

**Incorporación de la Responsabilidad Social Empresarial para la Empresa Comunitaria de
Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Saravena – ECAAAS E.S.P**

Ana Mireya Castro Puentes

Derly Ortega Jaimes

Leivy Janneth Tabares Ferreira

Lyda Gisella Chavez

Yenny Amparo Becerra

Asesor

Henry Hurtado Bolaños

Universidad Nacional Abierta y a Distancia -UNAD

Escuela de Ciencias administrativas, contables, Económicas y de Negocios-ECACEN

Administración de empresas

2023

Resumen

La Organización - ECAAAS E.S.P es una empresa dedicada a la recolección de residuos, tratamiento de aguas servidas, captación, distribución y depuración de agua, surge con el fin satisfacer las necesidades económicas, sociales y productivas del Municipio de Saravena, Arauca como también nace de la necesidad de ayudar a los habitantes de esta localidad, así mismo se carece de mano de obra ya que los jóvenes no cuentan con la ayuda necesaria para ingresar a un sistema educativo o de adquirir conocimientos y habilidades.

El Público objetivo: Este producto estará enfocado inicialmente a la localidad de la jurisdicción de Saravena Arauca, así como a sus pobladores cercanos, se prevé que sus principales clientes sean en una edad promedio de 18 a 50 años. La Ventaja competitiva que tiene la empresa ECAAAS ESP basa su actividad económica en ofrecer servicios de calidad y, como empresa local, sirve de ejemplo para otras empresas, fomenta el empleo y se ha convertido en el modelo de desarrollo de la jurisdicción frente a la competencia es que los servicios que se ofrecen son de excelente calidad donde no afecta al medio ambiente.

Palabras Clave: Responsabilidad social empresarial, calidad, medio ambiente.

Abstract

The - ECAAAS E.S.P is an organization dedicated to the collection, distribution, purification of water, treatment of sewage and collection of cleaning, it arises in order to satisfy the economic, social and productive needs of the Municipality of Saravena, Arauca, as well as born from the need to help the inhabitants of this town, likewise there is a lack of labor since young people do not have the necessary help to enter an educational system or to acquire knowledge and skills.

Target Audience: This product will initially be focused on the population of the municipality of Saravena Arauca, as well as its nearby residents. It is expected that its main customers will be between 18 and 50 years of age on average. The competitive advantage of the company ECAAAS ESP bases its economic activities on providing a quality service and as a community company it sets an example for other companies, it promotes employment and has become the development model of the municipality in the face of competition. the services offered are of excellent quality where it does not affect the environment.

Keywords: Corporate social responsibility, quality, environment.

Tabla de contenido

Objetivos.....	7
Objetivo General.....	7
Objetivos Específicos	7
Conceptualización.....	8
Línea de Tiempo Sobre la Evolución del Pensamiento Estratégico	8
Resumen, Características, y Formas de Gestionar Estratégicamente la RSE.	9
Ensayo Producción Limpia y el Consumo Sostenible	12
Aplicación.....	14
Marco Institucional.....	14
Diagnostico.....	17
Metodología de la investigación.....	17
Análisis de Resultados.....	19
Matriz de Marco Lógico	22
Análisis de Cada Dimensión.....	25
Plan de Mejoramiento.....	27
Plan de Acción y de Seguimiento	27
Conclusiones.....	30
Referencias.....	31

Lista de Tablas

Tabla 1 <i>Marco institucional de la empresa ECAAAS E.S.P</i>	14
Tabla 3 <i>Plan de acción y seguimiento</i>	28

Lista de Figuras

Figura 1 <i>Linea de tiempo evolución pensamiento estratégico</i>	8
Figura 2 <i>Poster gobierno corporativo</i>	11
Figura 3 <i>Oficina de la empresa ECAAAS E.S.P de Saravena</i>	15
Figura 4 <i>Estructura organizacional de la empresa ECAAAS E.S.P</i>	16
Figura 5 <i>Análisis de resultados</i>	19
Figura 6 <i>Árbol de Problemas</i>	22
Figura 7 <i>Árbol de objetivos</i>	23
Figura 8 <i>Mapa estratégico plano Táctico</i>	24

Objetivos

Objetivo General

Ejecutar plan de acción donde se incorpore la responsabilidad social empresarial para la Empresa ECAAAS E.S.P.

Objetivos Específicos

Fomentar la cooperación y acciones entre distintas entidades para tener un impacto socioeconómico significativo mediante la generación de oportunidades laborales.

Poner en marcha estrategias y cursos de acción alternativos que aumenten la financiación en la protección del entorno natural y el progreso sostenible.

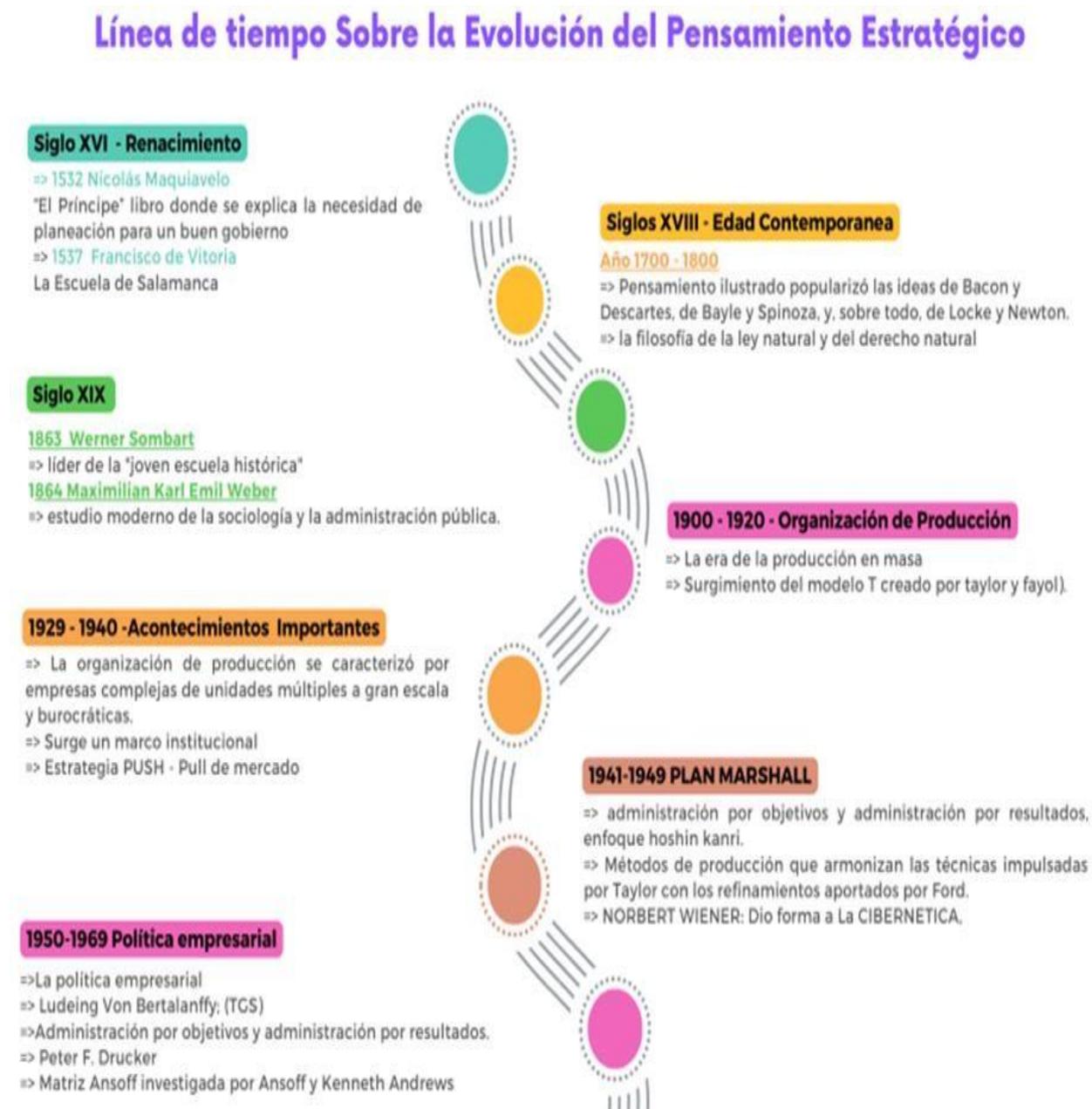
Crear un plan de seguimiento y acción en base a las estrategias creadas para fortalecer el PER corporativa para ECAAAS E.S.P.

Conceptualización

Línea de Tiempo Sobre la Evolución del Pensamiento Estratégico

Figura 1

Línea de tiempo evolución del pensamiento estratégico



Fuente. Elaboración propia, 2023.

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

RS es una concepción que alienta a toda empresa a comprometerse voluntariamente a realizar operaciones que sean sostenibles y responsables en términos de sociedad, economía y medio ambiente. En consecuencia, con el objetivo de promover y garantizar la sostenibilidad para generaciones futuras (AP, 2021). En este sentido, podemos decir que la RSE también se refiere a la mentalidad y la experiencia de una empresa orientada a mantener la armonía entre el progreso de la sociedad, un entorno sostenible y su propia viabilidad comercial y económica.

Algunos Factores que ayudan a las empresas a implementar la RSE son los consumidores e inversores, los factores sociales tienen un impacto creciente en la forma en que las personas y las entidades toman decisiones financieras. Además, los diferentes medios han fomentado dichas prácticas comerciales (Vladimir, 2013).

Varias de las cualidades clave de RSE es una visión comercial integral en la que el negocio crea valor para el medio ambiente y la sociedad. Esto indica que todas las decisiones comerciales tienen como objetivo lograr un equilibrio entre los intereses involucrados. Teniendo en cuenta su capacidad, industria y estrategia, cada empresa se adapta la RSE de una manera única (Vladimir, 2013).

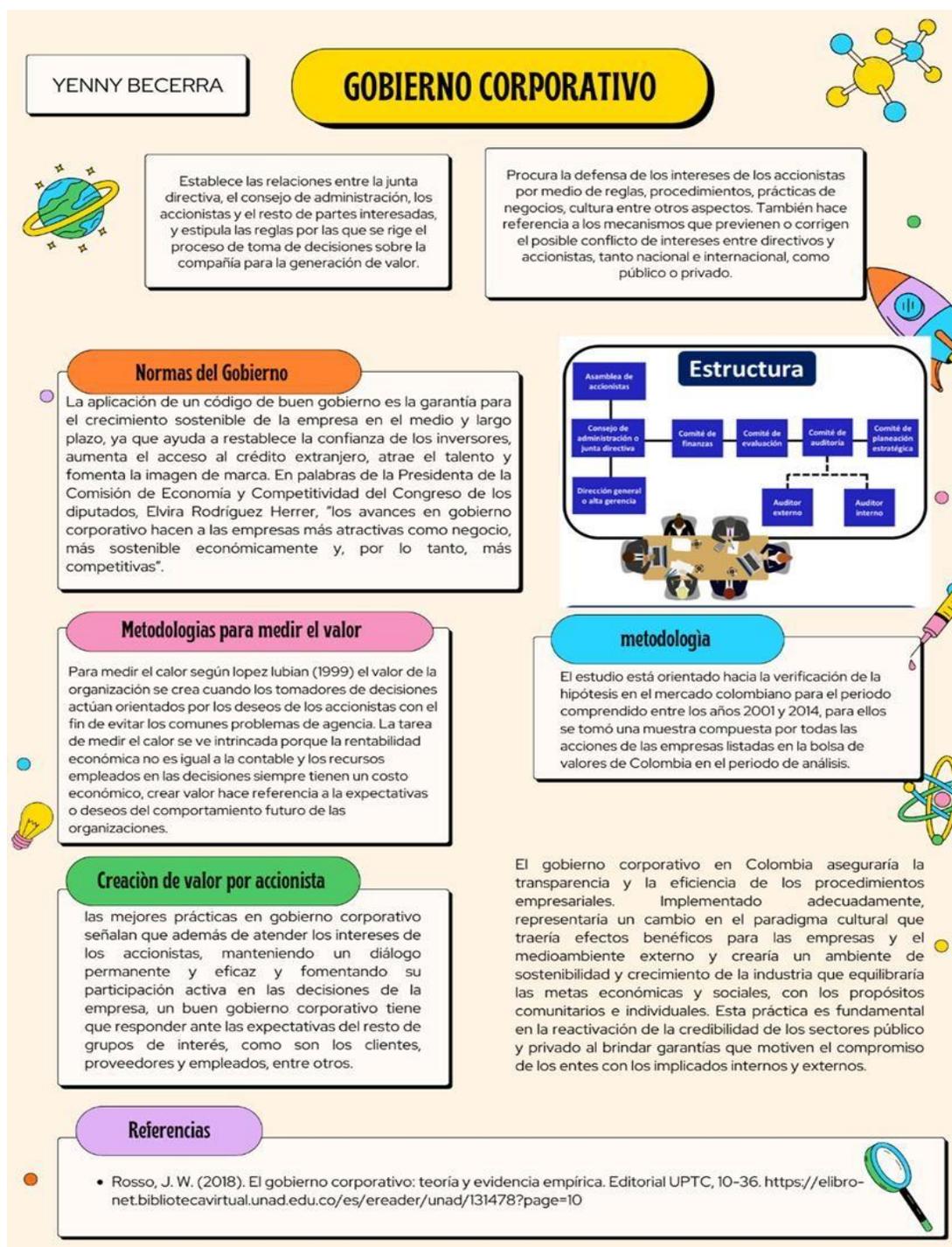
El compromiso constante de la Compañía, su disposición discrecional para el interés Público, la ética, el manejo ambiental y la Adaptación son elementos que caracterizan la RSE (EOI, 30).

La RSE es un estándar de excelencia que los clientes, los clientes, los gobiernos y la comunidad exigirán más de las empresas. No implementar la RSE es uno de los principales riesgos que representan la mayor amenaza para el crecimiento empresarial (Vladimir, 2013).

Para gestionar Estratégicamente la RSE es recomendable utilizar métodos de gestión que admitan regularizar ordenadamente las acciones que realiza una asociación por medio de métodos siempre conmensurable con aras del progreso incesante. Se puede gestionar de diversas maneras; Entre las más destacadas están la norma SA 8000, Una herramienta de estándar de certificación social, la norma SGE21 de Gestión de la Ética y socialmente responsables, para terminar esta la más recientemente aprobada Norma ISO 26000 de Responsabilidad Social que, a pesar de no ser un sistema de gestión, tiene una visión indispensable e integral. La estrategia y la ejecución son dos factores a tener en cuenta para una buena, organizada y eficaz gestión de la RSE. (PERLA, 2011).

Figura 2

Poster de Gobierno Corporativo



Fuente. Elaboración propia, 2023.

Ensayo Producción Limpia y el Consumo Sostenible

Gestión Organización Integrada Con Producción Limpia Y Sostenible

El crecimiento del Comercio Internacional cuyas plataformas estratégicas de operaciones a gran escala por la globalización ha hecho transición desde aquel contexto histórico donde las rutas marítimas y el abastecimiento e intercambio en puntos de importancia en dichas rutas comerciales, hacia el de cadenas de distribución sin fronteras en los puntos geográficos, dinamizando el sector industrial, comercial.

A su vez la evolución de los conceptos de Administración y Responsabilidad Social Empresarial, ha evidenciado que en el balance entre costos operacionales y los ingresos o rendimientos económicos ha ganado protagonismo un concepto de producción limpia y sostenible, desde el contraste de modelos comerciales con fuertes aparatos productivos con consumo de insumos, materias primas y resultados de transformación sin compensación al impacto ambiental, cambiando al de introducción de tendencias comerciales con valores competitivos a los consumidores; en esta extensión por globalización de la producción limpia y sostenible partiendo de principios y voluntad empresarial, desde planes de acción con la adquisición y/o renovación de materias primas y tecnologías limpias con parámetros de cuidado ambiental.

Esta es la guía administrativa que brinda a la organización esa perspectiva de crecimiento sostenible, incorporando y fortaleciendo la infraestructura y plan de operaciones con producción limpia a lo que a su vez enriquece al capital humano y financiero, al llegar al sector de los consumidores crecientes mercados, aplicando transversalmente técnicas de promoción al cuidado ambiental y prevención de los daños al mismo, la cual en la actual cadena de consumo tiene una ventana de oportunidades con la percepción positiva de la marca, por su

posicionamiento en el mercado con esa ventaja competitiva que materializa la producción limpia con artículos de buena calidad en manufactura, con fácil acceso en disponibilidad, largos cotes de producción y buen margen de ganancia.

La cualificación con criterios de calidad en competitividad por Producción limpia y sostenible dinamiza el Sistema económica con el posicionamiento en plataformas de Gestión ambiental que a su vez abre oportunidades de negocio y acceso a mercados, que involucre el abordaje del impacto ambiental con las variables de deterioro, degradación, contaminación de los recursos naturales, en la transformación comercial.

En este sentido la producción limpia y sostenible es una responsabilidad de todos como organización para brindarles a las futuras generaciones un mundo mejor en cuanto a producción limpia y sostenible, que permita la preservación y el perfilado del medio ambiente y por ende la fauna y la flora, preservando de manera significativa los recursos naturales.

Aplicación

Marco Institucional

ECAAAS E.S.P. de acuerdo con lo dispuesto en el tercer segmento del artículo 58 de la constitución Política de Colombia, es una empresa de economía comunitaria, de organización independiente, de carácter privado y sujeta a las leyes que rigen los servicios públicos domiciliarios (ECAAAS, s.f.).

Presta los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo a la comunidad de Saravena (área urbana y centro poblado de Puerto Nariño). Cuentan con un grupo de especialistas y técnicos altamente capacitados que utilizan estándares de seguridad industrial para crear ambientes de trabajo seguros y que se capacitan continuamente en su oficio.

Tabla 1

Marco Institucional de la Empresa ECAAAS E.S.P.

Nombre de la empresa	Empresa - ECAAAS E.S.P
Sector	Privado
Ubicación	Municipio de Saravena, Arauca
Misión	Se mantendrá el liderazgo de la industria a largo plazo en la prestación de los servicios públicos de agua, alcantarillado y aseo, así como los que se incorporen posteriormente. Esto se hará asegurándose de que los clientes se adhieran a altos estándares de calidad, eficacia y eficiencia. y la economía, que permiten un crecimiento a escala humana en el Centro Oriente de Colombia.(ECAAAS-ESP, 2020).
Visión	Prestación de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo que requiere la comunidad de Saravena, resolviendo los procesos de manera adecuada, oportuna, eficaz y continua de acuerdo con el estatus quo, y contribuyendo a la convivencia armónica de hombre y naturaleza. Fomentar métodos organizativos que aseguren la apropiación comunitaria. (ECAAAS-ESP, 2020)

Fuente. *Elaboración Propia a partir de la empresa ECAAAS ESP, 2023.*

Ubicación

Empresa Comunitaria de Acueducto, Alcantarillado y Aseo Saravena. Cl. 30 #12-6,
Municipio de Saravena, Arauca

Figura 3

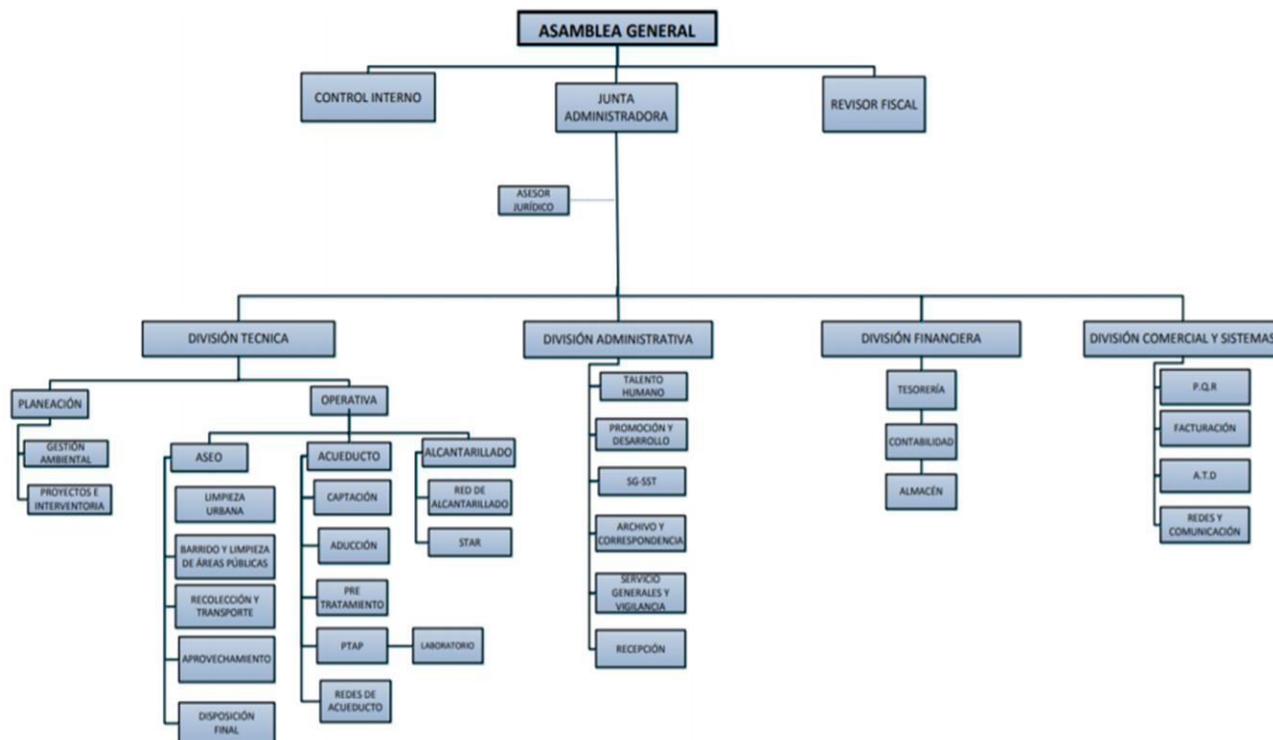
Oficina ECAAAS E.S.P Saravena



Fuente. Imagen de la oficina de la Empresa ECAAAS-ESP. Obtenido de ECAAAS ESP,
<https://www.ecaaas.com.co>

Figura 4

Estructura Organizacional de la empresa ECAAAS ESP.



Fuente. Ilustración tomada de ECAAAS ESP, (2023). <https://www.ecaaas.com>

Diagnostico

Metodología de la investigación

Se desarrolló un instrumento de diagnóstico como herramienta de recolección de información teniendo en cuenta siete variables de RSE, fue aplicado al personal de la empresa con el fin de lograr acceder a datos cualitativos claves de cómo se desempeña la empresa en materia de RSE.

Al aplicar el instrumento se puede evidenciar que de los 200 empleados objeto de estudio solo el 5% conoce el objetivo de la norma ISO 26000, pero su gran mayoría no, nuestro primer punto estará liado a identificar las razones por las cuales no conocen la norma y brindarles el material adecuado para su comprensión, apropiación y aplicación en todos los entornos de su diario vivir,

En cuanto a la gobernanza de la organización se identifica que los 200 empleados consideran que el conocimiento y el ingreso de la norma ISO 26000 generaría a corto y largo plazo excelentes resultados para la organización teniendo en cuenta que en la actualidad es prioridad el manejo ambiental y la responsabilidad social.

Por otra parte, en cuanto a los derechos humanos es el área de recursos humanos los responsables de velar por unas buenas prácticas dentro y fuera de la organización es por esta razón que en el instrumento de recolección de información los resultados más relevantes fueron los siguientes; a pesar de contar con las herramientas necesarias para una capacitación continua de antiguos y nuevos empleados, existe una gran falencia en la comunicación asertiva, capacitaciones, controles y seguimientos.

Prácticas laborales, desde la gerencia hasta los mensajeros de toda organización es indispensable identificarlos, conocer cuáles son sus valores, su filosofía de vida, sus proyectos de

esta manera resaltar las actitudes o conocer los líderes natos que pueden colaborar en el accionar de la organización encaminados a dirigir a toda persona que los desee hacia las buenas prácticas de responsabilidad y compromiso social.

Medio ambiente, según las personas encuestadas, se evidencia que la organización se compromete en su accionar social para minimizar los riesgos en el desarrollo de sus diversas actividades, logrando identificar las oportunidades, fortalezas como sus debilidades y amenazas para establecer estrategias de acción.

Prácticas justas de operación, es de resaltar que en la herramienta de recolección de información se cumple en un 100% con el material que se brinda para el seguimiento y capacitación que se realiza con los empleados, siendo este un material de suma importancia para generar una consciencia de responsabilidad social.

Asuntos de consumidores, según los resultados de 200 empleados el 50 % demuestra una actitud de resistencia a los cambios tal vez porque se encuentran una zona de confort que los limita a ver lo que se puede llegar a conseguir si se mejoran las técnicas de responsabilidad y compromiso social.

Colaboración ágil y mejora de la colectividad, se logra identificar que las prácticas hacia el desarrollo del entorno son una prioridad se cumple en un promedio del 85%, por lo cual no solo debemos hablar con las comunidades sobre el actuar de la organización si no ahondar para involucrar al entorno en las capacitaciones para que sean ejes fundamentales de futuras generaciones

Los resultados definen a la organización como un semillero de buenas prácticas donde con un programa bien dirigido y orientado hacia el cumplimiento de metas de responsabilidad social y desarrollo local permita generar importantes avances en la región donde predomina que

genere un hábito de trabajar por el bien común, de cuidar de cada uno de nosotros, pero más aun de nuestro medio ambiente, conocemos de los amplios daños que múltiples industrias ocasionan a nuestro planeta, gracias al material de estudio conocemos de la NORMA ISO 26000, ahora depende de nosotros empezar a generar conciencia para mejorar nuestro hábitos y cimentar un mundo mejor reconstruyendo lo que por décadas hemos destruido.

Análisis de Resultados

Figura 5

Instrumento

Materia fundamental o variable	Indicadores que demuestran el cumplimiento de la materia fundamental	Preguntas	Porcentaje de Empleados que responden Afirmativamente	Instrumento y población objeto de estudio
Gobernanza de la Organización	% de encuestados que responden afirmativamente	¿Conoce usted para que sirven las normas ISO? Rta: SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	5%	Encuestados 200 empleados, asistentes proyectados 120/ 100%
	% de empleados encuestado que conocen en algún nivel de que trata la ISO 26000	¿considera que es importante impartir la capacitación sobre la ISO 26000 en su organización? Rta: SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	100%	
		¿Considera que los conceptos que contiene la norma ISO 26000 son de fácil comprensión? Rta: SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	60%	
		¿cree usted que es importante implementar la norma ISO 26000 de manera inmediata en su organización? Rta: SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	100%	
	% de encuestados que responden afirmativamente	¿considera que se implementen capacitaciones en el ingreso de personal y de manera trimestral para apropiarse de la norma ISO 26000? Rta: SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	85%	
Derechos humanos	% de encuestados que responden afirmativamente	¿La organización mantiene una comunicación asertiva con sus empleados desde el momento de su ingreso? Rta: SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	20%	
		¿Brinda la organización la Capacitación en cuanto a la responsabilidad social que se practica según la norma ISO 26000? Rta: SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	10%	
		¿Considera necesario que la totalidad de sus empleados mantengan una cultura de RS dentro y fuera de la organización? Rta: SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	95%	

Materia fundamental o variable	Indicadores que demuestran el cumplimiento de la materia fundamental	Preguntas	Porcentaje de Empleados que responden Afirmativamente	Instrumento y población objeto de estudio
Derechos humanos	Aplicativos digitales para asistencia y planteamiento de dudas	¿realizan un control sobre cuáles son las dudas e inquietudes de sus empleados acerca de la ISO26000? Rta: SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	40%	
		¿El área de talento humano informa acerca de la capacitación con suficiente tiempo para participar activamente? Rta: SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	90%	Encuestados 200 empleados, asistentes proyectados 120/
		¿Cuentan con un mecanismo para conocer el porcentaje de participación de los empleados en la capacitación? Rta: SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	100%	
Prácticas laborales	% de encuestados que responden afirmativamente	¿Conoce Cuántos empleados conforman su organización? Rta: SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	90%	Encuestados 200 empleados, asistentes proyectados 120/ 100%
		¿Desde el área de talento humano organizan para la participación activa de todo el personal? Rta: SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	60%	
		¿La Empresa cuentan con las herramientas para capacitar las diferentes areas en sobre la ISO 26000? Rta: SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	90%	
Medio ambiente	% de encuestados que responden afirmativamente	¿La organización comunica acerca de las practicas definidas para cuidar el medio ambiente? Rta: SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	90%	Encuestados 200 empleados, asistentes proyectados 120/ 100%
	% de encuestados que responden afirmativamente	¿considera que las practicas establecidas por la organización realmente aportan al cuidado del medio ambiente? Rta: SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	100%	
	% de encuestados que responden afirmativamente	La organización practica el Reciclar, Reutilizar, Reducir para contribuir al cuidado de su medio ambiente Rta: SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	90%	
Prácticas justas de operación	% de encuestados que responden afirmativamente	¿El material facilitado por el área de talento humano es comprensible? Rta: SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	100%	Encuestados 200 empleados, asistentes proyectados 120/ 100%
	% de encuestados que responden afirmativamente	¿El personal encargado de la capacitación cuentan con el nivel de conocimiento para impartirla? Rta: SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	100%	
	% de encuestados que responden negativamente	¿Se realizan las capacitaciones de manera periódica y especialmente al ingreso de nuevo personal? Rta: SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	100%	
	% de encuestados que responden negativamente	¿La RS hace parte de la filosofía de la organización? Rta: SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	40%	

Materia fundamental o variable	Indicadores que demuestran el cumplimiento de la materia fundamental	Preguntas	Porcentaje de Empleados que responden Afirmativamente	Instrumento y población objeto de estudio
Asuntos de consumidores	% de encuestados que responden afirmativamente	¿Cuál es la regularidad con la que se realiza reuniones con grupos de interés de la organización para mejorar procedimientos? Rta: Bimestral / Trimestral / Semestral	Trimestral	Encuestados 200 empleados, asistentes proyectados 120/100%
		¿los usuarios se adaptan a los cambios con facilidad para mejorar los procesos? Rta: SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	40%	
	% de encuestados que responden negativamente	¿Cuál es el porcentaje de resistencia de los consumidores ante el cambio? Rta: 10% / 30% / 50%	50%	
		¿Cuál es el porcentaje de usuarios que acogen los cambios como filosofía de vida? Rta: 10% / 30% / 50%	10%	
Participación activa y desarrollo de la comunidad	% de encuestados que responden afirmativamente	El entorno se beneficia de la organización Rta: SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	100%	Encuestados 200 empleados, asistentes proyectados 120/100%
		Se vincula a la comunidad hacer parte activa de la RS que imparte la organización Rta: SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	80%	
	% de encuestados que responden negativamente	La organización involucra a la comunidad en las capacitaciones sobre la norma ISO 26000 Rta: SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	5%	
		¿Considera que la organización puede aportar más en cuanto a capacitación a las comunidades sobre la ISO 26000? Rta: SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	90%	
		¿Se debería involucrar a colegios en la importancia de la RS? Rta: SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	100%	

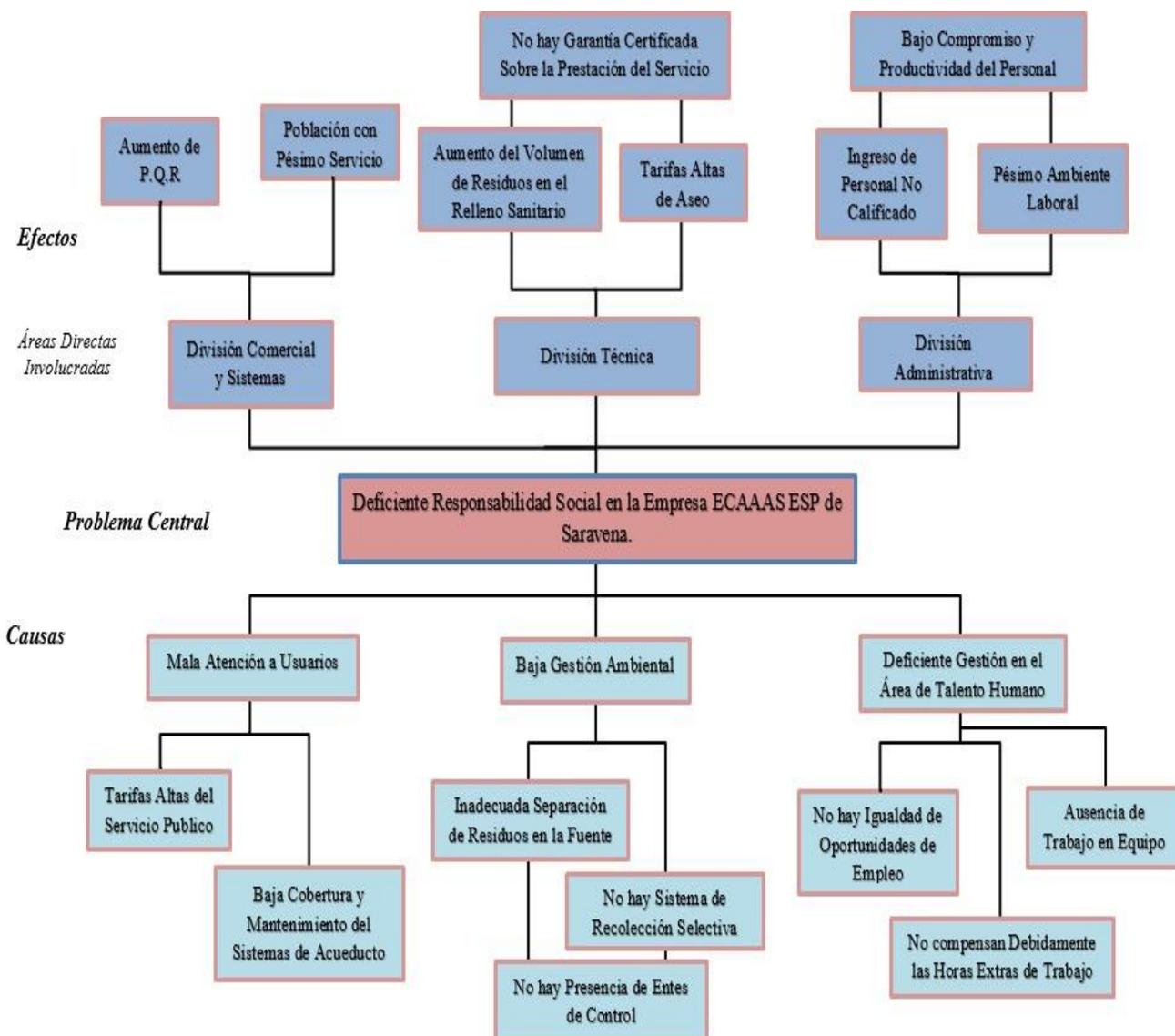
Fuente. Elaboración Propia, 2023

Matriz de Marco Lógico

Figura 6

Árbol del Problema

La ECAAAS – ESP, en la necesidad de crear prácticas empresariales socialmente responsables y satisfacer a la comunidad Saraveñense identifica un árbol de problemas.

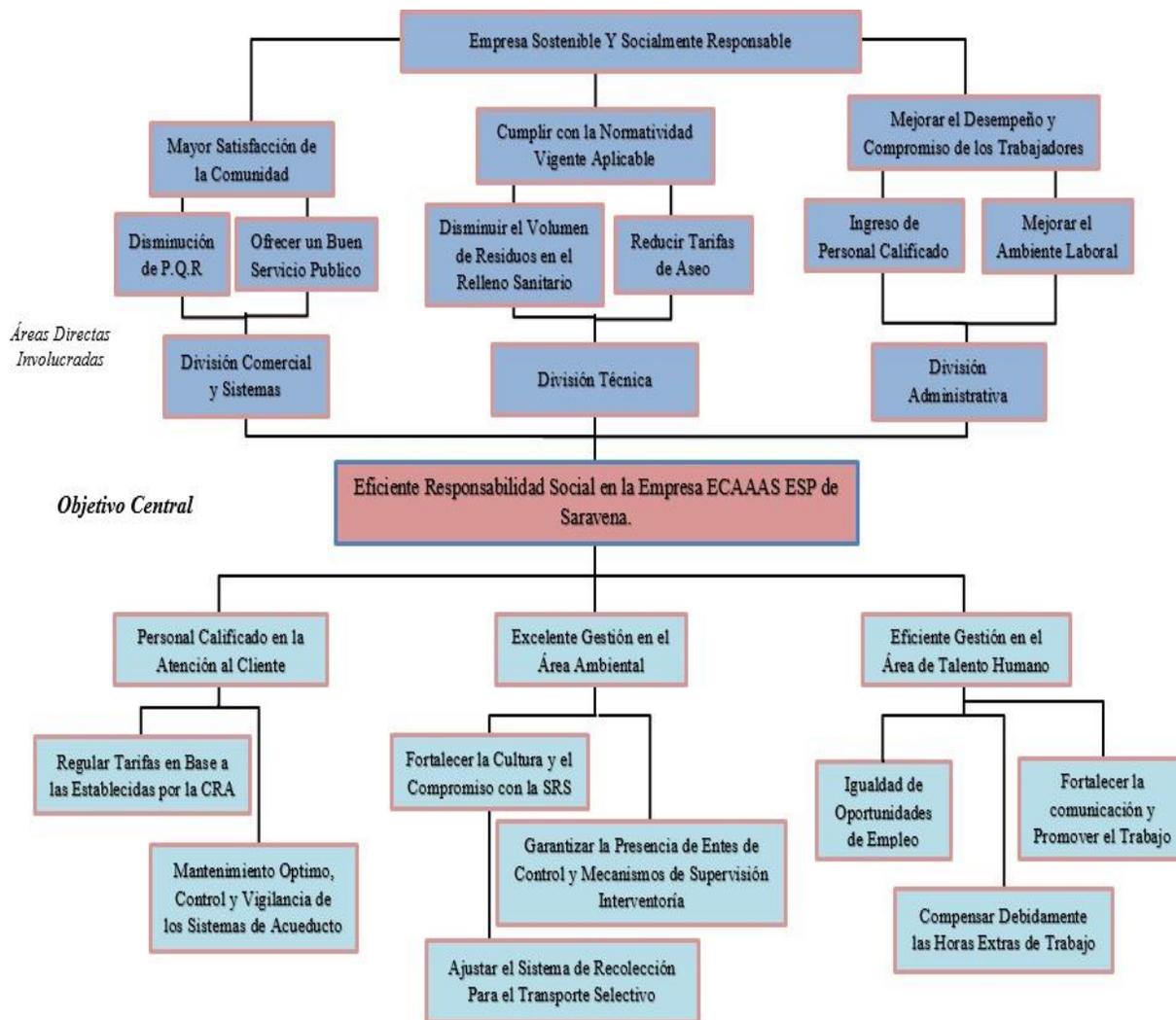


Fuente. Elaboración Propia, 2023.

Figura 7

Árbol de Objetivos

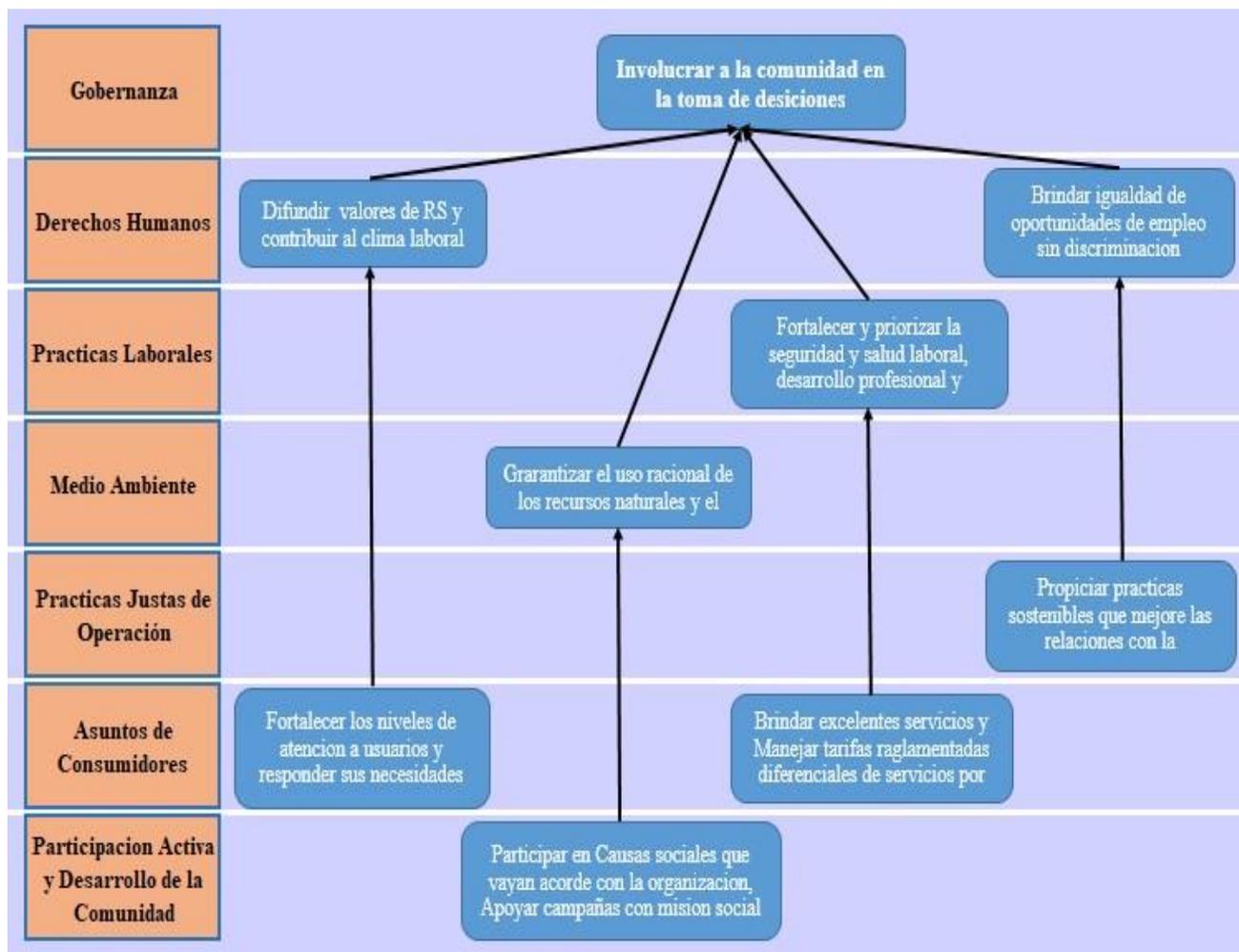
Demuestra las mejoras en las que debemos concentrarnos, se crea con el objetivo de generar escenarios positivos frente a las condiciones negativas que se identificaron en el árbolde problemas.



Fuente. Elaboración Propia, 2023.

Figura 8

Mapa Estratégico Plano Táctico



Fuente. Elaboración Propia, 2023.

Análisis de Cada Dimensión

Gobernanza de la organización

La transparencia, la integridad, la legalidad, las políticas sensatas, la participación, la transparencia y la colaboración de la sociedad en la adquisición de disposiciones son algunos de los componentes fundamentales de la buena gobernanza.

Derechos humanos

Dado que es necesario mejorar algunos alcances y procesos logrando los objetivos de la compañía, se destaca la comunicación asertiva para comprender y conocer las oportunidades del colaborador. Para llevar a cabo las actividades antes mencionadas, estos procedimientos serán evaluados como parte del proceso.

Prácticas laborales

Si hay algún desacuerdo entre los empleados, es crucial entender cómo se evaluará su situación y los arreglos necesarios para que logren ser compensados o se les dé la oportunidad de encontrar una solución para que logren suplir estas debilidades con fortalezas.

Medio ambiente

Se buscarán alternativas e ideas sobre cómo manejar mejor estos residuos y darles una línea de meta más adecuada. Hacer un árbol de problemas, que nos permita identificar una serie de posibles causas y efectos del problema en nuestra organización, es un enfoque que podría adoptarse. Se llevan a cabo cuatro de los cinco residuos generados con ataques y manejo adecuado, como los que se producen en la oficina.

Prácticas justas de operación

Al examinar se ven resultados muy positivos pues descubrimos que el área de nuestro negocio que es totalmente compatible y se enfoca en la prestación de servicios, demostrando que todos los clientes que solicitan este beneficio también tienen mayor confianza en nuestros socios.

Intentaremos mitigar estos resultados capacitando a nuestro personal de asesoría, ya que observamos que el 20% de las ventas realizadas en nuestra empresa se realizaron sin recomendaciones honestas, lo que generó una experiencia negativa con estos clientes que tuvieron estos inconvenientes y afectaron nuestra reputación.

Asuntos de consumidores con servicios

Está claro que la mitad de estos se atienden enseguida, con un buen apoyo y una cara amable con los clientes, y otro grupo también se atiende al día siguiente, al darse cuenta de que necesitan una planificación para poder llevarse a cabo.

En la misma línea, existe una escala menor que equivale al 10% de las garantías recibidas que se atienden después de 1 día y que pueden estar relacionadas con problemas de disponibilidad de suministros y materia prima; se podría intentar bajar este indicador. Ejecutar una lista de objetivos en busca de soluciones para agilizar esta respuesta y mantener seguros a nuestros clientes es una alternativa seria.

Participación activa y desarrollo de la comunidad

Se implementaría el cuadro de mando integral. Podríamos aprovechar para realizar encuentros y programas que promuevan más concordancia y tendencia en el medio. Otras opciones incluyen buscar aliados y apoyo en las redes sociales. Al hacerlo, podríamos aumentar no solo el desarrollo comunitario y la participación activa, sino también nuestra visibilidad.

Plan de Mejoramiento

Plan de Acción y de Seguimiento

Con la presente táctica se prevé reestructurar un plan de acción que encamine a prestar un excelente servicio, involucrando a las demás áreas a través de la integración para aumentar su competitividad. También implementar de cambios, básicamente el cliente es la razón de ser para ECAAAS E.S.P. lo cual nos lleva a pensar que debemos de cambiar a un enfoque que tome en cuenta al cliente como lo es el enfoque por procesos que parte desde sus necesidades hasta su satisfacción.

Efectuar una presentación completa de gestión de residuos que incluya la contratación de una empresa para recolectar y transportar los residuos generados como parte de un acuerdo de subcontratación por ECAAAS E.S.P. y finalmente emita la respetiva acta y/o certificado de práctica conclusiva de estos residuos, incluyendo capacitaciones de conservación de residuos y demás componentes donde se genera impacto ambiental. Establecer un sistema de control, medición y seguimiento del consumo.

Con ese plan de mejoramiento se espera que las tácticas y los objetivos estratégicos de la organización permitan consolidarse en buenos términos para poder cumplir con parámetros e indicadores necesarios que permitan ser reconocida como empresa responsable en lo social y ambiental que brinda sus servicios con estándares de calidad, eficiencia, y eficacia a los Saraveñenses.

Tabla 2*Plan de Acción y Seguimiento*

Dimensión	Objetivo Estratégico	Estrategia	Plazo	Costo	Indicador
Económica	Buscar la sustentabilidad de la empresa	Involucrar a la sociedad en la toma de decisiones	6 meses		
	Disminuir un 90% las P.Q.R.	Fortalecer los niveles de atención a usuarios y responder sus necesidades	1 mes		Encuestados 200
	Aumentar en un 60% la satisfacción de los usuarios	Brindar excelentes servicios y Manejar tarifas reglamentadas diferenciales de servicios por extracto	6 meses		empleados, asistentes proyectados 120/ 100%
	Garantizar transparencia en los procesos de contratación	Brindar igualdad de oportunidades de empleo sin discriminación	1 año		
	Empresa sustentable	Preparar internamente al personal de trabajo Difundir valores de responsabilidad social	1 mes 3 meses		
Social	Lograr un 80% de satisfacción en la gestión de actividades y bienestar social.	Participar en Causas sociales que vayan acorde con la organización y Apoyar campañas con misión social. Propiciar practicas sostenibles que mejore las relaciones con la comunidad y autoridades.	1 año 6 meses		Encuestados 200 empleados, asistentes proyectados 120/ 100%
	Fomentar el desarrollo del nivel de vida de la comunidad laboral.	Fortalecer y priorizar el crecimiento profesional y productividad laboral	6 meses		

Dimensión	Objetivo Estratégico	Estrategia		
Social	Fomentar el desarrollo del nivel de vida de la comunidad laboral.	Fortalecer y priorizar el crecimiento profesional y productividad laboral	6 meses	Encuestados 200 empleados, asistentes proyectados 120/ 100%
	Disminuir en un 80% el índice de accidentes laborales	Fortalecer y priorizar la seguridad y salud laboral	3 meses	
	Reducir en un 30% el consumo de agua y energía dentro de las instalaciones de la Empresa.	Garantizar el uso racional de los recursos naturales y el reciclaje.	2 meses	
Ambienta l	Realizar acciones específicas estrategias de Reciclaje	Garantizar la separación adecuada de los residuos en la empresa.	1 año	Encuestados 200 empleados, asistentes proyectados 120/ 100%
	Definir lineamientos ambientales que orientarán, implementarán y promoverán la cultura ambiental en la empresa.	Apoyar campañas con misión ambiental	1 mes	
	formación y sensibilización a la comunidad en general en cuanto al manejo de los residuos sólidos,	Programa de Sensibilización Ambiental y Cultural en manejo de residuos	3 meses	

Fuente. Elaboración Propia a partir de la norma ISO 26000, 2023.

Conclusiones

Es la responsabilidad social el mecanismo que nos ayuda a dirigir el accionar de las organizaciones hacia un cumplimiento de metas donde se priorice el cuidado del medio ambiente, el progreso de nuestro entorno y la formación de líderes con una visión de proyección a lograr hallar la proporción entre lo económico social y medioambiental.

Seguido a esto, la RSE, puede contribuir de manera interesante al desarrollo de estrategias y políticas que contribuyan al bienestar de la colectividad y el cuidado del medio ambiente. Adicionalmente permite desarrollar habilidades y herramientas de gerencia estratégica que permita a ECAAAS E.S.P identificar oportunidades de crecimiento y mejora en su gestión empresarial. Asimismo, permite conocer más las tendencias y mejores prácticas en RSE y su huella en la idoneidad de la organización.

Mejorar capacidad en ECAAAS E.S.P para establecer relaciones más efectivas y sostenibles con sus stakeholders, incluyendo clientes, proveedores, empleados, accionistas y la comunidad. Y, finalmente hay un incremento en la operatividad y eficiencia dentro de la gestión de los recursos de la empresa.

En términos generales, la Empresa Comunitaria de (ECAAAS E.) puede encontrar en una Diplomatura profundizando en Gestión Estratégica y RSE una herramienta invaluable. S. P) en su búsqueda de la excelencia comercial y su dedicación al bien público y al medio ambiente.

Referencias

AP. (30 de Noviembre de 2021). *Responsabilidad Social*. Aliados productivos.

<https://aliadosproductivos.com/conozca-sobre-responsabilidad-social-empresarial-en-colombia/#:~:text=Es%20el%20concepto%20mediante%20el,sustentabilidad%20de%20las%20generaciones%20futuras.>

ECAAAS. (s.f.). *Empresa ECAAAS*. Recuperado de <https://www.ecaaas.com.co/>

ECAAAS-ESP. (2020). *Mision y Vision de la empresa ECAAAS*.

<https://www.ecaaas.com.co/nosotros/sobre-la-entidad/mision-y-vision/>

EOI. (2013 de mayo de 30). *Responsabilidad Social Empresarial*. Escuela de Organización

Industrial. <https://www.eoi.es/blogs/mintecon/2013/05/30/responsabilidad-social-empresarial-10/>

PERLA. (04 de Mayo de 2011). *Cómo gestionar la responsabilidad social*. Diario

Responsable. <https://diarioresponsable.com/opinion/13657-icomo-gestionar-la-responsabilidad-social>

Vladimir. (30 de Mayo de 2013). *Responsabilidad Social Empresarial*. Escuela de Organización

Industrial. <https://www.eoi.es/blogs/mintecon/2013/05/30/responsabilidad-social-empresarial10/#:~:text=RSE%3A%20es%20un%20compromiso%20firme,valor%20agregado%20a%20la%20empresa.>