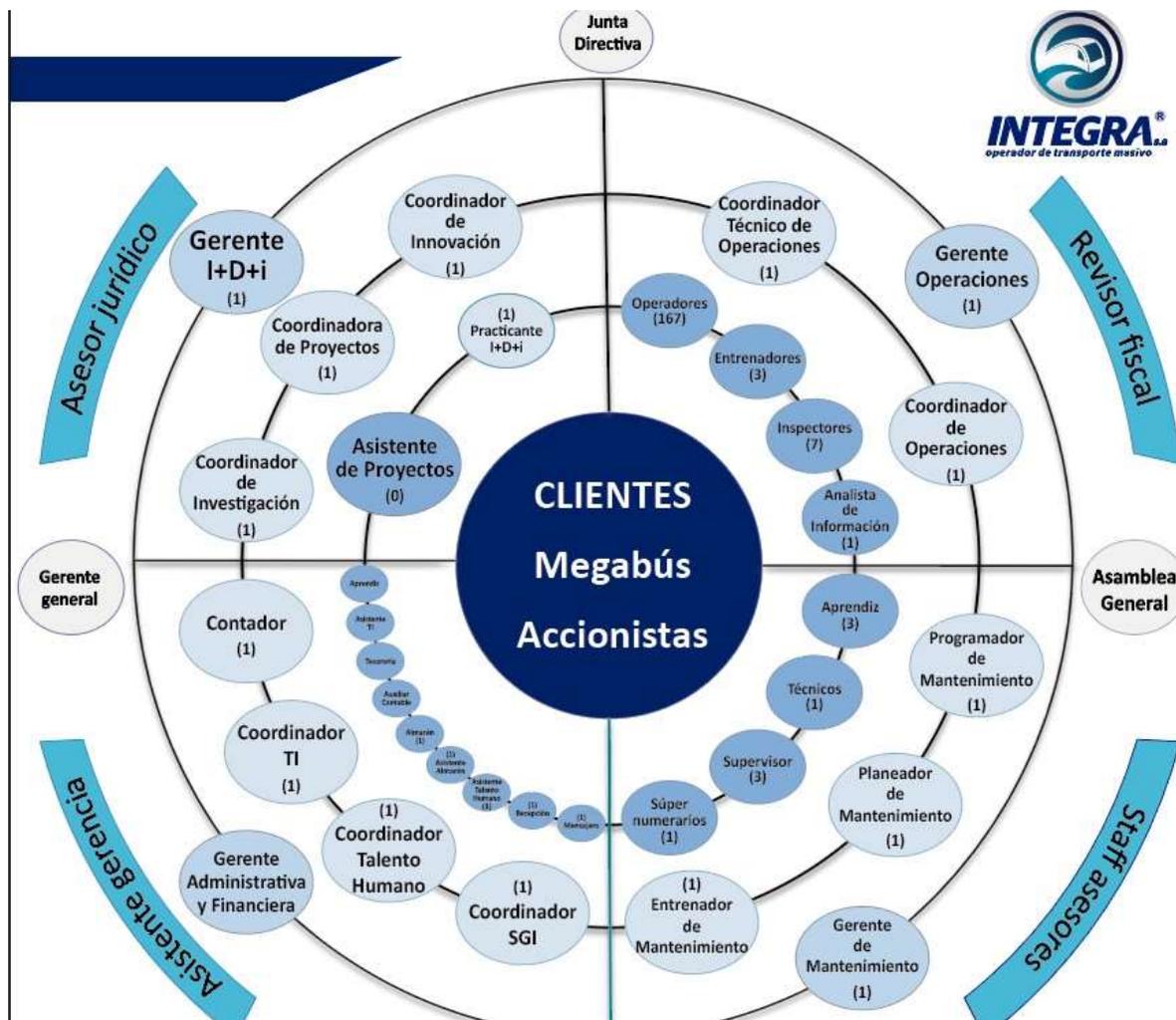


Figura 1 Organigrama de la empresa Integra S.A

Tabla 2. Matriz DOFA

<p style="text-align: center;">Fortalezas</p> <p>Cultura de Innovación. Capacidad de generar proyectos y jalonar recursos. Capacidad para hacer investigación aplicada. Good Will. Sentido de pertenencia. Know How.</p>	<p style="text-align: center;">Oportunidades</p> <p>Apertura de nuevas licitaciones en transporte público. Llegada del SITP que permite nuevas negociaciones. Conpes de Salvamento y/o nuevas políticas públicas. Captar recursos de cofinanciación en convocatorias públicas. Potencial de crecimiento en otros sectores de la cadena de valor (turismo, lavado, otros medios de transporte).</p>
<p style="text-align: center;">Debilidades</p> <p>Disponibilidad de flota. Envejecimiento prematuro de vehículos. Know How no documentado. Pérdida de capacidad de respuesta por insumos ya discontinuados.</p>	<p style="text-align: center;">Amenazas</p> <p>Alta posibilidad de ingreso de nuevos operadores en operación troncal. Empresas competidoras con alto grado de capacidad de influencia. Reducción de proveedores adecuados para el suministro de repuestos. Concentración de proveedores con alto poder de negociación. Fuerzas políticas y económicas contrarias.</p>

Instrumento de diagnóstico

Diseño de instrumentos según norma 26000

En este proceso de investigación se utilizó el método de la observación de manera no científicamente a la empresa Integra S.A., y asignando de manera Individual a la participante Yenni Franco donde se tomó como punto de referencia los siete principios de la

Responsabilidad Social Empresarial, marcando cada indicador y observando cuidadosamente sus componentes, los cuales se registran en la siguiente tabla:

Tabla 3 Instrumento de diagnóstico.

Materia Fundamental o variables	Indicadores que demuestran el cumplimiento de la materia fundamental	Preguntas	Instrumento y población objeto de estudio**
Gobernanza de la organización	Se identifica la participación de los empleados de todas las áreas que componen el organigrama	¿La organización promueve procesos de participación y democrática de los empleados de todas las áreas (elecciones de comités que representen los empleados)?	Encuesta o cuestionario - Empleados
Derechos humanos	Adecuación de condiciones organizacionales para empleados discapacitados.	¿Existe población vulnerable o discapacitada dentro de las personas que trabajan en la empresa?	Observación - Empleado.
Prácticas laborales	Procesos de formación y nivelación de los empleados. La empresa realiza procesos de capacitación frente a la RSE con sus empleados.	Se cuenta con un plan carrera dentro de la empresa	Encuesta - Empleados
Medio ambiente	Incapacidades o enfermedades reportadas por accidentes laborales.	Se realizan análisis de puestos de trabajo.	Encuesta - empleados
Prácticas justas de operación	Número de las cuentas por pagar por mes.	¿La empresa cuenta con proveedores estables?	Encuesta - proveedores
Asuntos de consumidores comunidad	Satisfacción del cliente	¿La empresa establece acciones que permitan conocer la opinión del cliente?	Encuesta - cliente
Participación y desarrollo de la comunidad	Se ejecutan proyectos que embellecen y aportan al sector.	¿Se consideran actividades que impacten el sector de influencia de la organización y mitiguen los aspectos e impactos generados?	Encuesta de percepción ciudadana a vecindario.

Nota: elaboración propia grupo de trabajo.

Resultados

Teniendo presente el diagnóstico se muestra en la siguiente tabla los resultados.

Tabla 4. Resultados aplicación instrumentos de Diagnóstico.

Materia Fundamental o variables	Indicadores que demuestran el cumplimiento de la materia fundamental	Preguntas	Instrumento y población objeto de estudio**	Estrategia	Observación
Gobernanza de la organización	Se identifica la participación de los empleados de todas las áreas que componen el organigrama	¿La organización promueve procesos de participación y democrática de los empleados de todas las áreas (elecciones de comités que representen los empleados)?	Encuesta o cuestionario - Empleados	Se incentivan y promueven a través de Comunicados, cartelera digitales, grupos de WP y reuniones de las partes interesadas para que se realicen Escrutinios a los empleados de la Organización.	Se evidencian documentos de: comunicados firmados por empleados de diferentes áreas, así como también los resultados de los escrutinios y actas de conformación de comités.
Derechos humanos	Adecuación de condiciones organizacionales para empleados discapacitados	¿Existe población vulnerable o discapacitada dentro de las personas que trabajan en la empresa?	Observación - Empleado.	Se promueven perfiles de cargos y análisis de puestos de trabajo para verificar si se ajustan a personal con discapacidad	Se evidencian 10 contratos o vinculaciones de 10 empleados con condiciones físicas especiales. Se resalta la vinculación de 1 mujer con pérdida de capacidad auditiva y del habla.
Prácticas laborales	Procesos de formación y nivelación de los empleados. La empresa realiza procesos de capacitación frente a la RSE con sus empleados.	Se cuenta con un plan carrera dentro de la empresa	Encuesta - Empleados	Se cuenta con un plan carrera, adicionalmente se cuenta con programa de incentivos que promueve el fortalecimiento de la formación a cualquier nivel, que permite a su vez, generar aspiraciones de ascenso dentro de la organización	Se evidencian personas que superan los 14 años de antigüedad, dentro de los cuales la empresa ha patrocinado el fortalecimiento del perfil profesional. Estas personas ocupan cargos diferentes actualmente dentro de la empresa, derivado de su formación.

Materia Fundamental o variables	Indicadores que demuestran el cumplimiento de la materia fundamental	Preguntas	Instrumento y población objeto de estudio**	Estrategia	Observación
Medio ambiente	Incapacidades o enfermedades reportadas por accidentes laborales.	Se realizan análisis de puestos de trabajo.	Encuesta - empleados	Se tienen los análisis de puesto de trabajo de cada una de las personas vinculadas.	Los empleados mencionan que se tienen establecidos métodos de comunicación en los cuales se pueden apoyar para realizar solicitudes específicas de sus ambientes de trabajo. Se evidencia planes de reposición de planta y equipos.
Prácticas justas de operación	Número de las cuentas por pagar por mes.	¿La empresa cuenta con proveedores estables?	Encuesta - proveedores	Se cuenta con procedimiento de compras y almacén que permite realizar el seguimiento a cada una de las actividades entre estas las de pagos a proveedores.	Los proveedores responden al hecho que sus cuentas ir pagar no tienen más de 30 días como se tiene pactado en los convenios.
Asuntos de consumidores comunidad	Satisfacción del cliente	¿La empresa establece acciones que permitan conocer la opinión del cliente?	Encuesta - cliente	Se posee plan de comunicación con el ente gestor, pues es el único cliente de la empresa	Se genera contacto con ente gestor Megabus, quienes mencionan acciones que han permitido a la empresa sobresalir, resaltando que aplican desarrollo de control en tiempo real, lo que les permitió como ente gestor, operar de manera más acertada.
Participación y desarrollo de la comunidad	Se ejecutan proyectos que embellecen y aportan al sector.	¿Se consideran actividades que impacten el sector de influencia de la organización y mitiguen los aspectos e impactos generados?	Encuesta de percepción ciudadana a vecindario.	Se cuenta con plan de acción frente a los impactos a la comunidad (ambientales y de embellecimiento)	Se evidencia el cumplimiento de los planes, así como las aplicaciones de este: https://www.google.com/search?source=univ&tbm=isch&q=integrat e+al+parque&sa=X&ved=2ahUKEwig6ave6M3pAhURTd8KHUdTB2wQsAR6BAgEEAE&biw=728&bih=617

Nota: Elaboración propia grupo de trabajo

Análisis de Resultados

Variable énfasis: Derechos humanos.

Se desea validar si la compañía cuenta con instalaciones idóneas para personas en condición de discapacidad. Se evidenció una cantidad de diez personas con discapacidad contratadas en condiciones especiales entre ellas se resalta a una persona del sexo femenino con discapacidad auditiva y del habla.

Se observan lugares o áreas específicas para personas en condiciones físicas especiales: baños discapacitados, duchas acondicionadas para personas minusválidas, zonas de evacuación exclusivas para este personal con la debida demarcación.

Se observa señalización con placas en código Braille (escritura para personas con discapacidad visual) a pesar de no tener personal con este tipo de discapacidad.

Se identifican que los pasillos poseen barandas de agarre para personas con movilidad reducida.

Se evidencia en hojas de vida a varios colaboradores, los cuales fueron patrocinados para aprender lenguaje de señas nivel I, el objetivo planteado en el plan de capacitación fue dar soporte a clientes internos y externos de manera acertada.

Se evidencia condiciones especiales en los perfiles de cargo en donde se describe puntualmente:

Sexo: indiferente. Sin importar su condición, el aspirante al cargo solo deber contar con la experiencia exigida. Casos puntuales: mujer en el área de mantenimiento de carrocería.

Edad: mayor de 18 años. Se realizan claridades dentro del perfil, que no importa si el “conductor de bus” está a punto de pensionarse. Caso contrario que se identifica en otras empresas del sector transporte, quienes puntualmente requieren personal masculino entre los

18 a 35 años, pues de manera errada tienen estigmatizadas las personas mayores por su capacidad de responder a la actividad. Integra S.A., en búsqueda de la protección y el derecho al trabajo, capta en su personal de conducción a hombre con edades promedio de 45 a 50 años, esto se puede corroborar en sus listados de personal en donde también se evidencia proyecciones de personal a pensionar en sus solo 14 años de operación en la ciudad de Pereira. Al año 2020 se han pensionado 10 conductores y para el año en curso planean acompañar a 19 del mismo cargo.

Salario: independiente del género, cada persona tiene el mismo rango salarial como está establecido dentro de la política de salarios justos.

En el reglamento interno de trabajo, el cual tienen a disposición de los trabajadores expuesto en 4 lugares diferentes de las áreas por las cuales circulan, se especifican todos los procesos disciplinarios por cada falta, lo que da soporte a derecho de juicios justos.

Del mismo modo y dentro de este documento “Reglamento Interno de trabajo”, se especifica la prohibición y proclamación de libertad de culto y de libertad política. Se puntualiza que dentro de la compañía no se deben realizar procesos políticos.

Se identifica 1 contrato a persona con diferente culto, la cual debe guardar los sábados por su religión. Consultando con esta persona, se identifica que no tiene diferenciación en salario ni observa discriminación derivada de su elección de culto.

Con base en la información recolectada se evidencia una positiva y gran percepción de la organización con relación a las personas en condición de discapacidad, se esfuerza por la inclusión laboral sin estigmatizar a cualquiera de sus integrantes.

Lo colaboradores de la organización tienen la oportunidad de mejorar su calidad de vida y sin ser una carga para la compañía, este es un claro ejemplo del compromiso con la sociedad

y en relación con los derechos humanos aplicando las prácticas de la responsabilidad social empresarial.

Se evidencia que la empresa tiene un alto contenido social al sostener la equidad salarial sin distinción alguna, lo que permite que esta cree una imagen respetable ante la comunidad de Pereira, ciudad donde se radica la empresa, generando un nivel de confianza empresarial, a la que todo empleado aspira para su estabilidad laboral. Esto permite que la empresa se consolida como una muy buena fuente de trabajo en la ciudad, lo que le permite tener una buena base de datos de postulantes en espera de cualquier cargo que esta tenga disponible, indiferentemente a que el postulante presente cualquier tipo de discapacidad, permitiéndole conservar el correcto funcionamiento de la operación ante la salida de empleados ya sea porque su tiempo de cotización a pensión ya se completó o por cualquier otro motivo personal

De acuerdo con los resultados presentados se puede evidenciar que la empresa es socialmente responsable ya que de acuerdo con el principio de derechos humanos esta maneja una excelente inclusión de personal, el límite de edad de sus empleados supera los límites propuestos por cualquier otra empresa en el país.

Se denota un sentido de compromiso y coherencia con los aportes de la empresa en los empleados, pues sienten que su trabajo es retribuido con el cariño y soporte social que la empresa les brinda, el apoyo no es solo económico, sino también moral y se sienten respetados, valorados.

Marco Lógico

Árbol del problema

Teniendo presente el diagnóstico realizado sobre la RSE en la empresa Integra S.A., y el enfoque en los derechos humanos se plantea la siguiente problemática de la inclusión laboral a discapacitados sin experiencia mediante el siguiente árbol del problema.

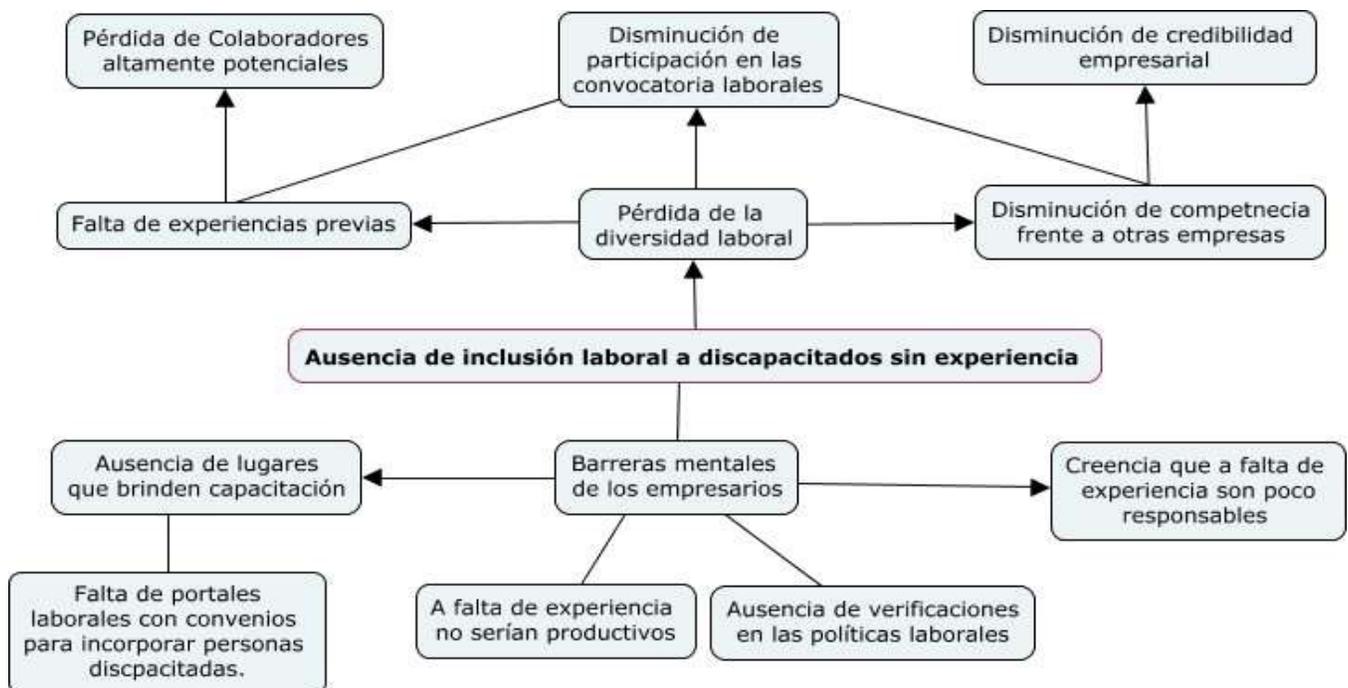


Figura 2. Árbol del problema problemática principal de la empresa Integra S.A
Nota: Elaboración propia.

Árbol de soluciones

Por consiguiente, se presentan las siguientes opciones de mejoramiento mediante el árbol de soluciones.



Figura 3. Árbol de soluciones problemática principal de la empresa Integra S.A Nota: Elaboración propia.

Mapa estratégico

El diseño estratégico de la empresa está fundamentada en la metodología de Cuadro de Mando Integral (Balanced Scorecard) y desarrollada por Robert Kaplan y David P. Norton donde el cuadro de mando va más allá de la parte económica evaluando también la parte social (interna) con procedimientos que le ayudaran a tener valor agregado sin perder la visión de la compañía como una ventaja competitiva en el mercado y la inclusión de la RSE en la parte ambiental (Muñoz, E. - 2009).

Económico

La empresa para lograr la sostenibilidad requiere como estrategia la vinculación de contrataciones públicas, e implementar otros servicios adicionales que hacen parte de la actividad económica, logrando una mayor participación y posicionamiento efectivo en el mercado.

Social

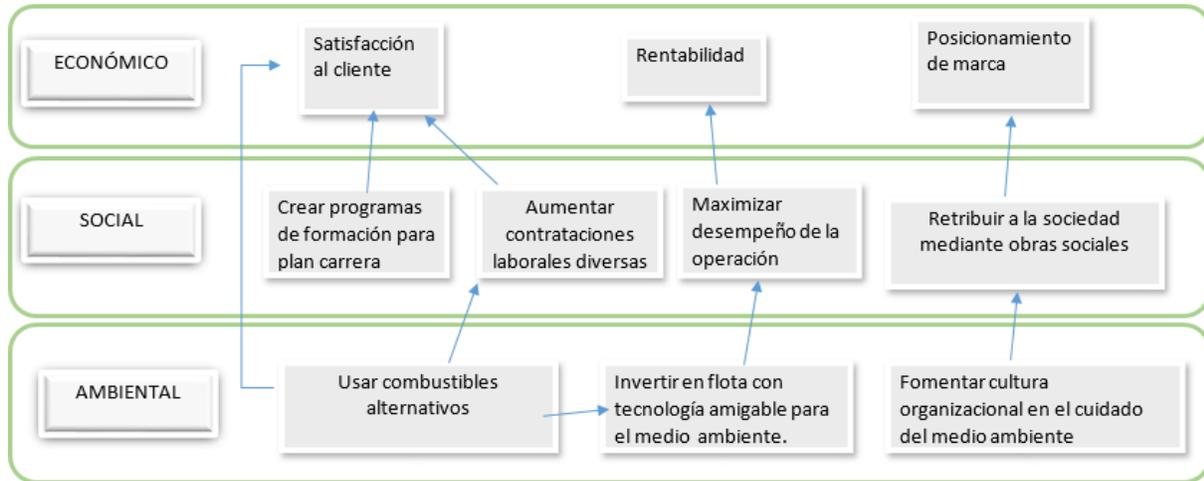
La compañía, permite un clima laboral eficiente dado que se fomenta el profesionalismo de sus colaboradores, lo cual es fundamental para la satisfacción de los clientes, y, por tanto, trata de integrar procesos que logren mantener operaciones a la vanguardia a través de alternativas como oportunidades laborales de inclusión de personal con discapacidades.

Ambiental

La antigüedad de los vehículos puede convertirse en una amenaza generada impactos negativos en el medio ambiente e inevitablemente aumentando la contaminación, por lo tanto, es necesario buscar mecanismos que permitan un desarrollo de la actividad comercial de la empresa, y estén de la mano con la protección y el cuidado del entorno del medio ambiente, para evitar los controles ambientales que cada vez son más rigurosos y pueden acarrear sanciones que conlleven a más gastos en la organización.

De acuerdo con el diagnóstico realizado el mapa estratégico está constituido principalmente por el crecimiento en la participación del mercado, diversidad laboral, cumplimiento de sus compromisos y progreso profesional.

Figura 4. Mapa estratégico de la empresa Integra S.A



Nota: Elaboración propia.

Explicación de Objetivos Estratégicos

A continuación, se presentan los objetivos estratégicos propuestos para el mapa estratégico desde la perspectiva Financiera, clientes, procesos internos, aprendizaje y crecimiento y responsabilidad social.

Económico

Satisfacción clientes: Mejorar la calidad del servicio y junto con la actualización de la flota.

Se pretende mejorar la rentabilidad asegurando los ingresos y manteniendo una operación eficiente.

Posicionamiento de marca: Verificar el porcentaje que tiene la empresa en el mercado para crear tácticas que optimicen la percepción del servicio.

Social

Crear programas de formación plan carrera: Busca que los colaboradores tengan progreso en la compañía, por tanto, brindar cursos que permitan ascensos internos.

Aumentar Contrataciones laborales diversas: Hace relación a la inclusión de personas en condición de discapacidad sin experiencia, donde se pueda realizar por lo menos una vinculación al año.

Maximizar desempeño de la operación: Plantea mejorar los tiempos de servicio de una manera transversal frente a las programaciones establecidas.

Retribuir a la sociedad mediante obras sociales: plantear beneficios para los familiares que impulsen su emprendimiento por medio de seminarios de grandes empresarios y seguimiento a sus proyectos de manera gratuita.

Ambiental

Adquirir flota de uso de combustibles alternativos: Utilizar estos combustibles es uno de los retos más grandes, pero permitirá disminuir la contaminación, menos emisiones de gases y un mejor aire limpio.

Innovación de vehículos: Invertir en vehículos de transporte de los destinos más lejanos con sistema de tecnología a la vanguardia para su seguridad y viaje seguro siendo amigable con el medio ambiente.

Fomentar cultura organizacional en el cuidado del medio ambiente: Implementar espacios de reciclaje y aprovechamiento de recursos (agua, energía, entre otros).

Indicadores

A partir del mapa estratégico se construyen los siguientes indicadores basados en los objetivos económicos, sociales y ambientales.

Tabla 5 indicadores por porcentaje

	Objetivos estratégicos	Indicadores	Línea base	Meta
Económico	Satisfacción cliente	Porcentaje de satisfacción	40%	70%
	Rentabilidad	Mejorar el tiempo de respuesta de la operación.	80%	90%
	Posicionamiento De marca	Numero de tácticas de marketing	3	5
Social	Crear Programas de formación plan carrera	Número de áreas dentro de la organización	4	7
	Aumentar contrataciones laborales diversas	Número de empleados en condición de discapacidad	1	5
	Retribuir a la sociedad mediante obras sociales	Número de programas al año.	3	12
Ambiental	Usar combustibles alternativos	Implementar combustible de en la flota que represente reducción del material particulado.	25%	75%
	Innovación de vehículos	Implementar en los buses tecnología inteligente.	20%	50%
	Fomentar cultura organizacional en el cuidado del medio ambiente	Realizar programas de autocuidado	1	12

Nota: elaboración propia

Plan estratégico de responsabilidad social empresarial

Plan de mejora empresarial

La importancia del plan de mejoramiento para la empresa radica en el desarrollo de una cultura organizacional que se encuentre orientada al cambio constante en pro del crecimiento empresarial por medio de actividades que permitan realizar sus operaciones de una forma óptima y oportuna para garantizar un excelente servicio a los clientes.

Para realizar el plan de mejora de la empresa se tomó como en base el estudio del marco lógico, donde se elaboró un árbol de problemas de acuerdo con el problema identificado dentro de la empresa (ausencia de inclusión laboral a personal discapacitados o sin experiencia)

Este plan de mejora permite identificar el problema y las causas que conlleva, y a definir estrategias de mejora que permiten intervenir de forma competitiva a nivel económico, social y ambiental y así mismo como se presenta en la siguiente tabla se identifica cada actividad, el proceso y el costo que se requiere para dar cumplimiento a lo planteado.

Tabla 6 Cuadro plan estratégico de Responsabilidad Social Empresarial.

Perspectiva	Objetivos estratégicos	Descripción del Objetivo	Indicadores	Línea base	Presupuesto	Responsable	Meta
Económico	Satisfacción cliente	Mejorar el servicio al cliente a través de la entrega oportuna del servicio, garantizando el cumplimiento de los tiempos de servicio	Porcentaje de satisfacción	40%	\$500.000 semestrales	Coordinadora de RSE y comunicaciones	70%
	Rentabilidad	Hacer mantenimientos periódicos a las máquinas en horarios muertos para no afectar la producción	Mejorar el tiempo de respuesta de la operación.	80%	\$0	Gerente de mantenimiento	90%
	Posicionamiento De marca	Se utilizarán los emails marketing, aprovechar la base de datos de los clientes para promocionar todas las estrategias de venta que tiene la empresa y al final una encuesta de aceptación o compra.	Numero de tácticas de marketing	3	\$3.000.000	Coordinadora de RSE y comunicaciones	5
Social	Crear Programas de formación plan carrera	Diseñar un plan de capacitación que se adapte a las necesidades misionales y enfoque de la compañía, que permita ante todo catapultar a los empleados	Número de áreas en la organización	4	\$5.000.000 Anuales	Coordinador de TH	7
	Aumentar contrataciones laborales diversas	Realizar análisis de los puestos de trabajo, ajustando los que tengan ventajas que permitan realizar vinculaciones de personas con discapacidades	Número de personas discapacitadas contratadas/ personal total de vinculaciones	1	\$4.000.000	Coordinador de Th	5
	Retribuir a la sociedad mediante obras sociales	Diseñar un plan de RSE que permita la adopción estratégica	Número de programas al año.	3	\$10.000.000 anuales	Coordinador de RSE y Comunicaciones	12
Ambiental	Usar combustibles alternativos	Hacer un estudio de mercado que permita identificar los combustibles y aditamentos que generan impactos positivos ambientales, reduciendo la huella de carbono	Implementar combustible de en la flota que represente reducción del material particulado.	25%	\$10.000.000 anuales	Gerencia de Mantenimiento	75%
	Innovación de vehículos	Adquisición de maquinaria con tecnología de punta para aumentar la producción en menos tiempo, menos consumos de insumos (reposición de vehículos)	Implementar en los buses tecnología inteligente.	20%	\$5.000.000 semestrales	Gerencia de Mantenimiento	50%
	Fomentar cultura organizacional en el cuidado del medio ambiente	Diseñar programas de capacitación que permitan mostrar e impregnar el ADN de la compañía (valores).	Realizar programas de autocuidado	1	\$2.000.000 anuales	Coordinador TH	12

Conclusiones

En conclusión, todas las empresas pueden tener criterios de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE), y si estructuran de una forma adecuada pueden fortalecer los ingresos económicos de la misma, siendo amigable para la sociedad y el medio ambiente.

Como también si las empresas colombianas hacen buen uso de la ética empresarial lograran mejorar el funcionamiento en varios puntos, como lo son: reducir conflictos de sus empleados y socios, contribuye a la mejora de la imagen de la empresa frente a la región y el país, se cuenta con un valor agregado de confianza en las actividades financieras de la compañía.

Con el cumplimiento de los códigos de ética en la empresa Integra S.A se puede afirmar que la empresa lograra suspender los diferentes incumplimientos que no son acordes con sus valores, ya que estas interrumpen la economía y la sociedad de Integra.

La compañía se encarga de fomentar la cultura en la empresa, cumpliendo con los valores establecidos, estos sirviendo como guía para los empleados de la empresa, y así generar un ambiente de confianza, lealtad y cumplimiento frente a sus empleados y clientes.

Integra S.A., enfoca sus esfuerzos al mejoramiento constante en pro de la satisfacción de sus clientes por medio de innovación en nuevas tecnologías, personal capacitado, vehículos en óptimas condiciones, permitiéndose así estar posicionada en el mercado.

Referencias

Arévalo-Martínez, R.-I., & Ortiz-Rodríguez, H. (2019). Comunicación organizacional web de la ética en las organizaciones del tercer sector. (Spanish). *El Profesional de La Información*, 28(5), 1-11.

Recuperado de

<http://eds.b.ebscohost.com/bibliotecavirtual.unad.edu.co/eds/detail/detail?vid=3&sid=89dc6f56-5723-4110-b3e3-100527bec4f9%40pdc-v-sssmgr01&bdata=Jmxhbmc9ZXMmc2l0ZT1lZHMtbGl2ZSZzY29wZT1zaXRl#AN=140256523&db=zbh>

Bernal, E. (2010). Ética profunda en la empresa como base de la sostenibilidad sistémica.

Revista Empresa y Humanismo, 2, 79. Recuperado de

<https://bibliotecavirtual.unad.edu.co/login?url=https://search.ebscohost.com/bibliotecavirtual.unad.edu.co/login.aspx?direct=true&db=zbh&AN=52989407&lang=es&site=ehost-live>

Bruzco, M. (2015). Pensamiento estratégico emergente en la construcción de la realidad sustentable, Sector Cacao; Estado Sucre, Venezuela. *Nósis: Revista de Ciencias Sociales y Humanidades*, 24(48), 74-99. Recuperado de

<https://bibliotecavirtual.unad.edu.co/login?url=http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=a9h&AN=102859522&lang=es&site=eds-live&scope=site>

Comisión Europea, (2001) Bruselas, 18.7.2001. COM (2001) 366 final. LIBRO VERDE.

Fomentar un marco europeo para la responsabilidad social de las empresas.

Recuperado de

[https://www.europarl.europa.eu/meetdocs/committees/deve/20020122/com\(2001\)366_es.pdf](https://www.europarl.europa.eu/meetdocs/committees/deve/20020122/com(2001)366_es.pdf).

- De la Cruz, C & Fernández, J. (2016). Marco conceptual de la ética y la responsabilidad social empresarial: un enfoque antropológico y estratégico. *Empresa y Humanismo*, 19(2), 69-118. Recuperado de <https://bibliotecavirtual.unad.edu.co/login?url=http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=a9h&AN=117625019&lang=es&site=eds-live&scope=site>
- Díaz, N. (2014). Responsabilidad Social Empresarial y Creación de Valor Compartido, Sostenibilidad Gerencial. (Spanish). *Revista Daena (International Journal of Good Conscience)*, 9(3), 127-144.
- Fonseca, R. (2019). El desarrollo sostenible humano local: La evolución de la inclusión del territorio en las teorías del desarrollo. *Economía y Desarrollo*, 162(2), 1-18. Recuperado de <https://bibliotecavirtual.unad.edu.co/login?url=http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=zbh&AN=139381284&lang=es&site=eds-live&scope=site>
- FREEMAN, R.E. (1984): *Strategic management: A stakeholder approach*, Pitman - Ballinger, Boston.
- 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. Recuperado de: <https://bibliotecavirtual.unad.edu.co/login?url=http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=a9h&AN=140905579&lang=es&site=eds-live&scope=site>
- 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. Recuperado a partir de <https://hemeroteca.unad.edu.co/index.php/book/article/view/3137>
- Hesselbein, F & Shrader. (2010). De líder a líder. El liderazgo: una cuestión de ser y no de hacer. Argentina: Ediciones Granica.S.A.
- Kotler, P. (2003): Fundamentos de marketing. México, Prentice Hall.
- León, M., & León, R. (2018). Gestión De La Responsabilidad Social Empresarial Del Sector Alimentario Venezolano Y Ciudadanía. Revista Orbis, 13(39), 15-29
- León, M., & León, R. (2018). Gestión De La Responsabilidad Social Empresarial Del Sector Alimentario Venezolano Y Ciudadanía. Revista Orbis, 13(39), 15-29. Recuperado de <https://bibliotecavirtual.unad.edu.co/login?url=http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=a9h&AN=129587482&lang=es&site=eds-live&scope=site>
- Lindsay Figueroa, Silebis Aguirre, María J. Wilches, María V. Rojas (2012). <file:///E:/Informacion/Downloads/209-Article%20Text-386-1-10-20140813.pdf>
- Llanes, M & Salvador, Y. (2018). Convergencia de la ética pública y los objetivos de desarrollo sostenible: resorte subjetivo valioso. (Spanish). Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores, 6(1), 1-28. Recuperado de <https://bibliotecavirtual.unad.edu.co/login?url=http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=eue&AN=132100014&lang=es&site=eds-live&scope=site>
- 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. Recuperado de <https://bibliotecavirtual.unad.edu.co/login?url=http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=zbh&AN=137284752&lang=es&site=eds-live&scope=site>

- 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., Recuperado de <https://bibliotecavirtual.unad.edu.co/login?url=http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=zbh&AN=137635558&lang=es&site=eds-live&scope=site>
- Pérez Espinoza, J.M., Espinoza Carrión, C., & Peralta Mocha, B. (2016). La responsabilidad social empresarial y su enfoque ambiental: una visión sostenible a futuro. Revista Universidad y Sociedad, 8 (3). pp. 169 - 178. Recuperado de <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v8n3/rus23316.pdf>
- Pigé, B. (2012). La representación de la excelencia de las empresas. Administración y Organizaciones, 15(29), 61-78. Recuperado de <https://bibliotecavirtual.unad.edu.co/login?url=http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=zbh&AN=89472258&lang=es&site=eds-live&scope=site>
- 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. Recuperado de <https://bibliotecavirtual.unad.edu.co/login?url=http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=zbh&AN=141889816&lang=es&site=eds-live&scope=site>
- Vargas-Chaves, I & Marrugo-Salas, L. (2015). La responsabilidad social empresarial como criterio orientador para la sostenibilidad y la ética de las actividades del sector bancario. Jurídicas, 2, 42. Recuperado de <https://bibliotecavirtual.unad.edu.co/login?url=http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=edsdoj&AN=edsdoj.61c76f17644f498cba5f59d3917aefb9&lang=es&site=eds-live&scope=site>

Anexos

Enlace código de ética: <https://www.flipsnack.com/9C7DBF6EFB5/codigo-de-etica-empresa-integra-sa.html>