

Aplicación de la Responsabilidad Social Empresarial en la Empresa Rural Express Sas

Cristian Javier Gonzalez Angulo

Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD
Escuela de Ciencias Administrativas, Contables, Económicas y de Negocios ECACEN
Administración de Empresas
Diplomado de Profundización en Gerencia Estratégica y Responsabilidad Social Empresarial
Marzo 2021

Aplicación de la Responsabilidad Social Empresarial en la Empresa Rural Express Sas

Cristian Javier Gonzalez Angulo

Carolina Sánchez Osorio

Asesor

Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD
Escuela de Ciencias Administrativas, Contables, Económicas y de Negocios ECACEN
Administración de Empresas
Diplomado de Profundización en Gerencia Estratégica y Responsabilidad Social Empresarial
Marzo 2021

Tabla de Contenido

Resumen.....	5
Palabras Claves	5
Abstract.....	5
Capítulo 1. Antecedentes	7
Introducción	7
Problema.....	8
Objetivos	9
Capítulo 2. Marcos Referenciales	10
Marco conceptual	11
Marco Teórico.....	12
Marco institucional.....	14
Marco Legal	21
Capítulo 3. Resultados	22
Diagnóstico.....	22
Matriz de Marco Lógico.....	23
Capítulo 4. Plan de Mejoramiento	27
Plan de Acción y de Seguimiento	28
Conclusiones	31
Referencias.....	32
Anexos	35

Lista de Tablas

Tabla 1. <i>Plan de Acción y de Seguimiento para la Dimensión Económica</i>	28
Tabla 2. <i>Plan de Acción y de Seguimiento para la Dimensión Social</i>	328
Tabla 3. <i>Plan de Acción y de Seguimiento para la Dimensión Ambiental</i>	329

Lista de Figuras

Figura 1. <i>Árbol de problemas para la empresa xx</i>	24
Figura 2. <i>Árbol de Objetivos para la empresa xx</i>	25
Figura 3. <i>Mapa Estratégico para la empresa xx</i>	26

Lista de Anexos

Anexo A. Enlace al Código de Ética	34
Anexo B. Formato de Recolección de Información.....	34

Resumen Analítico Especializado

Título	Elaboración de la responsabilidad social empresarial en la empresa rural express s.a.s
Autores	Cristian Javier Gonzalez Angulo
Tipo de documento	Trabajo de grado de Diplomado
Asesor	
Año	2021
Palabras clave	Objetivos empresariales, proyectos logísticos, satisfacción del cliente, responsabilidad social empresarial, crecimiento comercial
Resumen	Rural express s.a.s, es una compañía colombiana especializada en el diseño, planeación y desarrollo de proyectos logísticos elaborados a la medida, transporte de mercancías y distribución de mensajería expresa, con un enfoque hacia la satisfacción del cliente, con claros objetivos empresariales que nos conducen a la obtención de altos niveles de calidad en la prestación de nuestros servicios para todo el territorio urbano y rural de Colombia, siendo de esta manera una organización que busca un crecimiento comercial pero que a la vez está preocupado por el medio ambiente y la parte social de sus grupos de interés, por tal motivo se diseña y se busca implementar la responsabilidad social empresarial para poder asegurarse de cumplir con las metas establecidas.
Problema de investigación	Estabilidad y mejora de la condición laboral de los empleados y crecimiento en el mercado de la logística y el transporte de la empresa rural express s.a.s, con el fin de generar nuevas oportunidades laborales y ampliar su oferta a nivel nacional.
Metodología	Diagnostico con indicadores Árbol de problemas
Principales resultados	Árbol de objetivos Plan de mejoramiento
Conclusiones	Estabilidad y mejora de la condición laboral de los empleados y crecimiento en el mercado de la logística y el transporte de la empresa rural express s.a.s, con el fin de generar nuevas oportunidades laborales y ampliar su oferta a nivel nacional.
Referencias	Biblioteca campus unad

Resumen

Rural express s.a.s, es una compañía colombiana especializada en el diseño, planeación y desarrollo de proyectos logísticos elaborados a la medida, transporte de mercancías y distribución de mensajería expresa, con un enfoque hacia la satisfacción del cliente, con claros objetivos empresariales que nos conducen a la obtención de altos niveles de calidad en la prestación de nuestros servicios para todo el territorio urbano y rural de Colombia, siendo de esta manera una organización que busca un crecimiento comercial pero que a la vez está preocupado por el medio ambiente y la parte social de sus grupos de interés, por tal motivo se diseña y se busca implementar la responsabilidad social empresarial para poder asegurarse de cumplir con las metas establecidas.

Palabras Clave

Objetivos empresariales, proyectos logísticos, satisfacción del cliente, responsabilidad social empresarial, crecimiento comercial

Capítulo 1. Antecedentes

Introducción

La norma iso 26000 y la responsabilidad social empresarial son un tema que cada día está tomando más auge y fuerza en las diferentes empresas del país, para este proyecto y exponiendo el caso de la empresa rural express s.a.s la cual está en busca de un crecimiento comercial a nivel nacional y también internacional busca en medio de su proyección tener una equidad en las 3 dimensiones de la rse social, ambiental y económica, y así asegurarse de un crecimiento sano, competitivo y en donde todos ganan.

Problema

Estabilidad y mejora de la condición laboral de los empleados y crecimiento en el mercado de la logística y el transporte de la empresa rural express s.a.s, con el fin de generar nuevas oportunidades laborales y ampliar su oferta a nivel nacional.

Las condiciones laborales hoy día se han visto afectadas por temas ajenos como la pandemia que se está viviendo en donde se está generando un estrés en las condiciones del empleado en donde suele suceder que no se le respetan sus condiciones laborales, además ante la crisis económica se busca poder crecer de manera equitativa con el fin de generar más ingresos, crecimiento de la organización y quizá la parte más importante generar empleos en estos momentos tan delicados, sin embargo todo no se proyecta en lo económico, la parte ambiental es muy importante ya que la naturaleza se está viendo bastante afectada por los intereses económicos del hombre por tal motivo se aplica la rse, con el fin de lograr las metas propuestas pero con una equidad en los aspectos mencionados.

Objetivos

Objetivo General

Aplicar la responsabilidad social empresarial en la organización rural express s.a.s para así poder establecer las condiciones y estrategias en pro de lograr la meta de la empresa.

Objetivos Específicos

- Establecer y desarrollar el diagnóstico de la empresa para así saber cuáles son las variables que la empresa debe tener en su rse.
- Establecer y desarrollar el árbol de problemas con el fin de determinar los causales y efectos de rural express s.a.s.
- Desarrollar el árbol de objetivos y así determinar las metas que la empresa debe cumplir teniendo en cuenta las tres dimensiones de la rse.
- Diseñar el plan de mejoramiento para la empresa teniendo en cuenta las dimensiones de la rse y estableciendo las estrategias para su cumplimiento.

Capítulo 2. Marcos Referenciales

la responsabilidad social empresarial en las empresas modernas ha venido tomando cada vez más fuerza ya que está en una continua búsqueda de establecer un bien común por parte de la empresa con la sociedad, medio ambiente y crecimiento de la misma por medio de diferentes políticas, prácticas y programas integrados a la operación empresarial.

Marco conceptual

Ética.

En ese concepto de la ética el autor quiere decir que es una declaración moral en donde el ser humano establece lo que bueno, malo o permitido en las acciones o toma de decisiones.

Julián Pérez Porto y Ana Gardey. Publicado: 2008

Ética Empresarial.

Para este concepto el autor quiere dar a entender que la ética empresarial es la moral y conducta que se aplica en las decisiones de la organización.

LosRecursosHumanos.com

Pensamiento Estratégico.

El autor manifiesta la importancia de tener claras las diferentes opciones y recursos para llegar a un fin de una manera estratégica y efectiva

<https://deconceptos.com/general/pensamiento-estrategico>

Desarrollo Social.

El autor quiere decir que el desarrollo social busca mejorar las condiciones de vida de la población en donde el principal factor es reducir la pobreza.

james midgley

Desarrollo Sostenible.

Este concepto el autor quiere decir que es un prototipo de desarrollo que utiliza los recursos disponibles en el presente sin comprometer su existencia en el futuro.

Álvaro Rodríguez costas

Excelencia Empresarial.

La excelencia empresarial es un conjunto de diferentes conceptos y metas que se encuentran destinadas a conseguir la máxima eficacia en la gestión para obtener los mejores resultados. La excelencia exige nuevos conocimientos y habilidades. Es necesario que las personas tengan la mente abierta a nuevas formas de pensar y relacionarse.

<https://www.isotools.org/>

Grupos de Interés.

Son grupos de la misma organización que se enfocan a un fin específico de la empresa

Alfonso peiro ucha

Sostenibilidad

La sostenibilidad hace referencia a un equilibrio es decir satisfacer necesidades del presente sin afectar los medios ambientales y económicos del futuro.

<https://blog.oxfamintermon.org/>

Estrategia.

El autor quiere decir que es una formulación de métodos que lleven al logro de los objetivos de una organización

K. J. Harten: (1987)

Gerencia Estratégica.

El autor quiere decir que desde la cabeza de la organización se definen estrategias y decisiones para lograr los fines de la organización.

Julián Giraldo

Marco Teórico

RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL UN ROL QUE EN LAS EMPRESAS SE ESTA UTILIZANDO CADA VEZ MAS

la responsabilidad social empresarial se ha convertido un factor muy importante en el mundo empresarial que cada día ha venido tomando más y más fuerza por su contribución al desarrollo humano sostenible, a través del compromiso y la confianza de la empresa hacia sus empleados y las familias de éstos, hacia la sociedad en general y hacia la comunidad local, en pos de mejorar el capital social y la calidad de vida de toda la comunidad, teniendo de esta

manera un impacto positivo con una mayor competitividad y sostenibilidad generando automáticamente productividad ya que mejora las condiciones de los trabajadores, ya que se focaliza en tres aspectos, cuidado al medio ambiente, a las condiciones laborales de sus trabajadores y apoyo a las causas humanitarias.

de esta manera la rse es un compromiso voluntario y explícito que las organizaciones asumen frente a las expectativas y acciones concertadas que se generan con las partes interesadas en materia de desarrollo humano integral; esta permite a las organizaciones asegurar el crecimiento económico, el desarrollo social y el equilibrio ambiental, partiendo del cumplimiento de las disposiciones legales

la responsabilidad social empresarial en una organización, se ha venido incorporando hace unos años en algunas empresas colombianas y extranjeras con el propósito de beneficiar a sus trabajadores y a las comunidades que no cuentan con los recursos necesarios en su vida diaria. actividades como creación de viviendas, centros educativos y de salud, son prácticas que han contribuido, claro ejemplo de ello como los casos propuestos en las lecturas a las cuales se les aplico la rse a empresas de México, Brasil y España en donde se notó un cambio muy importante para las empresas y también el desarrollo en todo aspecto que han venido teniendo luego de aplicarse la rse.

la responsabilidad social empresarial cuenta con factores clave que dan sentido y valor a la integración elementos de la gestión entre ellos se encuentran: el valor empresarial, el social, el legal, el político, etc., con lo cual se busca que en las empresas exista una relación muy estrecha entre la rentabilidad financiera y responsabilidad social, la reducción de riesgos por conflictos con los grupos de interés, la generación de una buena reputación e imagen corporativa, el desarrollo de la innovación y la gestión del impacto de la actividad de la empresa sobre el medioambiente y la sociedad.

dichos factores de la rse que han sido estudiados como el tamaño en donde diferentes autores (charlo et al., 2013, artiach et al., 2010 y fauzi et al., 2007). stanwick y stanwick (1998) observaron

que las empresas de mayor tamaño tienen mayores niveles de rse, dado que son más propensas a adoptar estas prácticas debido a la presión ejercida por sus grupos

de interés (boesso y michelon, 2010). el efecto del desempeño financiero en las prácticas de rse en las empresas, se encuentra la teoría de holgura de recursos, la cual argumenta que un mejor desempeño financiero generalmente resulta en la viabilidad de holgura de recursos que provee a las compañías la posibilidad de invertir en prácticas sociales (waddock y graves, 1997).

el nivel de endeudamiento lourenço y castelo (2013) mencionan que es probable que las características de financiamiento de las empresas tengan mayor importancia para determinar el desempeño de rse en los mercados emergentes, que en países desarrollados. ziegler y schröder (2010) señalan que las empresas con menor endeudamiento podrían tener una mayor flexibilidad para financiar actividades relacionadas con rse.

para poder implementar la responsabilidad social empresaria se debe tener en cuenta una gestión por medio de un modelo de arte risco que representa aspectos

claves como son el diseño, la implantación, el desarrollo y la evaluación, como lo son:

- el diseño, es importante responder a las siguientes preguntas para conocer los fundamentos de la res de la empresa:

¿cuáles son las razones que justifican que la empresa asuma iniciativas de responsabilidad social?; se debe evaluar la relación que tiene la empresa con la comunidad y su trayectoria.

¿cuál es el origen esencial de la rse?; se trata de la operacionalizacion de la ética en los ámbitos internos y externos de la empresa.

- las políticas de rse se pondrán de manifiesto según las respuestas a las siguientes preguntas:

¿cuáles son los propósitos estratégicos que orientan su implantación?

¿cuáles son las finalidades que señalan el sentido de su dirección?

- las estrategias, ante las cuales se pueden aclarar diversos puntos:

¿de qué es responsable la empresa?

¿en qué sectores y en cuáles lugares podría actuar?

¿cuáles serían las acciones concretas que debe emprender?

¿ante quién debe ejercer y rendir cuentas de sus acciones?

¿cuáles son los criterios para jerarquizar y priorizar a los grupos de interés?

¿cuál es el sentido de oportunidad y pertinencia que justifica su determinación?

¿cuál debe ser el sentido de dirección de sus acciones?

¿qué nomenclatura utilizar, a la luz de opciones como la de negocios inclusivos, creación de valores compartidos, sostenibilidad, etc.?

¿qué tipo de alianzas debe fomentarse?

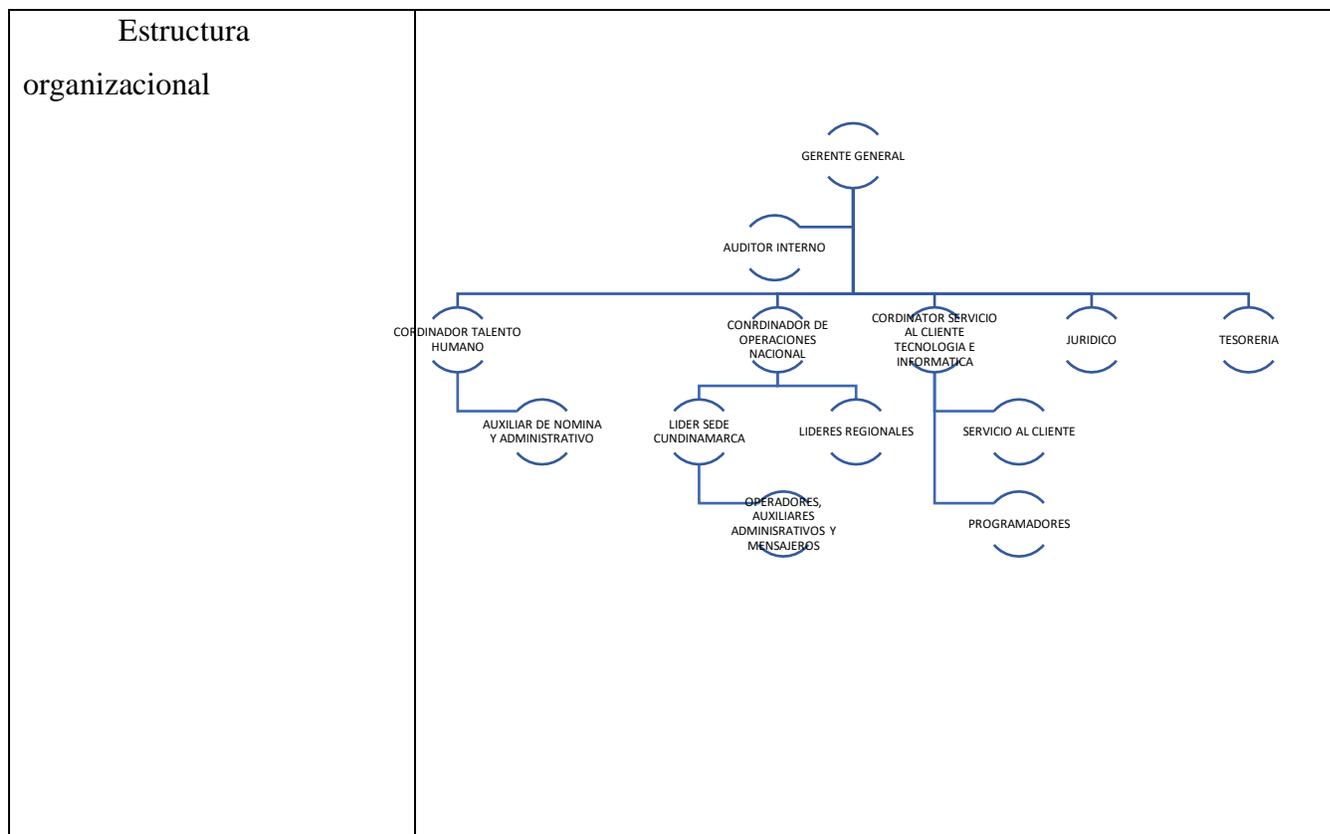
- las modalidades e instrumentos: deben ser estructurados en función de las estrategias implementadas.

esta gestión conlleva a que se desarrollen en las empresas para afrontar los cambios y traducirlos en beneficios, implicando la ejecución de actividades las cuales pueden tener impactos positivos o negativos ante la sociedad, por lo que deben responsabilizarse por ellos y asumir su responsabilidad social empresarial (rse).

en conclusión se puede inferir que la responsabilidad social empresarial es un factor que se debe tener mentalizado y en cuenta en todo tipo de empresa independientemente de cual sea su razón de ser o razón social para así poder establecer un equilibrio y el desarrollo del bien común buscando un beneficio que ayude a todos, no es tan sencilla la implementación de la rse pero luego de ejecutarse y ver los cambios que va a tener cualquier tipo de organización de reflejar el desarrollo de la misma y el crecimiento empresarial y social que va a tener ante un mundo empresarial que está en constante crecimiento, competitividad y evolución.

Marco institucional

Descripción de la empresa	Rural express s.a.s, es una compañía colombiana especializada en el diseño, planeación y desarrollo de proyectos logísticos elaborados a la medida, transporte de mercancías y distribución de mensajería expresa, con un enfoque hacia la satisfacción del cliente, con claros objetivos empresariales que nos conducen a la obtención de altos niveles de calidad en la prestación de nuestros servicios para todo el territorio urbano y rural de Colombia.
Sector	Logística y transporte
Ubicación	Bogotá dc
Misión	Satisfacer las necesidades y expectativas con propuestas, estrategias y soluciones innovadoras y a la medida de las partes interesadas, en la prestación de los servicios de mensajería expresa y logística integral, para constituirnos como su aliado en servicio y oportunidad, con recursos en infraestructura, tecnología adecuada, colaboradores competentes y comprometidos, enfocados a la gestión del riesgo, mejoramiento continuo de los procesos, para el éxito corporativo.
Visión	Posicionar a RURAL EXPRESS S.A.S, como una empresa de referencia a nivel nacional e internacional por ofrecer modelos específicos e innovadores de mensajería expresa, carga y logística integral, satisfaciendo las necesidades y expectativas de las partes interesadas con enfoque en la gestión del riesgo, mejoramiento continuo de nuestros procesos con recursos y equipo de trabajo calificado.
Valores	Visión del futuro, orientación al servicio, servicio responsable, respeto e integridad



Marco Legal

la norma iso 2600 a grandes escalas ofrece un lineamiento o guía de la responsabilidad social corporativa (RSE), la cual está diseñada con el fin de que las organizaciones de todo tipo ya sean privadas, publicas con o sin ánimo de lucro, o que estén ubicadas en países de desarrollo o diferentes niveles sociales, la puedan aplicar y ejecutar dentro de la organización con el objetivo de buscar un bien común.

MATERIA FUNDAMENTAL O VARIABLES	INDICADORES	PREGUNTAS	INSTRUMENTO Y POBLACION OBJETO DE ESTUDIO
Gobernanza de la organización	Sistema por el cual una organización	¿cómo mejorar la estabilidad de la	Junta directiva de la empresa

	toma e implementa decisiones con el fin de lograr sus objetivos	empresa sin perjudicar sus ingresos y razón de ser?	Personal interno y externo de la organización.
	toma de decisiones que una organización puede hacer posible un cambio hacia una conducta socialmente más responsable	¿Cómo generar mejores condiciones para los empleados de la empresa? ¿es momento de aplicar un cambio que vaya relacionado con la responsabilidad social empresarial?	
Derechos humanos	El compromiso con el respeto y la protección de los derechos humanos debe existir constantemente.	¿Cómo hacer cumplir los derechos humanos con los trabajadores de la organización? ¿Cómo velar por el cumplimiento de los derechos humanos de las personas que están relacionadas, directa e indirectamente con la organización?	Todo el personal interno y externo que de alguna manera se relacione con la razón de ser de la organización.

Prácticas laborales	<p>prácticas y políticas que involucran a los trabajadores de la propia organización o a trabajadores subcontratado</p> <p>Las políticas incluyen, por ejemplo: reclutamiento, formación y desarrollo, salud, seguridad, procedimientos disciplinarios, promoción, jornada laboral, remuneración</p>	<p>¿Cómo mejorar las prácticas laborales en la organización?</p> <p>¿Cómo establecer medidas y controles en las prácticas laborales de la organización?</p>	<p>Desde de la junta directiva hasta el final del organigrama de los empleados directos e indirectos de la organización.</p>
Medio ambiente	<p>utilización de los recursos, la localización física y la producción de residuos y agentes contaminantes son factores que afectan la estabilidad de los ecosistemas.</p>	<p>¿Cómo mejorar los procesos mecánicos e industriales de la organización para que sean sostenibles?</p> <p>¿investigar sobre la utilización y aplicación de</p>	<p>Todo el personal interno y externo que de alguna manera se relacione con la razón de ser de la organización.</p>

adoptar un enfoque holístico para abordar el tema del medio ambiente que, además de reconocer la importancia de los factores económicos, sociales, de salubridad y ambientales que se derivan de sus acciones, tenga en cuenta la ineludible interrelación que existe entre ellos.

nuevos insumos que sean amigables con el medio ambiente?

¿Cómo establecer nuevas políticas que mitiguen y controlen el efecto de la industrialización con el medio ambiente?

Prácticas justas de operación

la organización tenga un comportamiento ético en sus relaciones con otras organizaciones, así como con sus partes interesadas. proporcionando liderazgo y promoviendo conductas de responsabilidad

¿Cómo generar políticas de una operación más justa? ¿de qué manera se puede generar impacto y conciencia para tener una operación más justa?

Todo el personal interno y externo que de alguna manera se relacione con la razón de ser de la organización.

	social en la esfera de influencia de la organización.		
Asuntos de consumidores	importancia de que la organización asuma ciertas responsabilidades con sus consumidores, brindándoles educación e información veraz sobre las estrategias de marketing y contratación, fomentando el consumo responsable y sostenible	¿Cómo educar a los consumidores de la organización? ¿Cómo impartir conciencia de desarrollo sostenible en nuestros consumidores?	Todo el personal interno y externo que de alguna manera se relacione con la razón de ser de la organización.
Participación activa y desarrollo de la comunidad	propone desarrollar políticas y procesos que contribuyan al desarrollo político, económico y social de las comunidades que estén dentro de su esfera de influencia.	¿Qué políticas proponer ante la comunidad para incentivar el desarrollo sostenible? ¿Cómo generar conciencia de desarrollo sostenible?	Personal y comunidad que este en el área de influencia de la organización.

Capítulo 3. Resultados

Diagnóstico

Teniendo en cuenta que el diagnóstico es una herramienta metodológica que nos permite obtener una fotografía de la empresa en materia de RSE, y plasmarla en un documento útil para comunicar interna y externamente el estado de la empresa en el ámbito de la responsabilidad social. En síntesis, esta fase de la metodología pretende ofrecer una base sólida, sencilla y coherente para, a través de un diagnóstico inicial, apoyar la incorporación sistemática de la RSE, dentro de un proceso de mejora continua que apoye su estrategia y le ayude en lo posible a mejorar su competitividad. Es nuestra intención que sirva para pasar de la voluntad y el interés a la acción; que permita conocer para actuar, utilizando para ello 7 variables de la rse, y así se podrá establecer de qué manera se va a aplicar con los resultados obtenidos.

Matriz de Marco Lógico

El marco lógico es una herramienta capaz de comunicar los objetos de un proyecto de forma clara y comprensible en un solo marco. Tiene el poder de juntar todos los puntos de vista y las necesidades de los diferentes actores que se encuentran involucrados en dicho proyecto y en su entorno. Esta metodología facilita el proceso de conceptualización, diseño, ejecución y evaluación de un determinado proyecto. Tiene el propósito de proporcionar una adecuada estructura al proceso de planificación y comunicar la información que necesita el proyecto. Se puede utilizar en la preparación de todas las etapas de identificación, análisis, ejecución, programación, orientación, presentación a los grupos de revisión y a la evaluación del proyecto.

Brinda la facilidad de que se pueda modificar y mejorar las veces que sea necesaria durante la preparación y cuando se lleve a cabo la ejecución del proyecto.

Stakeholders

Los grupos de interés para la empresa rural express s.a.s son una parte muy importante para la compañía resultado de un continuo estudio de las necesidades y expectativas de acuerdo a los impactos que pueden tener las operaciones de la empresa y así poder establecer un bien común y trabajar con un compromiso serio y compartido. Acontinuacion se relacionan los stakeholders

- colaboradores
- comunidad
- empresarios satélites (terceros)
- accionistas
- clientes
- proveedores

Árbol del Problema

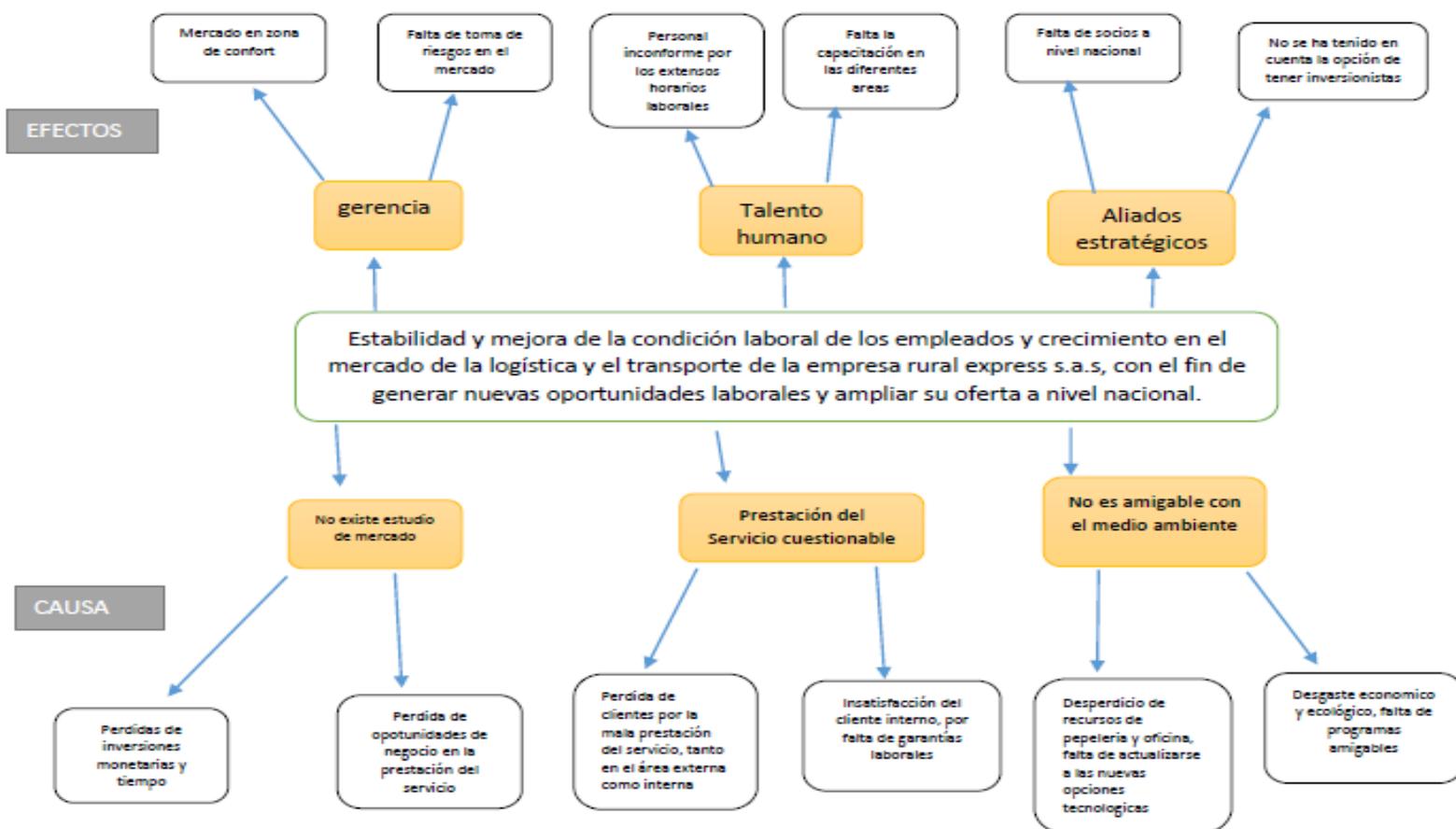
El Árbol de Problemas es una técnica participativa que ayuda a definir problemas, causas y efectos de manera organizada. Genera un modelo de relaciones causales en torno a un problema.

el árbol de problemas se estructuro de la siguiente manera, se tiene como problema central la estabilidad laboral de los empleados y crecimiento en el mercado de la logística y el transporte de la empresa rural express s.a.s con el fin de poder ampliar su oferta a nivel nacional.

Partiendo del problema se pudieron establecer las causas a los cuales esto conlleve como lo son el mal servicio al cliente, el poco conocimiento en el mercado por ser una empresa nueva y tener una competencia fuerte como lo es servientrega o interrapididimo y por último se está generando desgaste económico y ambiental por no dar manejo adecuado a los recursos ambientales.

Por ende, el efecto se pudo establecer que parten desde la parte gerencial, la falta de aliados estratégicos que ayuden a cumplir las metas de la organización, la pérdida de clientes por no brindar una buena capacitación al talento humano y finalizando no se ha generado un marketing adecuado para generar un crecimiento comercial. (Ver Figura 1).

Figura 1.
Árbol de problemas para la empresa rural express s.a.s

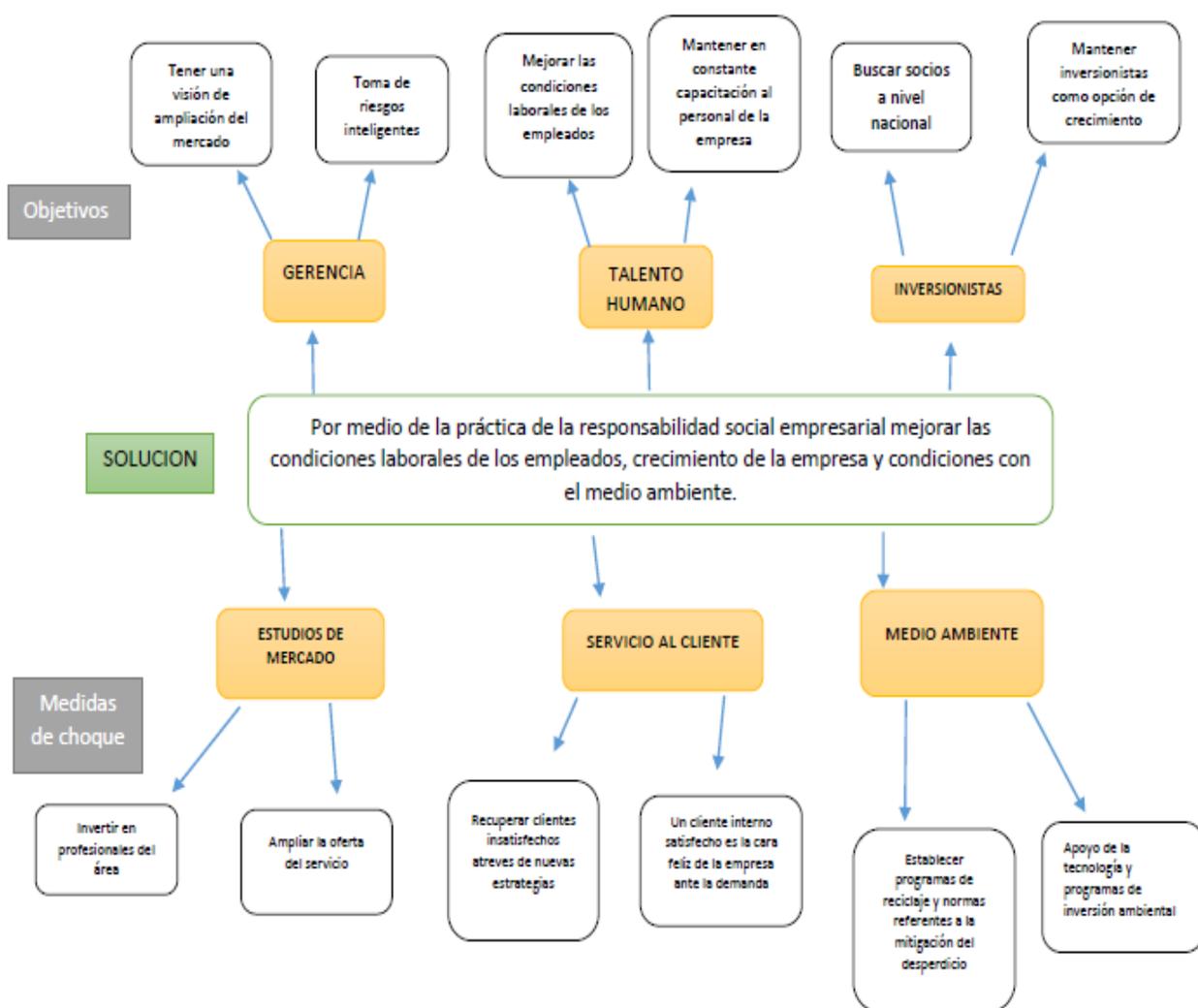


Nota. Árbol de problemas
Fuente. Elaboración propio

Árbol de Objetivos

También llamado árbol de medios y fines, esta herramienta nos permite transformar del árbol de problemas las causas en medios y los efectos en fines, además de guiarnos hacia el análisis de alternativas llevando los medios a estrategias. Se estructura de acuerdo al árbol de problemas de la siguiente manera, la solución está enfocada en la práctica de la responsabilidad social empresarial para mejorar las condiciones laborales de los empleados, crecimiento de la empresa y condiciones con el medio ambiente, teniendo en cuenta los tres aspectos fundamentales como lo son objetivos económicos, sociales y ambientales. (Ver Figura 2).

Figura 2.
Árbol de Objetivos para la empresa rural express s.a.s



Nota. Árbol de objetivos

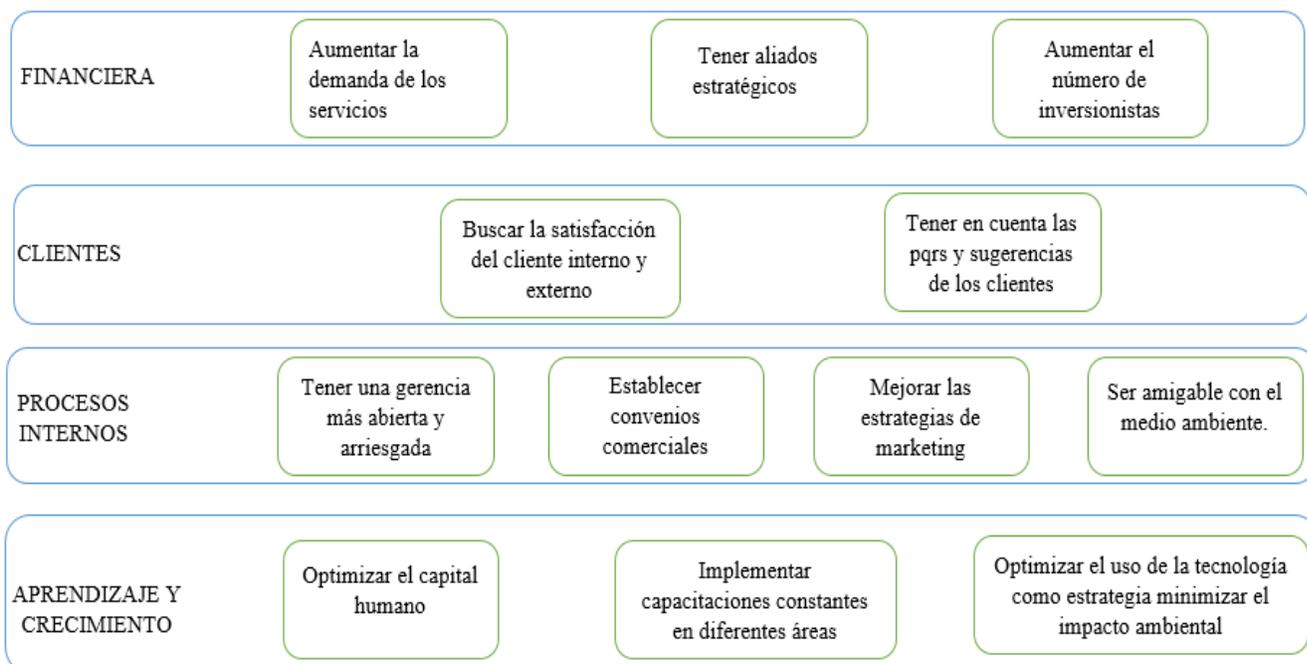
Fuente. Elaboración propia

Mapa Estratégico

El mapa estratégico es una representación visual de la estrategia de la organización en el cual se tienen en cuenta 4 perspectivas; financiera, cliente, procesos, aprendizaje y conocimiento. Se elaboró y estructuro teniendo en cuenta las materias fundamentales como lo son Gobernanza de la organización, Derechos humanos, prácticas laborales, medio ambiente, Practicas justa de operación, asuntos de consumidores y Participación activa y desarrollo de la comunidad, las cuales se relacionan con el árbol de los objetivos de la organización (Ver Figura 3).

Figura 3.

Mapa Estratégico para la empresa rural express s.a.s



Nota. Mapa estratégico

Fuente. Elaboración propia

Capítulo 4. Plan de Mejoramiento

El Plan de Mejoramiento es un conjunto de acciones sistemáticas que propende por el mejoramiento permanente de la gestión y los procesos de la organización, el cual se construye a partir de las fortalezas y debilidades encontradas en el proceso de evaluación y diagnóstico.

Plan de Acción y de Seguimiento

Es una hoja de ruta que traza la planificación de una organización para gestionar y controlar tareas con el fin de cumplir con los objetivos de un proyecto o negocio. Es una guía para definir las metas, fijar plazos y calcular recursos para planificar de forma correcta, optimizar la gestión y mejorar el rendimiento de la empresa.

El seguimiento a los planes de acción tiene como propósito monitorear permanentemente el avance o cumplimiento de los entregables y productos propuestos, de acuerdo con las fechas establecidas e identificar los ajustes y modificaciones que se requieran para cumplir con lo inicialmente pactado.

La dimensión económica se centra en maximizar por un lado el beneficio económico de la empresa, y por tanto de los accionistas, y por otro de maximizar el valor de la empresa, se formulo de acuerdo al diagnóstico realizado de las necesidades de la empresa en cuanto a la expansión y crecimiento de la misma, en pro de buscar el bien común. (Ver Tabla 1)

Tabla 1.*Plan de Acción y de Seguimiento para la Dimensión Económica*

Dimensión	Objetivo estratégico	Estrategia	Plazo	Costo	Indicador
Económica	Expandir la oferta de la empresa a nivel nacional y a la vez internacional. Aumentar la rentabilidad de le empresa. Innovar en la prestación de los servicios.	Realizar estudios de mercado y nuevas alianzas estratégicas con diferentes proveedores, inversionistas y personal capacitado para así cumplir con los objetivos establecidos.	8 meses	20% del capital de la empresa.	Gobernanza de la organización Practicas justas de operación Asuntos de consumidores

*Nota. Objetivos y estrategias de la dimensión económica.**Fuente: Elaboración propia*

la dimensión social, hace referencia a todo lo que tiene que ver con las personas, es decir, la atención tanto a los grupos de interés de la empresa como a la sociedad en general. Dentro de esta dimensión también se encuentra como punto importante el cuidado del capital humano de la empresa, que se debe considerar como un activo más. (Ver Tabla 2)

Tabla 2.*Plan de Acción y de Seguimiento para la Dimensión Social*

Dimensión	Objetivo estratégico	Estrategia	Plazo	Costo	Indicador
Social	Mejorar las condiciones laborales de todos los empleados de la empresa	Desde la gerencia general y con apoyo de los profesionales y	3 meses	8 % del capital de la empresa.	Participación activa y desarrollo de la comunidad.

Mantener en constante capacitación al personal de la empresa para así mejorar las condiciones de la prestación del servicio.	coordinadores de cada área establecer las diferentes medidas a tomar para así poder mejorar clima laboral, la atención al cliente interno y externo, y demás variables que estén relacionadas con la calidad humana de la organización.	Prácticas laborales Derechos humanos
Mejorar la calidad humana de la organización por medio de actividades recreacionales que motiven a los empleados y grupos de interés de la misma.		

Nota. Objetivos y estrategias de la dimensión social

Fuente: Elaboración propia

La dimensión ambiental reside en dos aspectos principalmente. El primero de ellos se refiere al flujo de entrada de la empresa, es decir, al consumo de recursos, siendo el flujo de salida el segundo, es decir, el impacto medioambiental que genera la empresa, si realiza vertidos, emisiones atmosféricas, etc. En ambos flujos debe existir un control medioambiental, no sólo controlando los aspectos legalmente establecidos e informando a los organismos pertinentes sobre sus actividades sino también informando a la sociedad para su conocimiento. (Ver Tabla 3)

Tabla 3.

Plan de Acción y de Seguimiento para la Dimensión Ambiental

Dimensión	Objetivo estratégico	Estrategia	Plazo	Costo	Indicador
Ambiental	Establecer políticas anti desperdicio de recursos naturales, implementar el reciclaje y buenas prácticas de conservación de los recursos naturales.	Por medio de una reestructuración de la empresa en sus procesos operativos y logísticos en donde se busca lograr una mitigación en los impactos ambientales.	6 meses	5 % del capital de la empresa.	Medio ambiente
	Adaptar los procesos de la empresa a las nuevas tecnologías.				
	En la flote de transporte implementar combustibles que sean amigables con el medio ambiente.				

Nota. Objetivos y estrategias de la dimensión ambiental
Fuente: Elaboración propia

Conclusiones

- se pudo concluir que la responsabilidad social empresarial es un aspecto muy importante no solo por el cumplimiento de una norma, sino también por la relación de la equidad en las dimensiones de la rse, algo muy importante para aplicar en la vida laboral y quizá personal, también en cada uno de los actos se debe tener presente el pensamiento de ser equitativos.
- Con el diagnostico se fue posible establecer las variables en las cuales la empresa está fallando y así determinar por donde iniciar para la mejora de la organización en sus diferentes aspectos.
- La construcción del árbol de problemas fue determinante para poder establecer como se iba a mejorar los causales y efectos.
- Se puede concluir que con el árbol de objetivos se establecen de manera clara y precisa cuales son las metas de la organización teniendo en cuenta las dimensiones de la rse.
- Por medio del diseño del plan de mejoramiento se puedo establecer con las 3 dimensiones de la responsabilidad social empresarial las metas a lograr y las estrategias de cómo llegar a cumplirlas.

Referencias

- Arévalo-Martínez, R.-I., y Ortiz-Rodríguez, H. (2019). Comunicación organizacional web de la ética en las organizaciones del tercer sector. *El Profesional de La Información*, 28(5), 1–11.
- Bernal, E. (2010). Ética profunda en la empresa como base de la sostenibilidad sistémica. *Revista Empresa y Humanismo*, 13(2), 77-120
- 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.
- De la Cruz, C y 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.
- Duque, Y., Cardona, M y Rendón, J. (2013). Responsabilidad Social Empresarial: Teorías, índices, estándares y certificaciones. *Cuadernos de Administración*. 29(52), 196-206.
- 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.
- 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.
- González, A (2007). Diseño de un mapa estratégico para el mejoramiento de la gestión gerencial en las pymes *del sector metalmeccánico del municipio de Guacara del Estado de Carabobo*. <http://www.riuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/123456789/4342/1/agonzalez.pdf>
- González Castro, Y., Manzano Durán, O., y Torres Zamudio, 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.
- González Castro, Y., Manzano Durán, O., y Torres Zamudio, M. (2019). Capítulo 2: Descripción de las categorías relacionadas con la responsabilidad social universitaria. *Libros Universidad Nacional Abierta Y a Distancia*, 53 - 76.
- González, Y., Manzano, O y Torres, M. (2019). Capítulo 3: *Integración sistémica de las categorías dentro de un plan de responsabilidad social Universitaria*. Libros Universidad Nacional Abierta Y a Distancia, 77 - 119. Recuperado a partir de <https://hemeroteca.unad.edu.co/index.php/book/article/view/3139>
- Llanes, M y Salvador, Y. (2018). Convergencia de la ética pública y los objetivos de desarrollo sostenible: resorte subjetivo valioso. *Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, 6(1), 1–28.
- Marulanda, N., y 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.

- Medina, M y Moreno, C (2009). *Diseño de un modelo de gestión de RSE a la empresa Micro Pneumatic S.A.* Recuperado de <https://repository.unad.edu.co/bitstream/handle/10596/1140/2009-49P-08.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Muñoz, E. (2009). Cuadro de Mando Integral (Balanced Scorecard) para la gestión bibliotecaria: pautas para una aplicación. *Investigación bibliotecológica*, 23(48), 105-126.
- Norma ISO (2010). ISO 26000. *Guía de responsabilidad social*. Recuperado de <https://www.iso.org/obp/ui#iso:std:iso:26000:ed-1:v1:es>
- Norma ISO (2010). ISO 26000. *Responsabilidad Social Visión general del proyecto*. Recuperado de https://www.iso.org/files/live/sites/isoorg/files/archive/pdf/en/iso_26000_project_overview-es.pdf
- Ocampo, O., García, J., Ciro, L y Forero, Y. (2015). Responsabilidad social en pequeñas empresas del sector de Alimentos y Bebidas de Caldas. *Entramado*, 11(2). 72-90.
- Ortegón, G., Castrillón, O y 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.,
- Ramírez, I, Nelson, L, y Harold, S. (2020). Gerencia Estratégica Para La Gestión de Personas Del Sector Minero de Venezuela, Colombia y Chile. *Información Tecnológica* 31 (1): 133–40.
- Sánchez, N. (2007). El marco lógico. Metodología para la planificación, seguimiento y evaluación de proyectos. *Visión Gerencial*, (2),328-343.
- Vargas-Chaves, I y 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.

Anexos

Anexo A. Enlace al Código de Ética

<https://editor-storage.reedsy.com/books/605692fd7ad874723805b4f8/exports/success/59b38fa8-3919-41fa-b1ba-a9e3f3167718/202103210031-rural-express.zip>

Anexo B. Formato de Recolección de Información

VARIABLES	INDICADOR
Gobernanza de la organización.	<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollar estrategias, objetivos y metas que reflejen su compromiso hacia la Responsabilidad Social • Crear y nutrir un ambiente y cultura en los que se practiquen los principios de la responsabilidad social. • Promover oportunidades justas para los grupos minoritarios dentro de la organización.
Derechos humanos	<ul style="list-style-type: none"> • Discriminación a Grupos Vulnerables • Personas con discapacidad • Edad mayor de 50 años

Prácticas laborales	<ul style="list-style-type: none"> • Condiciones Laborales y Protección Social • Satisfacción Económica • Dialogo Social • Contrato Colectivo
Medio ambiente	<ul style="list-style-type: none"> • Uso Sostenible de los Recursos • Consumo de Energía • Consumo de Agua • Reciclaje • Protección y Recuperación de los Hábitats Naturales
Prácticas justa de operación	<ul style="list-style-type: none"> • anticorrupción de la organización
Asuntos de consumidores	<ul style="list-style-type: none"> • Servicios de Atención al Cliente, Apoyo y Resolución de Quejas • Llamadas Atendidas • Tiempo de Espera para ser Atendido
Participación activa y desarrollo de la comunidad	<ul style="list-style-type: none"> • Participación de los Trabajadores • Educación, Cultura, Deportes y Salud • Creación de Empleo y Desarrollo de Habilidades

	<ul style="list-style-type: none">• Inversión Social
--	--