

Responsabilidad Social en la Empresa el Solar Restaurante en el Corregimiento el Caguán

Juan Diego Garzón Perdomo

Anyela Piedad Gutiérrez Cuéllar

María Eugenia Muñoz Martínez

Olga Patricia Sánchez Barrera

Brahayan Alberto Arias Polo

Asesora

Yudith Caicedo Domínguez

Universidad Nacional Abierta y a Distancia

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

Administración de Empresas

2023

Resumen

El plan estratégico de (RSE) en "El Solar Restaurante", situado en el corregimiento El Caguán. Se abordan las características y elementos de la RSE, así como las estrategias para su gestión efectiva. Se examina la estructura organizacional del restaurante, incluyendo su marco institucional, cultura organizativa, políticas y procedimientos, y se evalúa su cumplimiento con las normativas legales y regulaciones pertinentes. Se establecen los objetivos y estrategias del restaurante, con un enfoque en la RSE y se describen los sistemas de control y evaluación implementados. La metodología del estudio comprende un tipo de investigación aplicada en un lugar y periodo específico, con una muestra definida y métodos adecuados para su respectivo análisis. Los datos arrojados de la encuesta y el marco lógico proporcionan una evaluación cuantitativa de la RSE en el restaurante. Finalmente, se presentan las conclusiones que resumen los hallazgos y las recomendaciones para futuras iniciativas de RSE.

Palabras clave: Responsabilidad social empresarial, gestión estratégica, cultura organizativa, cumplimiento normativo, evaluación de impacto.

Abstract

This strategic plan for (CSR) at "El Solar Restaurant," located in El Caguán. It addresses the characteristics and elements of CSR, as well as strategies for its effective management. The organizational structure of the restaurant is examined, including its institutional framework, organizational culture, policies, and procedures, and its compliance with relevant legal norms and regulations is evaluated. The objectives and strategies of the restaurant are established with a focus on CSR, and the implemented control and evaluation systems are described. The methodology of the study includes a type of research applied in a specific location and period, with a defined sample and appropriate methods for their respective analysis. The data from the survey and logical framework provide a quantitative assessment of CSR in the restaurant. Finally, the conclusions summarize the findings and recommendations for future CSR initiatives.

Keywords: Corporate social responsibility, strategic management, organizational culture, regulatory compliance, impact evaluation

Tabla de contenido

| | |
|---------------------------------|----|
| Introducción | 9 |
| Objetivos | 10 |
| Conceptualización | 11 |
| Aplicación | 19 |
| Marco Institucional..... | 22 |
| Diagnóstico..... | 38 |
| Matriz de Marco Lógico..... | 48 |
| Mapa Estratégico | 55 |
| Plan de Mejoramiento | 57 |
| Conclusiones | 60 |
| Referencias Bibliográficas..... | 62 |
| Apéndices | 65 |

Lista de Tablas

| | |
|---|----|
| Tabla 1 <i>Resultados de la aplicación instrumento</i> | 34 |
| Tabla 2 <i>Tabla de stakeholders</i> | 53 |
| Tabla 3 <i>Plan de acción y de seguimiento</i> | 57 |

Lista de Figuras

| | |
|--|----|
| Figura 1 <i>Línea de tiempo evolución del pensamiento estratégico y su relación con la gerencia estratégica</i> | 11 |
| Figura 2 <i>Póster gobierno corporativo</i> | 14 |
| Figura 3 <i>Logo restaurante el solar</i> | 19 |
| Figura 4 <i>Organigrama restaurante el solar</i> | 21 |
| Figura 5 <i>Ubicación</i> | 32 |
| Figura 6 <i>¿La empresa maneja de manera adecuada los recursos financieros?</i> | 38 |
| Figura 7 <i>¿El restaurante el solar fomenta diferentes actividades para aumentar la RSE de la empresa?</i> | 39 |
| Figura 8 <i>¿La empresa cuenta con plan de derechos humanos de acuerdo con sus principios?</i> 40 | 40 |
| Figura 9 <i>¿La empresa toma medidas para reparar los impactos negativos en sus diferentes decisiones?</i> | 41 |
| Figura 10 <i>¿Cree usted que dentro de la empresa hay igualdad de condiciones en cuanto a género u orientación sexual?</i> | 42 |
| Figura 11 <i>¿La empresa se rige a la ley en lo que tiene que ver con respecto a sus empleados?</i> .43 | 43 |
| Figura 12 <i>¿La organización desarrolla actividades para determinar un impacto ambiental?</i>44 | 44 |
| Figura 13 <i>¿La empresa fomenta alternativas de capacitación para la formación de liderazgo en responsabilidad social?</i> | 45 |
| Figura 14 <i>¿La empresa recurre a sus consumidores para fortalecer la responsabilidad social?</i> 46 | 46 |
| Figura 15 <i>¿La organización participa con interés en actividades que fomenten progreso en la comunidad?</i> | 47 |

| | |
|--|----|
| Figura 16 <i>Árbol de problemas</i> | 49 |
| Figura 17 <i>Árbol de objetivos</i> | 51 |
| Figura 18 <i>Mapa estratégico</i> | 55 |

Lista de Apéndices

| | |
|--|----|
| Apéndice A <i>Formato de recolección de información</i> | 65 |
|--|----|

Introducción

En un mundo donde la sostenibilidad y la RSE, viene siendo un tema muy importante en todas las organizaciones, incluida la industria alimentaria. En este sentido, podemos decir que esta investigación está centrada en el restaurante "El Solar" como un caso de estudio representativo de cómo se puede implementar la RSE en esta industria de manera efectiva. RSE implica evaluar y discutir diferentes aspectos de la actividad de "El Solar", así como estas prácticas no sólo pueden ayudar a construir un futuro global más sostenible sino también mejorar la percepción y competitividad del restaurante.

EL principal objetivo es proponer un plan de responsabilidad empresarial social diseñado específicamente para "El Solar", destacando las áreas de enfoque y las estrategias que la empresa empleará para abordar los desafíos y oportunidades que surjan. Se incluirá un plan de comunicación para toda una comunidad ya sea interna o externa, con el objetivo de crear conciencia sobre las iniciativas de RSE fomentando la participación activa de la comunidad, los empleados y los clientes.

En esta investigación, investigaremos cómo "El Solar" puede contribuir a la sustentabilidad global mientras persigue objetivos comerciales y desarrolla una imagen de marca que refleje su compromiso con la responsabilidad social.

Objetivos

Objetivo General

Realizar un diagnóstico completo de los hábitos actuales de RSE en restaurante "El Solar", identificando principales desafíos y áreas de mejora a partir del árbol de problemas y la tabla de Stakeholders.

Objetivos Específicos

Definir áreas estratégicas de acción en RSE que se alineen con los resultados del árbol de objetivos, abordando los problemas identificados y las expectativas de los Stakeholders, y siguiendo los principios del mapa estratégico.

Analizar de manera integral los resultados obtenidos a través de la encuesta realizada, resaltando las áreas en las que existen oportunidades de mejora y fortalezas en relación con la percepción que tienen los grupos interesados sobre la RSE en el restaurante.

Elaboración de Plan Estratégico de RSE basado en la norma ISO 26000 que incluya metas específicas y acciones concretas para mejorar las prácticas de RSE en "El Solar", teniendo en cuenta el plan de acción y seguimiento.

Conceptualización

Figura 1

Línea de tiempo evolución del pensamiento estratégico y su relación con la gerencia estratégica



Fuente. Construcción Propia

Características, Elementos y Formas de Gestionar Estratégicamente la RSE

La RSE es considerado un campo de estudio por los conocimientos, prácticas e iniciativas, así como la relación con procesos de crisis social, económica y ambiental. La empresa no solo debe tener la responsabilidad de desarrollar tareas para quedar bien ante la sociedad, pues con ella se busca gestionar iniciativas de forma coherente para que se impulsen los derechos de los ciudadanos (León y León, 2018).

Las empresas tienen gran influencia en la sociedad, pues puede ser un elemento óptimo para el desarrollo y el progreso social, sin embargo, algunas pueden ser una amenaza por la transformación cultural que promueve, pueden generar corrupción política, un estancamiento a nivel social o la destrucción del medio ambiente. (León y León, 2018).

Características de la RSE

Las empresas están diseñadas para tener rentabilidad, por lo que se caracteriza para obtener beneficios económicos y garantizar sostenibilidad de la empresa a lo largo del tiempo sin provocar impactos negativos a la comunidad, además considera los impactos tanto sociales como ambientales de las actividades de las empresas y de genera un compromiso para tener una ética y transparencia en la toma de decisiones, también promueve prácticas laborales seguras y justas y gestionar los recursos para mitigar el impacto social (Díaz, 2014).

Elementos de la RSE

La gestión de la RSE tiene algunos elementos fundamentales, tales como las personas, organizaciones y comunidades que pueden verse afectadas por las acciones de la empresa; cuenta también con un análisis de impacto en su entorno; tiene en cuenta los objetivos y estrategias a partir de lo anterior, llegar a reducir los diferentes impactos; hacer implementación y finalmente

una medición y evaluación del impacto con el fin de mejorar la RSE de manera continua (León y León, 2018).

La gestión de la RSE tiene algunos elementos fundamentales, tales como:

Las Empresas

La RSE busca constantemente formas de establecer mecanismos institucionales garantizados por el compromiso que permitan restablecer la relación entre valores y comportamiento económico.

Medio Ambiente

Este concepto se refiere al desarrollo para las satisfacciones de dichas necesidades sin poner en riesgo a futuro.

Sociales

Crea que la responsabilidad social se lleva a cabo mediante convicción y conducta ética en los negocios a nivel social, lo que significa que los acuerdos internacionales como la Declaración sobre Derechos Humanos y Bioética son de gran importancia. Para el sociólogo alemán Klaus Offe, la responsabilidad social en las complejas sociedades modernas debe tener la función principal. (Feher, Feher, Klaus, & González, 2020)

Además, cuenta con elementos como la gobernanza corporativa, la responsabilidad ambiental, RSE, la inclusión y la ética empresarial, los derechos de las personas, tanto los que trabajan como quienes se relacionan de una u otra forma a la empresa; otro elemento es la innovación social y la contribución a los objetivos globales. (Díaz, 2014).

Formas de Gestión de la RSE

La desarrollar dicha gestión se debe usar modelos, variables, estándares e indicadores de forma contextualizada, solventando situaciones reales y concretas, eliminando, mitigando y

reduciendo impactos negativos, así mismo mejorando y potenciando los elementos positivos.

Para promover una gestión eficaz se debe manejar una gestión efectiva que permita una sostenibilidad de la empresa a lo largo del tiempo (Díaz, 2014).

Figura 2

Póster gobierno corporativo



Fuente. Construcción Propia

Perspectiva Desde la Gestión Organizacional

El consumo sostenible es un tema muy relevante como lo es de igual forma la producción limpia que día a día se convierten en un asunto muy importante y relevante en la gestión organizacional. Las empresas deben tomar las medidas pertinentes para reducir aquellos impactos vienen afectando nuestro medio ambiente, es por esta razón que las organizaciones tienen toda la responsabilidad de reducir estos factores que están afectando el planeta y de esta manera contribuyan al mejoramiento de una economía sostenible. Cada vez más se resalta la importancia de generar conciencia sobre los desafíos ambientales y sociales, teniendo en cuenta lo anterior; son temas interesantes en las organizaciones modernas, pues la producción limpia hace referencia a optimizar los procesos industriales con el fin de minimizar aquel impacto que se genera en el ecosistema y el consumo sostenible busca elegir productos y servicios en los cuales no se agoten los recursos naturales.

Estos dos conceptos se encuentran ligados al tema de la gestión organizacional, pues las empresas deben comprender la importancia y el papel crucial que ellos tienen para el sostenimiento del medio ambiente, es necesario tener en cuenta estos dos elementos que son esenciales para las entidades, pues su adopción es fundamental para poder abordar los desafíos ambientales a los cuales nos enfrentamos actualmente, a través de ello se promueve la RSE de las empresas y también la forma en la cual pueden adaptarse a los cambios que trae el mundo.

En el presente ensayo se argumentará conceptos relacionados con la producción limpia y gestión organizacional donde se analizará las diferentes implicaciones que manejan las empresas en la cual buscan por optar practicas eficaces y a su vez sostenible para mitigar el problema que genera la producción excesiva.

La producción limpia es una obligación para poder mantener el planeta habitable, por lo que las empresas deben adoptar prácticas para cumplir con la responsabilidad social y reducir la huella ecológica que deja en el medio ambiente, esto también contribuye a mejorar la eficiencia y la competitividad (Rodríguez, 2017). Desde la parte organizacional se requiere la producción con una forma estratégica, teniendo en cuenta aspectos como las habilidades técnicas, humanas y conceptuales para generar acciones apropiadas en el proceso.

Ahora bien, el consumo sostenible hace referencia a un consumo responsable, teniendo en cuenta el impacto ambiental que viene generando a través del transcurso de la vida. Esto implica elegir diversos productos eco amigables, duraderos y producidos de manera sostenible. También implica reducir el desperdicio y la sobreexplotación de recursos naturales. (Ortiz, 2012). El fin del consumo sostenible es proteger el medio ambiente, sin embargo, se evidencia una poca actitud racional en el ser humano, especialmente cuando posee mucho dinero, generando decisiones egoístas que crean mayor consumismo innecesario, repercutiendo gravemente en el medio ambiente.

Según Méndez, et al., (2020), las organizaciones desempeñan un papel importante en la promoción del consumo sostenible, pues estas hacen mucha influencia en aquella decisión que tome el consumidor al realizar la compra; desde la gestión organizacional las empresas deben considerar, además de su rentabilidad, el impacto que puede generar sus productos a largo plazo en la sociedad y en el medio ambiente, siendo este un dilema, pues las entidades buscan vender sus productos muchas veces sin tener en cuenta el crear un consumo innecesario provocando daños en el medio ambiente.

Desde otra perspectiva dicha gestión se enfoca en integrar consideraciones ambientales en los diferentes ciclos del proceso productivo, comenzando por su diseño, distribución y manejo

de residuos etc. Por otra parte, el consumo sostenible implica tomar decisiones conscientes y responsables en cuanto a las compras y el uso de recursos, lo que implica la reducción de impactos ambientales, y mejoramiento de imagen y reputación corporativa, el ahorro de costos y el cumplimiento de regulaciones y normativas (Belda Hériz, 2018).

La constitución de Colombia ha establecido unas leyes que obligan a los ciudadanos y a las empresas a salvaguardar los recursos para obtener un desarrollo sostenible en nuestro país.

Teniendo en cuenta lo anterior podemos identificar ventajas positivas de la producción limpia, entre ellas está el minimizar costos, ya que se podría minimizar la utilización de recursos e incrementar un poco más la eficiencia. De igual forma a través de la producción limpia se podría dar una mejor imagen de la empresa trayendo como beneficio una mejor relación o comunicación con los diferentes clientes y toda la comunidad.

Por otro lado, se tendría un gran porcentaje en la minimización del impacto ambiental en la organización, pues mirando de otro punto de vista sería muy positivo para el medio ambiente aplicando las múltiples estrategias que tenga la empresa para alcanzar una sostenibilidad a un determinado plazo, entre otras ventajas se tienen las siguientes:

1. Reducción de costos de producción
2. Aumento de productividad
3. Eficiencia en los procesos
4. Mejoramiento de la gestión de recursos

De acuerdo con lo anterior y al análisis realizado se puede concluir que el planeta y el medio ambiente está pasando por una situación climática cruel, en donde se deben realizar acciones contundentes que ayuden a mejorar el ecosistema en donde se necesita que cada uno de nosotros ayudemos para recuperar nuestro planeta, es un deber de cada uno contribuir y generar

más conciencia ciudadana que permita disminuir esta contaminación ambiental a nivel mundial. Las empresas que adoptan ambas prácticas están mejor posicionadas para prosperar en un mundo que valora la sostenibilidad y la responsabilidad ambiental.

Más allá de la búsqueda de ganancias, estas prácticas son esenciales para el bienestar del planeta y la sociedad. La gestión organizacional responsable es la clave para un futuro más limpio, más sostenible y próspero para todos. Su adopción no es solo una elección sabia, sino una imperativa moral y ética en la lucha por un mundo mejor. Una producción más limpia permitirá a las industrias y organizaciones reducir sus costos, procesos y factores que mejoren la eficiencia de la utilidad y productividad en la misma, adicionalmente da una buena imagen a los clientes e interesados, también brinda productos y servicios que apoye a la mitigación del daño ambiental, todo esto generando aspectos positivos en los entornos sociales en los cuales se beneficia la humanidad.

Aplicación

Características de la Empresa

Nombre de la Empresa:

El Solar Restaurante

Figura 3

Logo restaurante el solar



Fuente. Restaurante el Solar (2023).

Sector

La empresa pertenece al sector Industrial pequeña

Ubicación

El Solar Restaurante se encuentra ubicado estratégicamente por toda la calle principal en la siguiente dirección calle 4 # 5-97 del corregimiento el Caguán, aproximadamente a una distancia de 8 kilómetros de la ciudad de Neiva H.

Misión

Crear productos alimenticios con excelente calidad e innovación, con ingredientes de calidad y buena higiene. Como también agilidad del servicio, permitiendo ser un sitio preferencial para satisfacción de todos sus visitantes.

Visión

Ser reconocida a nivel regional con el más alto estándar de calidad en sus productos a un precio justo, adaptándose a las nuevas tendencias y tecnologías que exige el mercado gastronómico, satisfaciendo las necesidades de sus clientes e innovando en todo el portafolio de productos que tiene para ofrecer a su estimada clientela.

Valores de la Empresa***Innovación***

Buscamos constantemente nuevas formas de mejorar y crear platos únicos que sorprendan a nuestros clientes.

Trabajo en Equipo

Fomentamos en nuestros empleados espíritu de colaboración para obtener un ambiente de trabajo armonioso y eficiente.

Respeto

Valoramos y respetamos a nuestros clientes, empleados y proveedores, promoviendo un ambiente de cortesía y consideración mutua.

Motivación

Inspiramos y motivamos a nuestro equipo para que brinde lo mejor de sí y se sienta orgulloso de ser parte de "El Solar".

Responsabilidad

Cumplimos con nuestros compromisos con responsabilidad y ética en todas nuestras operaciones.

Liderazgo

Buscamos ser líderes en la industria, estableciendo tendencias y siendo un ejemplo para otros en el mercado gastronómico.

Servicio

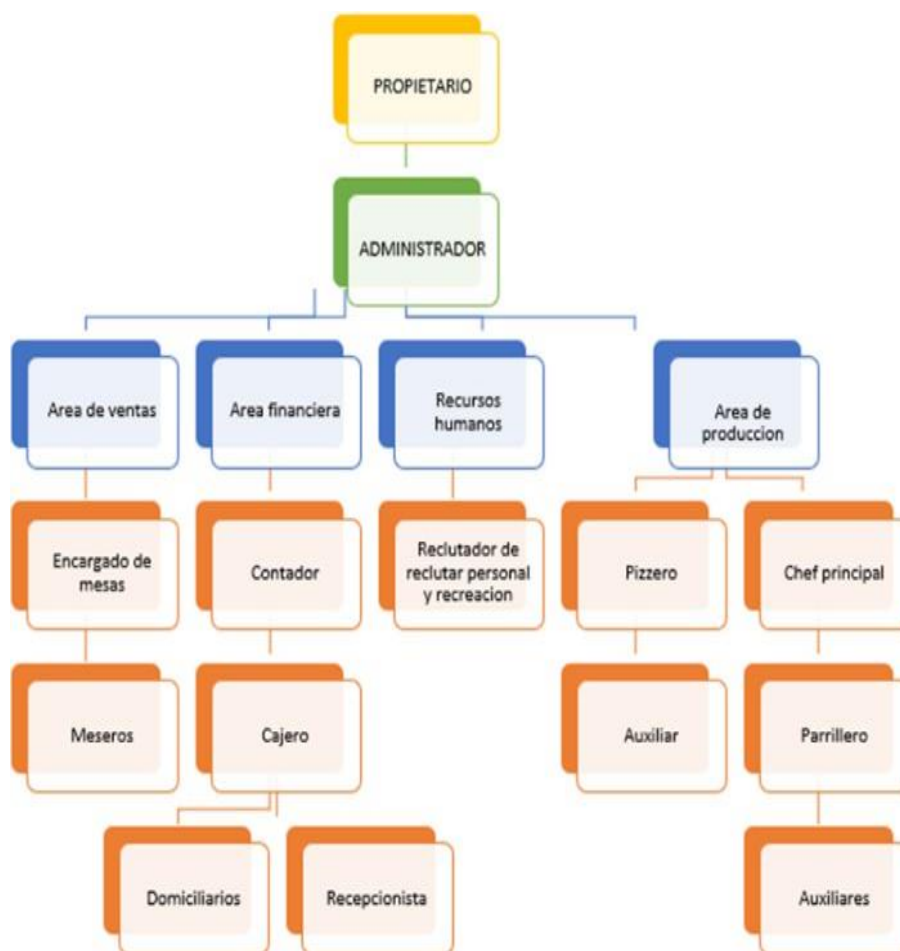
Nos esforzamos por proporcionar un servicio excepcional, superando las expectativas de nuestros clientes en cada visita.

Fuente. Restaurante el Solar

Estructura Organizacional

Figura 4

Organigrama Restaurante El Solar



Nota. Tomado de restaurante El Solar (2023)

Marco Institucional

Cultura Organizativa de Restaurante "El Solar"

Nuestra cultura organizativa en el Restaurante "El Solar" es fundamental para el alcance de metas propuestas por la empresa, los cuales están basados en nuestros valores, principios fundamentales, y que definen cómo se trabajan juntos para lograr nuestra misión y visión. Aquí están los aspectos clave de nuestra cultura organizativa:

Excelencia en la Calidad. Se ofrece una excelente calidad en cada plato que servimos. Esto significa que utilizamos ingredientes frescos y de calidad y aplicamos técnicas culinarias superiores en dichas preparaciones (Restaurante el solar, 2023).

Trabajo en Equipo. Creemos que juntos logramos más y creamos un ambiente de trabajo positivo y unido (Restaurante el solar, 2023).

Pasión por la Innovación. Fomentamos la creatividad y la innovación en nuestra cocina. Buscamos constantemente nuevas ideas y platos emocionantes para sorprender a nuestros clientes (Restaurante el solar, 2023).

Cliente en el Centro. Busca superar sus expectativas y brindar un servicio excepcional (Restaurante el solar, 2023).

Compromiso con la Higiene. La higiene es esencial para nuestra cultura. Cumplimos rigurosamente con las normas de seguridad alimentaria garantizando salud a sus clientes (Restaurante el solar, 2023).

Respeto Mutuo. Fomentamos un ambiente de respeto mutuo entre todos los miembros de nuestro equipo. Cada individuo es valorado por su contribución y se le trata con dignidad y cortesía (Restaurante el solar, 2023).

Aprendizaje Continuo. Creemos en el desarrollo profesional y personal de nuestro equipo. Ofrecemos oportunidades de capacitación y crecimiento (Restaurante el solar, 2023).

Responsabilidad Ambiental. Trabajamos de manera sostenible, minimizando nuestro desperdicio y eligiendo prácticas amigables con el medio ambiente siempre que sea posible (Restaurante el solar, 2023).

Adaptabilidad. Estamos dispuestos a adaptarnos a las nuevas tendencias y demandas del mercado. Siempre buscamos estar a la vanguardia en la industria gastronómica (Restaurante el solar, 2023).

Orgullo en Pertenecer. Fomentamos un sentido de orgullo y pertenencia a "El Solar". Esta cultura organizativa guía nuestras acciones diarias y es la base de nuestra reputación como restaurante de excelencia en calidad y servicio (Restaurante el solar, 2023).

Políticas y Procedimientos de Restaurante "El Solar"

Según el Restaurante el solar (2023), hemos establecido políticas y procedimientos que son fundamentales garantizando lo mejor en nuestros alimentos y servicios, así como mantener un ambiente de trabajo seguro y eficiente. Aquí presentamos algunas de nuestras políticas y procedimientos clave:

Política de Calidad

Compromiso con la calidad en cada plato que servimos.

Utilización de ingredientes frescos y de alta calidad.

Cumplimiento estricto de las normas de seguridad alimentaria.

Procedimiento de Preparación de Alimentos

Adherencia a recetas estandarizadas para garantizar la consistencia.

Mantenimiento de áreas de cocina limpias y organizadas.

Control de materia prima

Política de Servicio al Cliente

Atención amable y cortés a todos los consumidores

Resolución efectiva de problemas y quejas de los clientes.

Mantenimiento de un ambiente agradable y acogedor en el restaurante.

Procedimiento de Higiene Personal

Uso de uniformes limpios y adecuados para el personal.

Limpieza regular de manos y cumplimiento de normas de higiene personal.

Uso de equipos de protección personal (EPP) cuando sea necesario.

Política de Sostenibilidad

Reducción del desperdicio de alimentos y gestión responsable de los recursos.

Uso de productos locales y sostenibles siempre que sea posible.

Educación y concienciación ambiental para el personal.

Procedimiento de Seguridad en el Trabajo

Mantenimiento de un entorno de trabajo seguro.

Capacitación periódica en seguridad para el personal.

Reporte y seguimiento de incidentes o accidentes en el lugar de trabajo.

Política de Reservas y Turnos

Gestión eficiente de reservas y asignación de turnos.

Cumplimiento de horarios para garantizar un servicio oportuno.

Consideración de las preferencias de los clientes al hacer reservas.

Procedimiento de Facturación y Cobro

Facturación precisa y transparente de los servicios.

Aceptación de múltiples formas de pago.

Cumplimiento de las normativas fiscales y legales aplicables.

Estos son solo algunos ejemplos de nuestras políticas y procedimientos. Nuestro personal está debidamente capacitado para seguir estos protocolos y garantizar una experiencia excepcional para nuestros clientes.

Normativas Legales y Regulaciones de Restaurante "El Solar"

En el Restaurante el Solar (2023), reconocemos la importancia de dar cumplimiento con las diferentes normas para garantizar un funcionamiento legal y ético. A continuación, presentamos algunas de las normativas legales y regulaciones claves que seguimos en nuestras operaciones:

Seguridad Alimentaria

Cumplimos con todas las reglas de salud y seguridad.

Mantenemos registros precisos de temperaturas de almacenamiento y preparación de alimentos.

Realizamos inspecciones y análisis periódicos de seguridad alimentaria.

Normativas Laborales

Cumplimos con las leyes laborales, incluyendo salarios mínimos y horas de trabajo.

Respetamos los derechos al trabajo seguro y no discriminatorio de cada uno de los empleados.

Normativas Fiscales

Pagamos los impuestos y tasas municipales, estatales y federales aplicables puntualmente.

Cumplimos con las regulaciones fiscales y mantenemos registros financieros precisos.

Normativas de Licencia y Permisos

Contamos con todas las licencias y permisos requeridos para operar como restaurante.

Renovamos y actualizamos nuestras licencias y permisos de manera adecuada.

Normativas de Licores y Bebidas Alcohólicas

Cumplimos con las regulaciones específicas para la venta y el servicio de bebidas alcohólicas.

Controlamos la edad legal de consumo de alcohol en menores.

Normativas de Seguridad en el Trabajo

Implementamos medidas de seguridad de los empleados.

Cumplimos con las regulaciones de seguridad en el trabajo y realizamos capacitaciones periódicas.

Normativas de Protección del Consumidor

Protegemos los derechos y la privacidad de nuestros clientes de acuerdo con las regulaciones de protección al consumidor.

Brindamos información precisa sobre ingredientes y alérgenos en nuestros menús.

Normativas de Medio Ambiente

Adoptamos prácticas sostenibles y respetuosas con el medio ambiente siempre que sea posible.

Cumplimos con las regulaciones ambientales locales y promovemos la gestión responsable de los recursos.

Estamos comprometidos en cumplir todas estas normativas legales y reglamentarias, y en mantener una conducta empresarial ética en todas nuestras operaciones. Trabajamos

estrechamente con las autoridades y expertos legales para garantizar que nuestra empresa opere dentro del marco legal vigente.

Gobierno Corporativo de Restaurante "El Solar"

En el Restaurante "El Solar", mantenemos un sólido gobierno corporativo que se rige por principios de transparencia, responsabilidad y ética. Nuestro modelo de gobierno está diseñado para garantizar el alcance de nuestras metas y valores. A continuación, los elementos clave de nuestro gobierno corporativo:

Junta Directiva

Su función principal es supervisar las operaciones, establecer la estrategia empresarial y tomar decisiones importantes.

Gerencia Ejecutiva

La gerencia ejecutiva, encabezada por nuestro director general, es responsable de la gestión diaria del restaurante. Trabajarán en estrecha colaboración con la Junta Directiva para implementar la estrategia y las políticas de la empresa, así como para garantizar la eficiencia operativa y el logro de objetivos.

Comunicación Abierta

Fomentamos un ambiente de comunicación abierta y colaborativa en toda la organización. Esto implica mantener líneas de comunicación efectivas entre la alta dirección, los empleados y otras partes interesadas.

Transparencia Financiera

Mantenemos registros financieros precisos y sometemos a auditorías regulares para garantizar la integridad de nuestra información financiera. Nuestra política es divulgar información financiera de manera clara y adecuada a inversores y partes interesadas.

Ética y Responsabilidad

Operamos con altos estándares éticos y legales. Cumplimos con todas las normas y regulaciones aplicables y promovemos una cultura de responsabilidad empresarial.

Nuestro enfoque en un gobierno corporativo sólido es fundamental para tener en cuenta en las decisiones efectivas, para el alcance del logro de nuestros objetivos a largo plazo.

Objetivos y Estrategias de Restaurante "El Solar"

Objetivo 1 Excelencia en la Experiencia del Cliente

La estrategia es proporcionar un servicio excepcional al cliente mediante capacitación continua del personal en atención al cliente y seguimiento regular de la satisfacción del cliente a través de encuestas y comentarios.

Objetivo 2 Innovación Culinaria Constante

Fomentar la creatividad en la cocina y mantener un menú dinámico que refleje las tendencias gastronómicas actuales. Realizar pruebas regulares de nuevos

Objetivo 3 Crecimiento Sostenible

Identificar oportunidades de expansión, como la apertura de nuevas sucursales en ubicaciones estratégicas. Mantener un enfoque en la gestión eficiente de recursos y prácticas sostenibles.

Objetivo 4 Responsabilidad Ambiental

Reducir nuestro impacto ambiental a través de prácticas de gestión de residuos y el uso de ingredientes locales y sostenibles. Promover la conciencia ambiental entre el personal y los clientes.

Objetivo 5 Desarrollo del Equipo

Invertir en el desarrollo profesional

Objetivo 6 Rentabilidad Sostenible

Mantener una gestión financiera sólida y controlar los costos operativos. Diversificar fuentes de ingresos, como servicios de catering o eventos especiales.

Objetivo 7 Comunicación Efectiva

Mejorar la comunicación interna y externa. La utilización de plataformas digitales y las redes sociales para mantener a los clientes informados sobre menús especiales, eventos y promociones.

Estos objetivos y estrategias son fundamentales para nuestra misión y visión de ser líderes en la industria gastronómica.

Responsabilidad Social Empresarial (RSE) en Restaurante "El Solar"

En Restaurante "El Solar", creemos en la importancia de contribuir positivamente a la comunidad. Nuestra (RSE) es una parte integral de nuestra filosofía empresarial. A continuación, describimos nuestras iniciativas y compromisos en este ámbito:

Apoyo a la Comunidad

Colaboramos con organizaciones locales para llevar a cabo campañas de donación de alimentos y recursos a familias necesitadas.

Organizamos eventos benéficos y actividades de voluntariado en beneficio de nuestra comunidad.

Sostenibilidad Ambiental

Implementamos prácticas sostenibles en nuestra operación diaria, como el uso de productos biodegradables y la gestión responsable de residuos.

Fomentamos la conciencia ambiental entre nuestros empleados y clientes a través de campañas educativas.

Impulso a la Economía Local

Preferimos trabajar con proveedores locales y apoyar a pequeñas empresas de la región.

Promovemos productos locales y de temporada en nuestro menú.

Responsabilidad Laboral

Ofrecemos un ambiente saludable en el equipo de trabajo.

Cumplimos con la normatividad laboral promoviendo prácticas de empleo justas y equitativas.

Inversión en Desarrollo Comunitario

Contribuimos a programas de capacitación y desarrollo comunitario para mejorar las habilidades y oportunidades de las personas en nuestra región.

Apoyamos la educación y el desarrollo de jóvenes talentos locales a través de becas y programas de formación.

Ética Empresarial

Cumplimos con las normativas legales y promovemos la cultura y la ética

Nuestra RSE es una parte esencial compromiso con toda una comunidad y el medio ambiente. Buscamos equilibrar el desarrollo empresarial con la responsabilidad social y ambiental, asegurando que nuestras acciones tengan mayor impacto.

Sistemas de Control y Evaluación en Restaurante "El Solar"

En Restaurante "El Solar", hemos establecido sistemas de control y evaluación para garantizar que nuestras operaciones y estrategias estén alineadas con nuestros objetivos y que podamos medir nuestro progreso hacia el logro de los objetivos.

Control de Calidad de Alimentos

Realizamos inspecciones regulares de nuestros alimentos y materias primas para garantizar que cumplen con nuestros estándares de calidad.

Llevamos a cabo auditorías internas y externas de seguridad alimentaria para mantener la integridad de nuestros productos.

Evaluación de la Experiencia del Cliente

Utilizamos esta retroalimentación para identificar áreas de mejora en la experiencia del cliente.

Gestión de Costos y Finanzas

Realizamos análisis periódicos de nuestros costos operativos y financieros para identificar posibles eficiencias y oportunidades de ahorro.

Monitorizamos de cerca los indicadores financieros clave, como el flujo

Evaluación de Desempeño del Personal

Realizamos revisiones regulares del desempeño de los empleados para identificar fortalezas y áreas de mejora.

Recibiremos retroalimentación y oportunidades de desarrollo a nuestro equipo.

Seguimiento de Objetivos y Estrategias

Establecemos metas y objetivos claros en línea con nuestra estrategia empresarial.

Realizamos un seguimiento constante de nuestro profesional.

Evaluación de Iniciativas de RSE

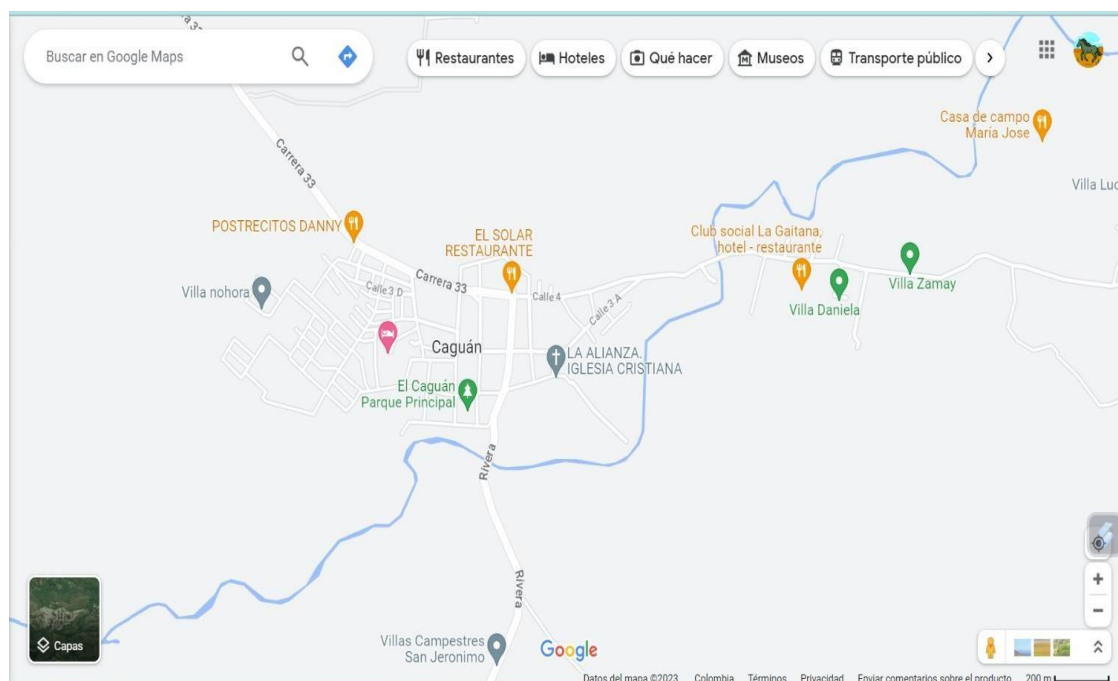
Medimos el impacto de nuestras iniciativas de Responsabilidad Social Empresarial

Revisamos regularmente nuestras actividades

Estos sistemas de control y evaluación son esenciales para mantener la calidad y el rendimiento de Restaurante "El Solar". Nos permiten identificar áreas de mejora, medir nuestro progreso y asegurarnos de que estemos cumpliendo con nuestros compromisos y objetivos en todas las áreas de nuestra operación.

Figura 5

Ubicación



Nota. Tomado de Google maps (2023)

<https://www.google.com/maps/place/Cl.+4+%23597,+Cagu%C3%A1n,+Neiva,+Huila/@2.>

Metodología

Basado en el objeto de estudio en dicha población, en la cual se realizó una investigación detallada con el fin de dar a conocer como la empresa Restaurante El Solar viene aplicando la RSE en el corregimiento de El Caguán.

Tipo de Estudio

Realizamos el estudio de investigación de tipo cuantitativo, teniendo en cuenta que es un entorno específico el cual se abordó sobre el desarrollo de la RSE.

Lugar y Periodo donde se Aplica la Investigación

Por medio del aplicativo Questionpro se realizó encuesta para ser enviada por medio de WhatsApp a los encuestados, y de esta manera poder recolectar toda la información primaria que se requería. Recolección equivalente a un periodo de un año.

Universo y Muestra

La aplicación de la encuesta fue a 12 empleados que trabajan en la empresa Restaurante El Solar.

Método

Como grupo colaborativo se decidió que el mejor modelo para recolectar la información fue la encuesta, puesto que se puede hallar la información que se viene adelantando con respecto al diagnóstico.

Fuentes

Se llevo a cabo fuentes primarias para esta investigación, teniendo en cuenta que la información requerida se obtuvo de manera exitosa con los empleados del Restaurante El Solar.

Actividades

Para el desarrollo se logró alcanzar los objetivos planteados para la investigación, donde se analizó los diferentes indicadores para poder aplicar el instrumento y recolección de información requerida. De igual forma se estableció el método y el análisis de las gráficas de la información recolectada.

Tabla 1

Resultados de la aplicación del instrumento

| Materia fundamental o variables | Indicadores que demuestran el cumplimiento de la materia fundamental | Preguntas (entre 10 y 15 en total) | Instrumento y población objeto de estudio |
|---------------------------------|--|---|---|
| Gobernanza de la organización | Como organización define estrategias de gobernanza de acuerdo con su misión, visión y valores. | <p>¿Restaurante El Solar maneja de manera adecuada los recursos financieros?</p> <ul style="list-style-type: none"> - De acuerdo - Muy de acuerdo - Indiferente - En desacuerdo - No sabe | Encuesta |
| | <u># objetivos alcanzados</u> | | |
| | | <p>¿El restaurante El Solar fomenta diferentes actividades para aumentar RSE de la empresa?</p> <ul style="list-style-type: none"> - De acuerdo - Muy de acuerdo - Indiferente - En desacuerdo - No sabe | |
| | La organización protege y respeta con dignidad los derechos de cada persona. | ¿La empresa cuenta con plan de derechos | |

| | | | |
|---------------------|--|---|----------|
| Derechos humanos | $\frac{\# \text{ principios aplicados}}{\# \text{ planteados}} * 100 = \%$ | <p>humanos de acuerdo con sus principios?</p> <ul style="list-style-type: none"> - De acuerdo - Muy de acuerdo - Indiferente - En desacuerdo - No sabe | Encuesta |
| | $\frac{\# \text{ Impactos reparados}}{\# \text{ Impactos negativos}} * 100 = \%$ | | |
| | | <p>¿La empresa toma medidas para reparar los impactos negativos en sus diferentes decisiones?</p> <ul style="list-style-type: none"> - De acuerdo - Muy de acuerdo - Indiferente - En desacuerdo - No sabe | |
| | <p>La empresa maneja practicas labores acordes con sus políticas.</p> | <p>¿Cree usted que dentro de la empresa hay igualdad de condiciones en cuanto a género u orientación sexual?</p> | |
| Prácticas laborales | $\frac{\# \text{ Personal genero diferente}}{\# \text{ Empleado Masculino y Femenino}} * 100 = \%$ | <ul style="list-style-type: none"> - De acuerdo - Muy de acuerdo - Indiferente - En desacuerdo - No sabe | |
| | $\frac{\# \text{ Empleados Contratados}}{\# \text{ Cantidad de empleados}} * 100 = \%$ | <p>¿La empresa se rige a la ley en lo que tiene que ver con respecto a sus empleados?</p> <ul style="list-style-type: none"> - De acuerdo - Muy de acuerdo | Encuesta |

| | | | | |
|-------------------------------|---|---|---|--|
| | | | <ul style="list-style-type: none"> - Indiferente - En desacuerdo - No sabe | |
| Medio ambiente | <p>La empresa contribuye al cuidado del medio ambiente garantizando sean sostenibles los recursos.</p> $\frac{\# \text{ Actividades ejecutadas}}{\# \text{ Actividades propuestas}} * 100 = \%$ | <p>¿La organización desarrolla actividades para determinar un impacto ambiental?</p> <ul style="list-style-type: none"> - De acuerdo - Muy de acuerdo - Indiferente - En desacuerdo - No sabe | Encuesta | |
| Prácticas justas de operación | <p>La empresa dialoga e interactúa de manera acorde con otras organizaciones.</p> $\frac{\# \text{ Actividaddes realizadas}}{\# \text{ Actividades propuestas}} * 100 = \%$ | <p>¿La empresa fomenta alternativas de capacitación para la formación de liderazgo en responsabilidad social?</p> <ul style="list-style-type: none"> - De acuerdo - Muy de acuerdo - Indiferente - En desacuerdo - No sabe | Encuesta | |
| Asuntos de consumidores | <p>La empresa impulsa un crecimiento económico y sostenible.</p> $\frac{\# \text{ Encuestas ejecutadas}}{\# \text{ Encuestas planteadas}} * 100 = \%$ | <p>¿La empresa recurre a sus consumidores para fortalecer la responsabilidad social?</p> <ul style="list-style-type: none"> - De acuerdo - Muy de acuerdo - Indiferente - En desacuerdo - No sabe | Encuesta | |

Participación y
desarrollo de la
comunidad

La empresa protege el bienestar de la
comunidad donde labora

$$\frac{\textit{participaciones}}{\textit{\# habitantes}} * 100 = \%$$

¿La organización
participa con interés
en actividades que
fomente progreso en
la comunidad?
- De acuerdo
- Muy de acuerdo
- Indiferente
- En desacuerdo
- No sabe

Encuesta

Nota. Aplicación del instrumento a trabajadores del restaurante. *Fuente.* Construcción Propia

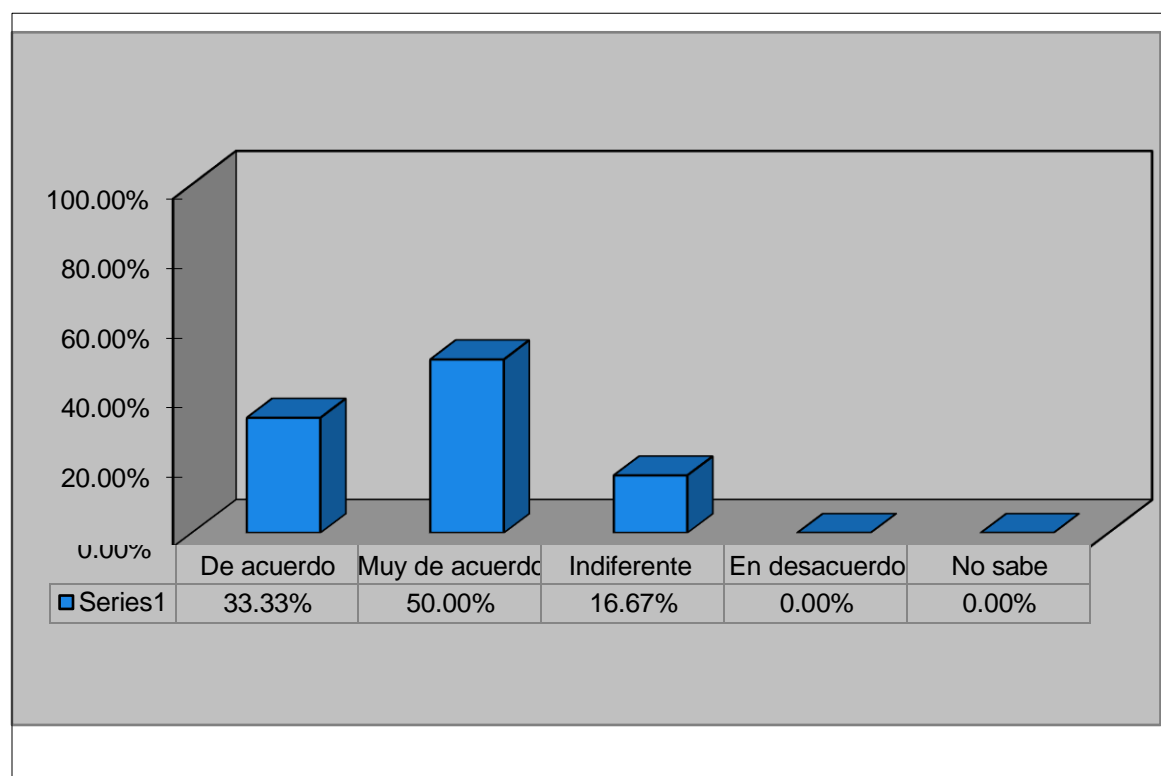
Diagnóstico

Resultados de la Encuesta

De acuerdo a la información obtenida en cada pregunta de la encuesta realizada en la aplicación QuestionPro, (2023), con su respectivo análisis arrojo lo siguiente:

Figura 6

¿La empresa maneja de manera adecuada los recursos financieros?

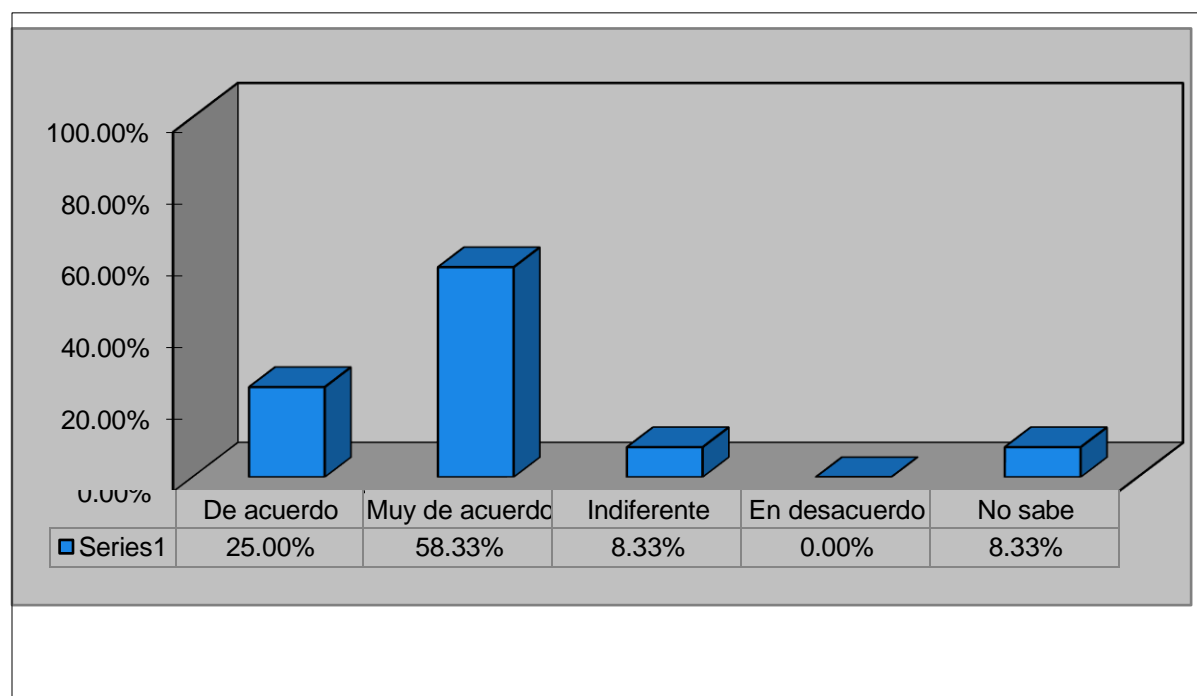


Fuente. Construcción Propia

Se identifica que la mitad (50%) del personal se encuentra muy conforme, así mismo 33,33 % está conforme y tan solo el 16,67% esta indiferente, estos datos nos aportan que la empresa realiza un buen ejercicio de gobernanza por medio de los recursos financieros.

Figura 7

¿El restaurante El Solar fomenta diferentes actividades para aumentar la RSE de la empresa?

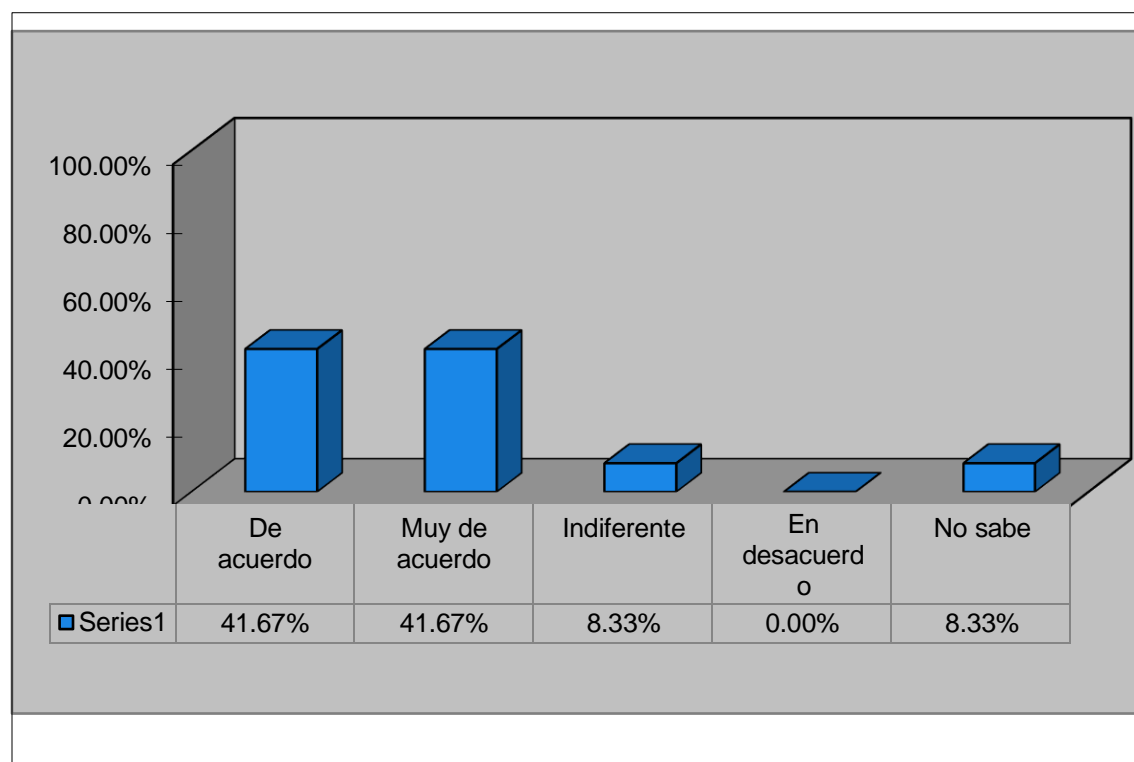


Fuente. Construcción Propia

Más de la mitad del personal encuestado (58,33%) está muy de acuerdo que el restaurante el solar trabaja continuamente para aumentar hacia sus terceros, de igual forma el 25% sigue estando de acuerdo con esta participación de la empresa y tan solo el 8,33% es indiferente al tema, y el mismo porcentaje no conoce. Lo anterior nos refleja el grande aporte que lleva a cabo la empresa para llevar a cabo la administración.

Figura 8

¿La empresa cuenta con plan de derechos humanos de acuerdo con sus principios?

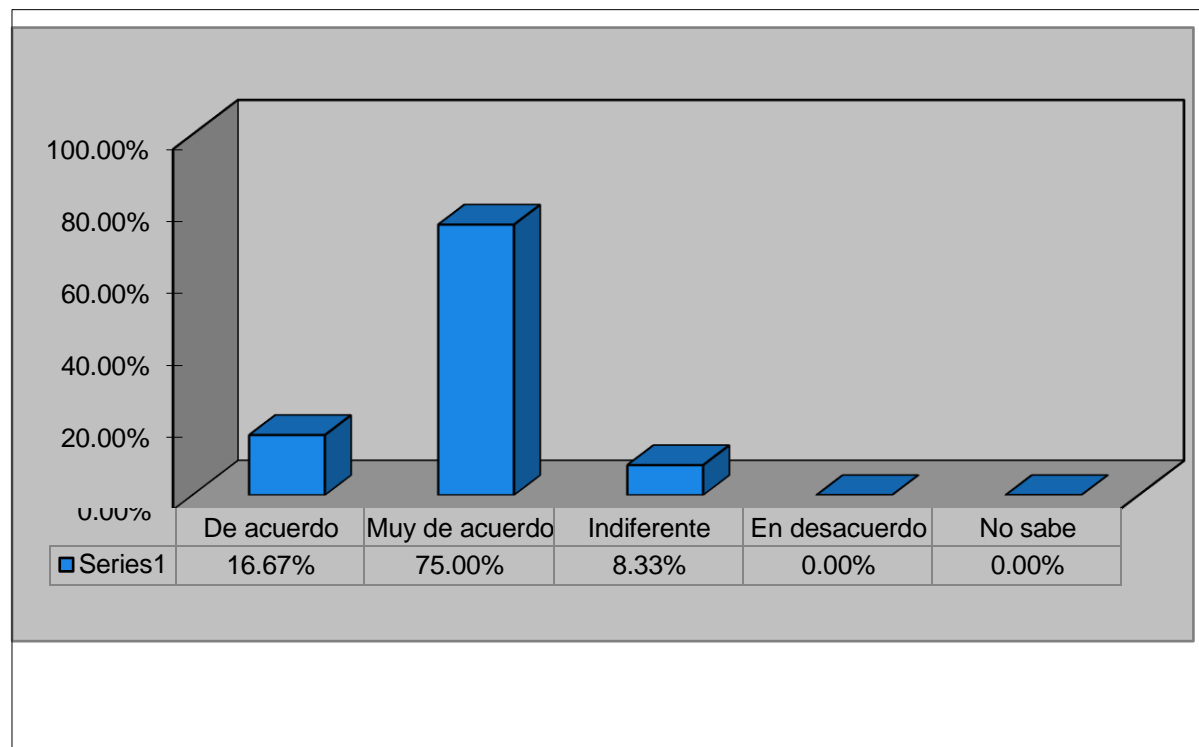


Fuente. Construcción Propia

El 41.67% manifiesta que se cuenta con un plan de derechos humanos basado en los principios de la misma, lo cual garantizan el respeto de estos, tan solo el 8,33% esta indiferente al plan de derechos humanos y un encuestado no conoce el plan. La anterior información nos permite afirmar que la empresa contribuye al respecto de los derechos humanos.

Figura 9

¿La empresa toma medidas para reparar los impactos negativos en sus diferentes decisiones?

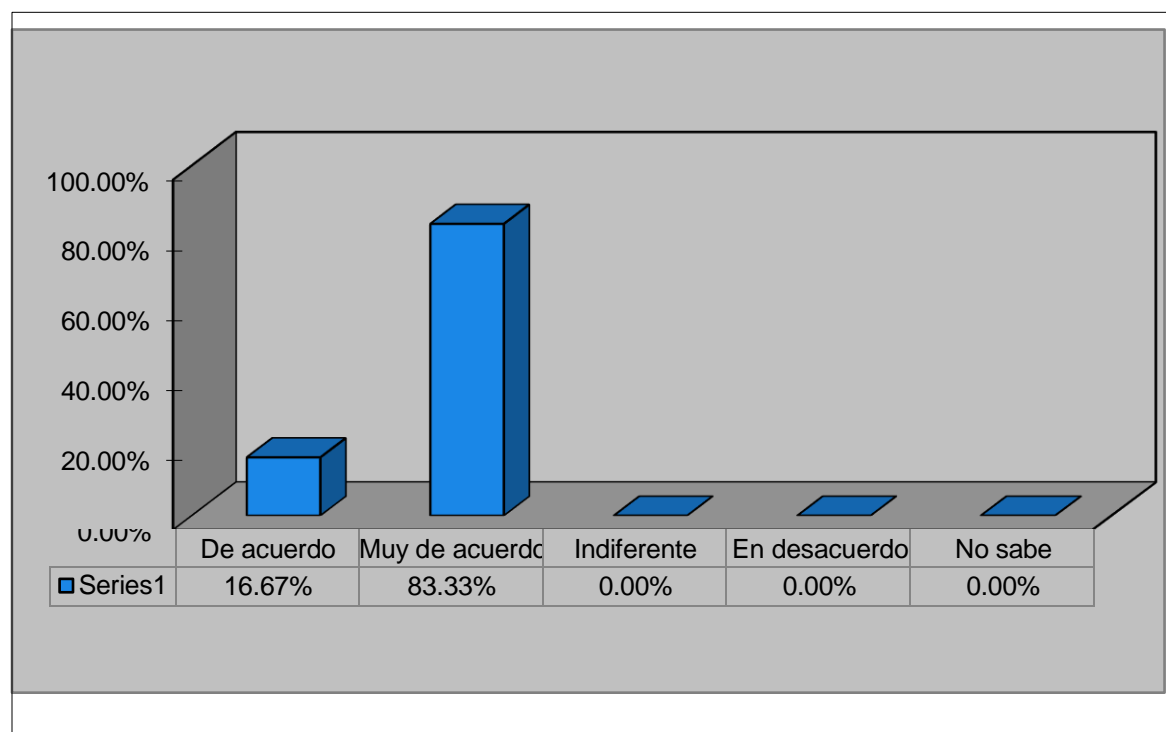


Fuente. Construcción Propia

Se identifica que el 75% de los encuestado afirman que la empresa si toma medida sobre los impactos negativos de las decisiones tomadas, el 16,67 % también se encuentran de acuerdo con esta afirmación y tan solo el 8,33% se presenta indiferente. Esto comprueba que la empresa si realiza las medidas pertinentes para reparar los impactos negativos de las decisiones tomadas en la misma.

Figura 10

¿Cree usted que dentro de la empresa hay igualdad de condiciones en cuanto a género u orientación sexual?

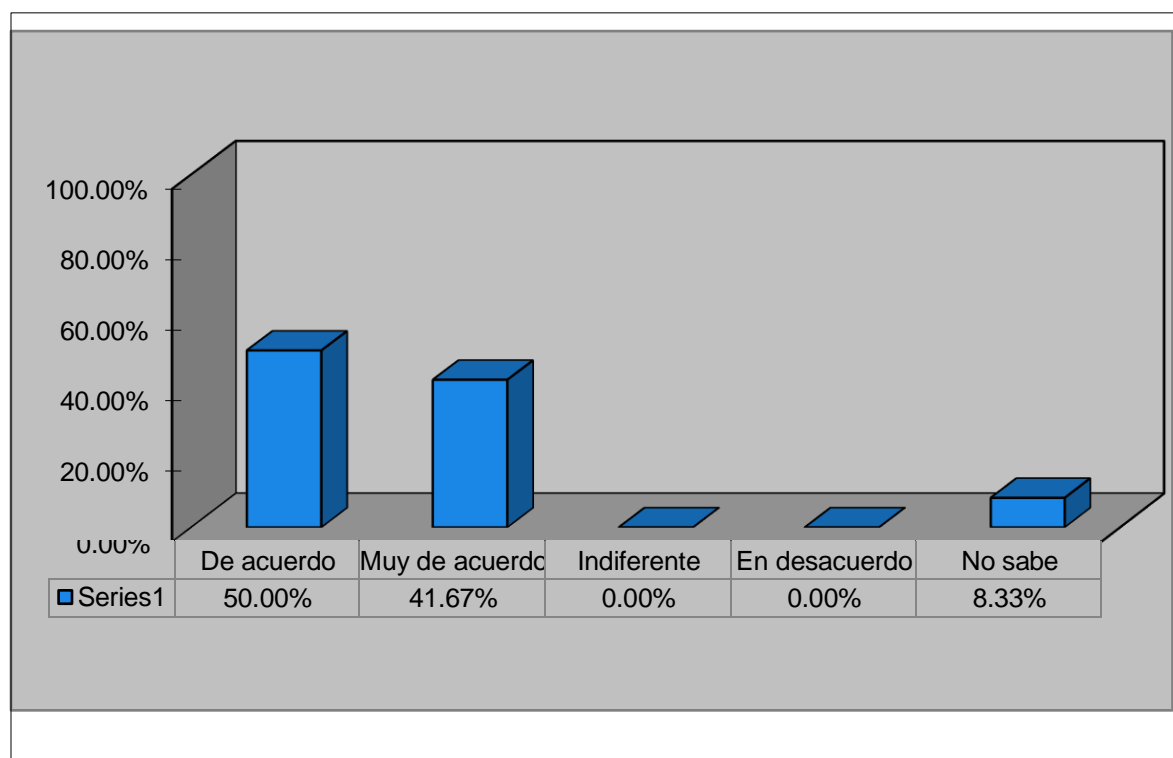


Fuente. Construcción Propia

Se evidencia que la empresa realiza buenas prácticas laborales por medio de la igualdad de condiciones de género y orientación sexual esto lo afirma los encuestados los cuales el 83,33% están muy de acuerdo y el 16,67% están de acuerdo, unas cifras satisfactorias para la empresa en cuanto al ámbito de prácticas laborales.

Figura 11

¿La empresa se rige a la ley en lo que tiene que ver con respecto a sus empleados?

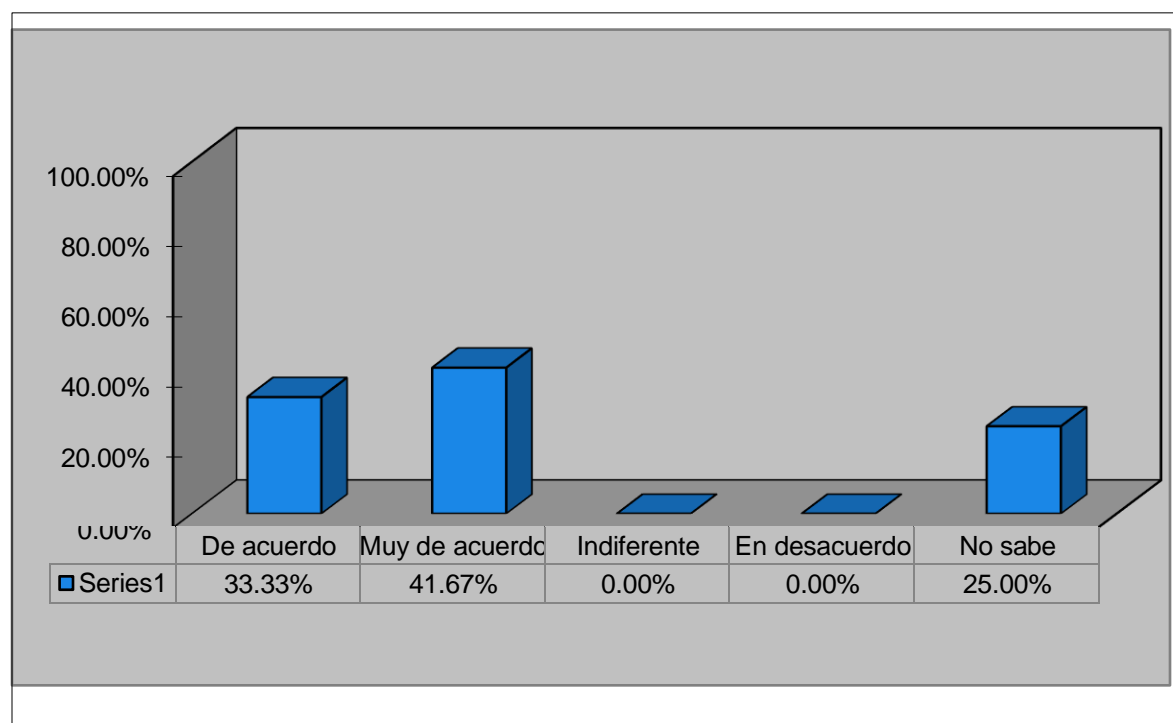


Fuente. Construcción Propia

Se evidencia que la empresa en su totalidad se rige acuerdo a lo estipulado en la ley que cubre a los trabajadores, lo cual el 41,67 % está muy de acuerdo, 50% está de acuerdo y solo un encuetado no conoce sobre el tema, pero este no afecta la contribución positiva sobre las prácticas laborales que ejerce la empresa.

Figura 12

¿La organización desarrolla actividades para determinar un impacto ambiental?

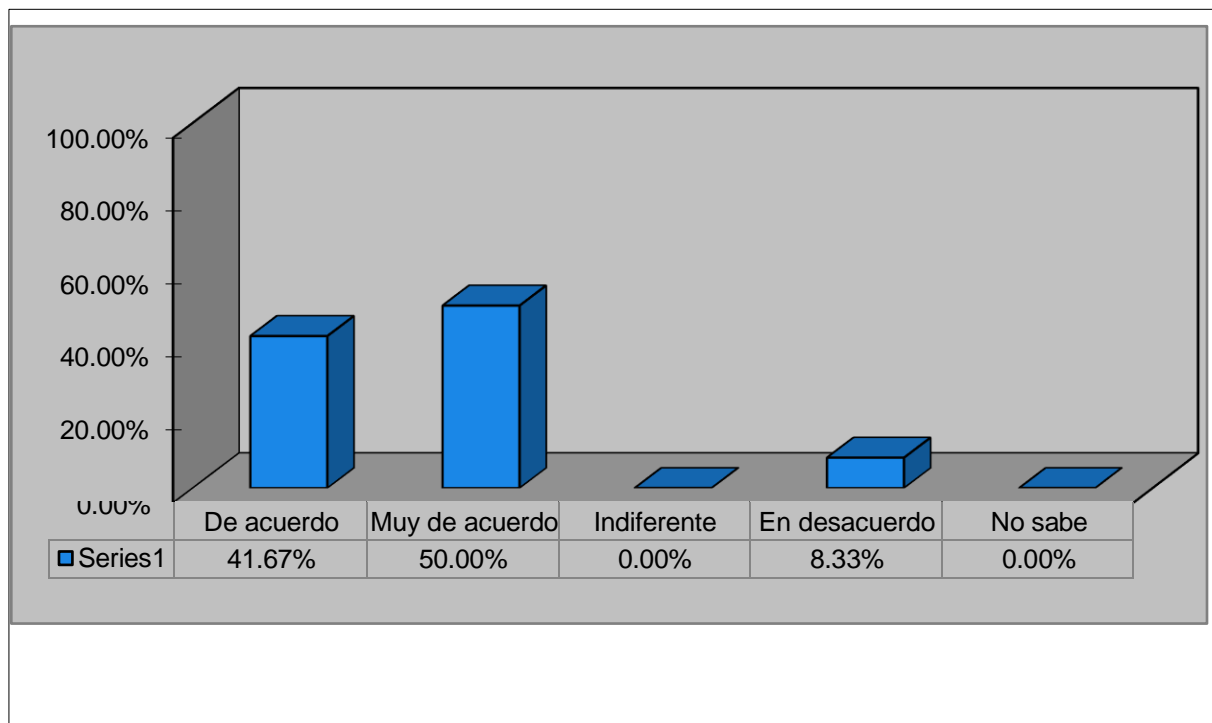


Fuente. Construcción Propia

Según los datos arrojados en la encuesta, se evidencia que el 25% del personal no tiene conocimiento sobre actividades que la empresa lleve a cabo para determinar el impacto ambiental, pero el 41,67% y el 33,33% afirman que la empresa si desarrolla actividades que permiten determinar el impacto ambiental, estando de acuerdo con esas actividades.

Figura 13

¿La empresa fomenta alternativas de capacitación para la formación de liderazgo en responsabilidad social?

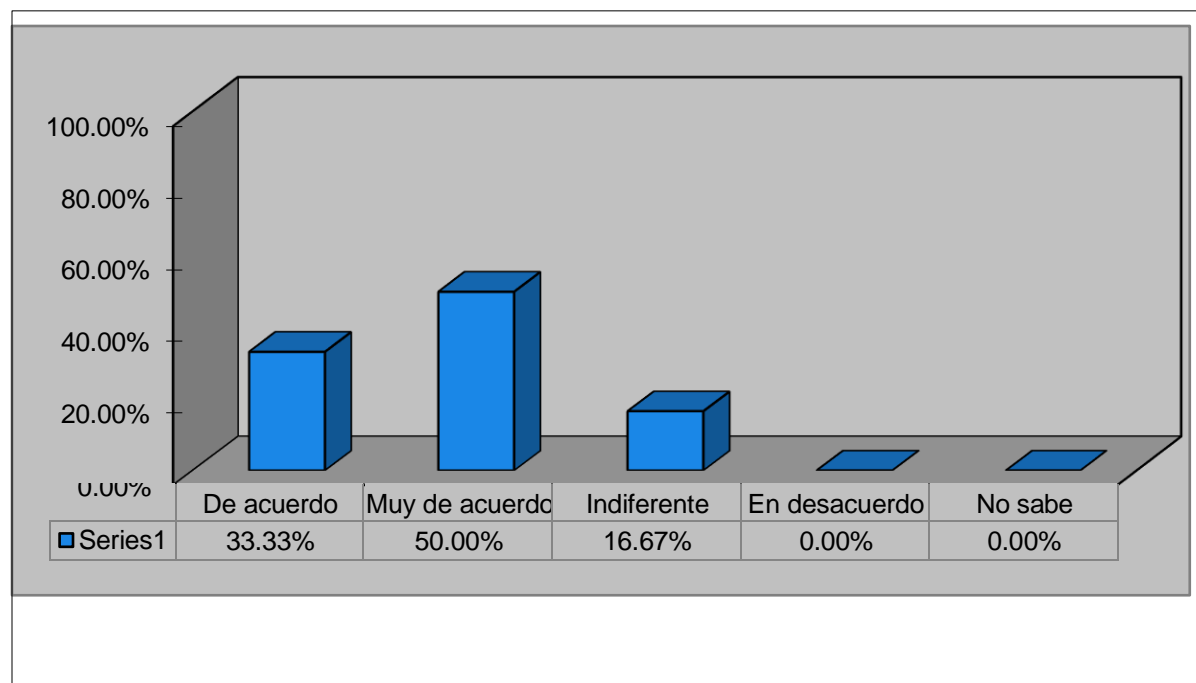


Fuente. Construcción Propia

En este instrumento se identifica que existe un 8,33% que no está de acuerdo con las capacitaciones de liderazgo en responsabilidad social que brinda la empresa, pero también se evidencia que el 50% está muy de acuerdo con estas capacitaciones y el 41,67% está de acuerdo con las mismas, en este caso se deberá evaluar a fondo por qué está en desacuerdo ese personal, con el fin que no afecte la variable, pero de igual forma la mayoría está de acuerdo con las capacitaciones de liderazgo en responsabilidad social que brinda la empresa.

Figura 14

¿La empresa recurre a sus consumidores para fortalecer la responsabilidad social?

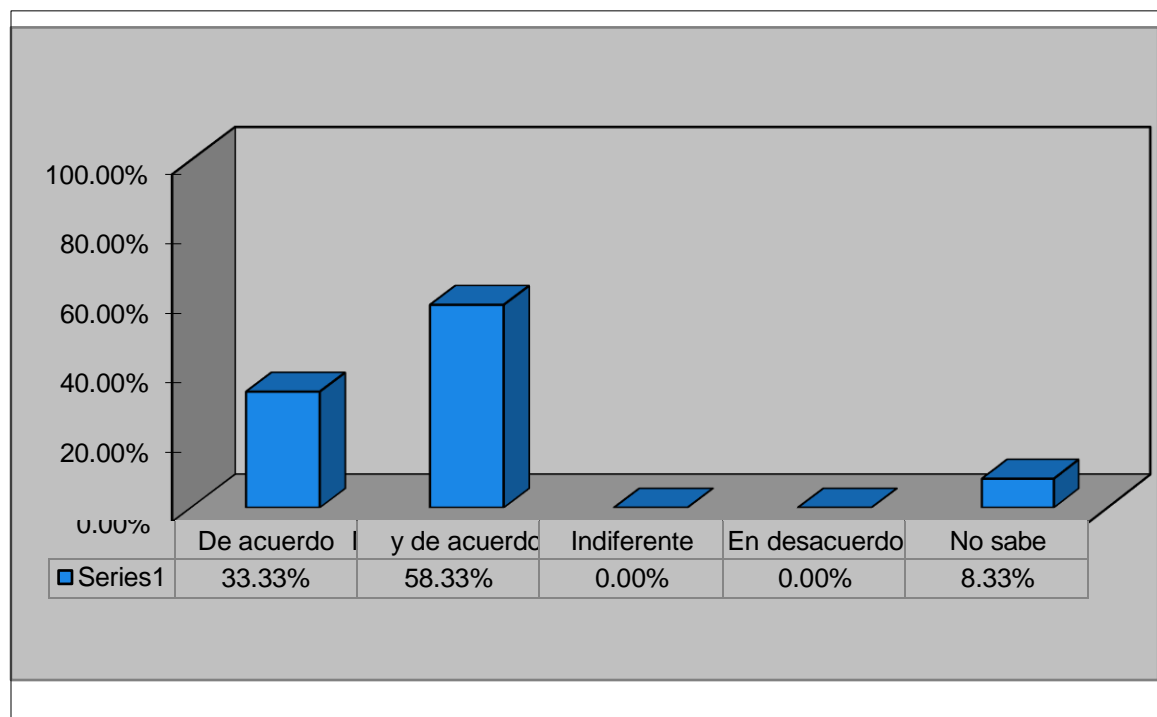


Fuente. Construcción Propia

Según los datos recolectados, el 50% está muy de acuerdo que la empresa si recurre a los consumidores con el fin de conocer su opinión sobre el productos o servicio y así fortalecer la responsabilidad social, de igual forma se cuenta con el 33.33% lo cual están de acuerdo y tan solo el 16,67% son indiferentes a esta afirmación. Lo anterior permite evidenciar que la empresa contribuye positivamente a la variable asunto de consumidores.

Figura 15

¿La organización participa con interés en actividades que fomenten progreso en la comunidad?



Fuente. Construcción Propia

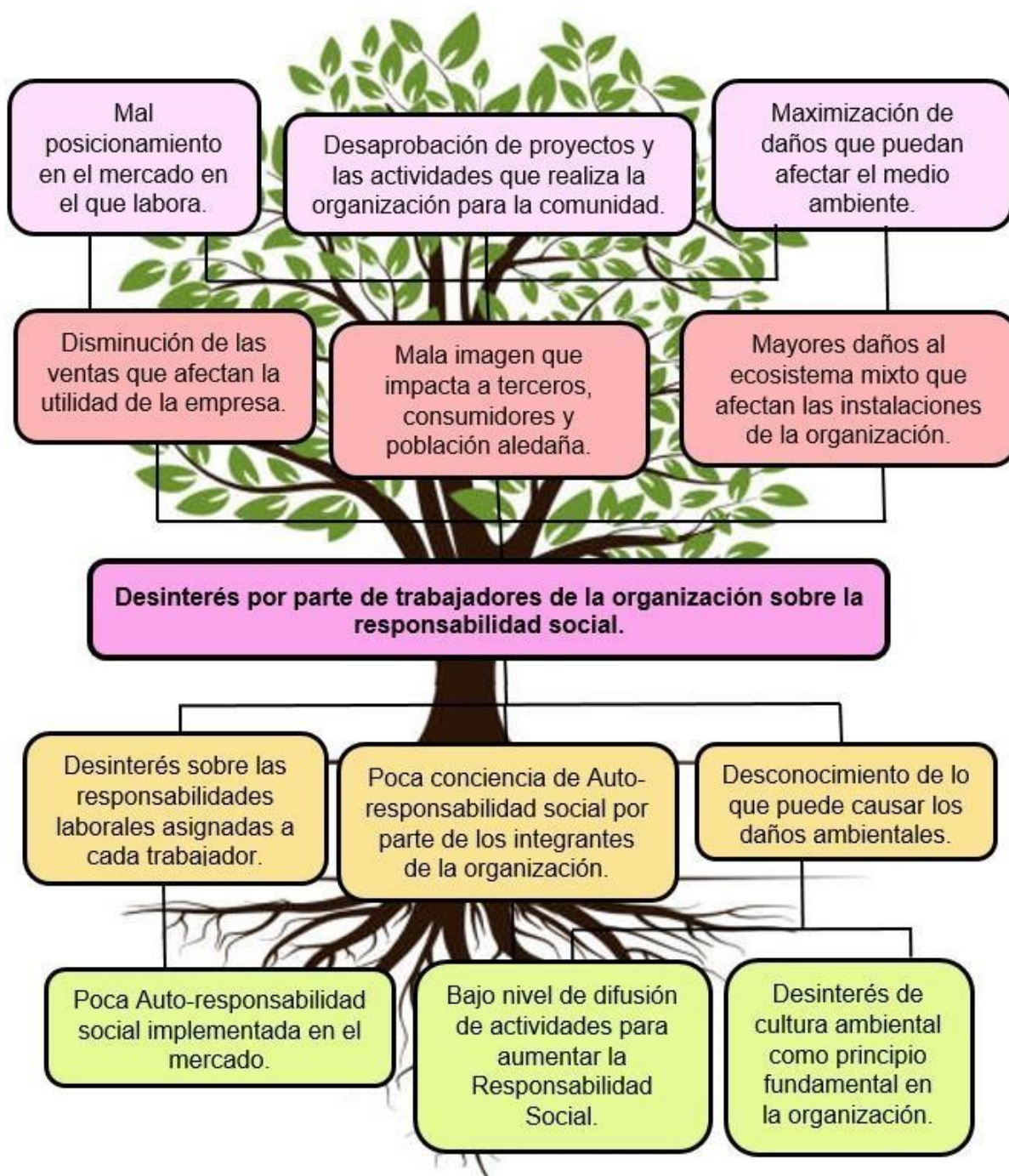
El 58,33% manifiestan que, si participa con gran interés en las actividades de desarrollo y progreso en la comunidad, así mismo el 33,33% está de acuerdo con esa afirmación y el 8,33% no sabe o no tiene conocimiento sobre esos programas. Con las estadísticas anteriormente obtenidas se evidencia que la empresa si contribuye de manera positiva en la comunidad.

Matriz de Marco Lógico

El presente diagrama de problemas se enfoca en la empresa Restaurante El Solar, situada en el corregimiento del Caguán. En esta representación gráfica, se profundiza en la problemática que ha surgido en relación con su compromiso y responsabilidad social, a partir de los hallazgos extraídos de un diagnóstico efectuado en la etapa anterior de nuestro análisis.

Figura 16

Árbol de problemas

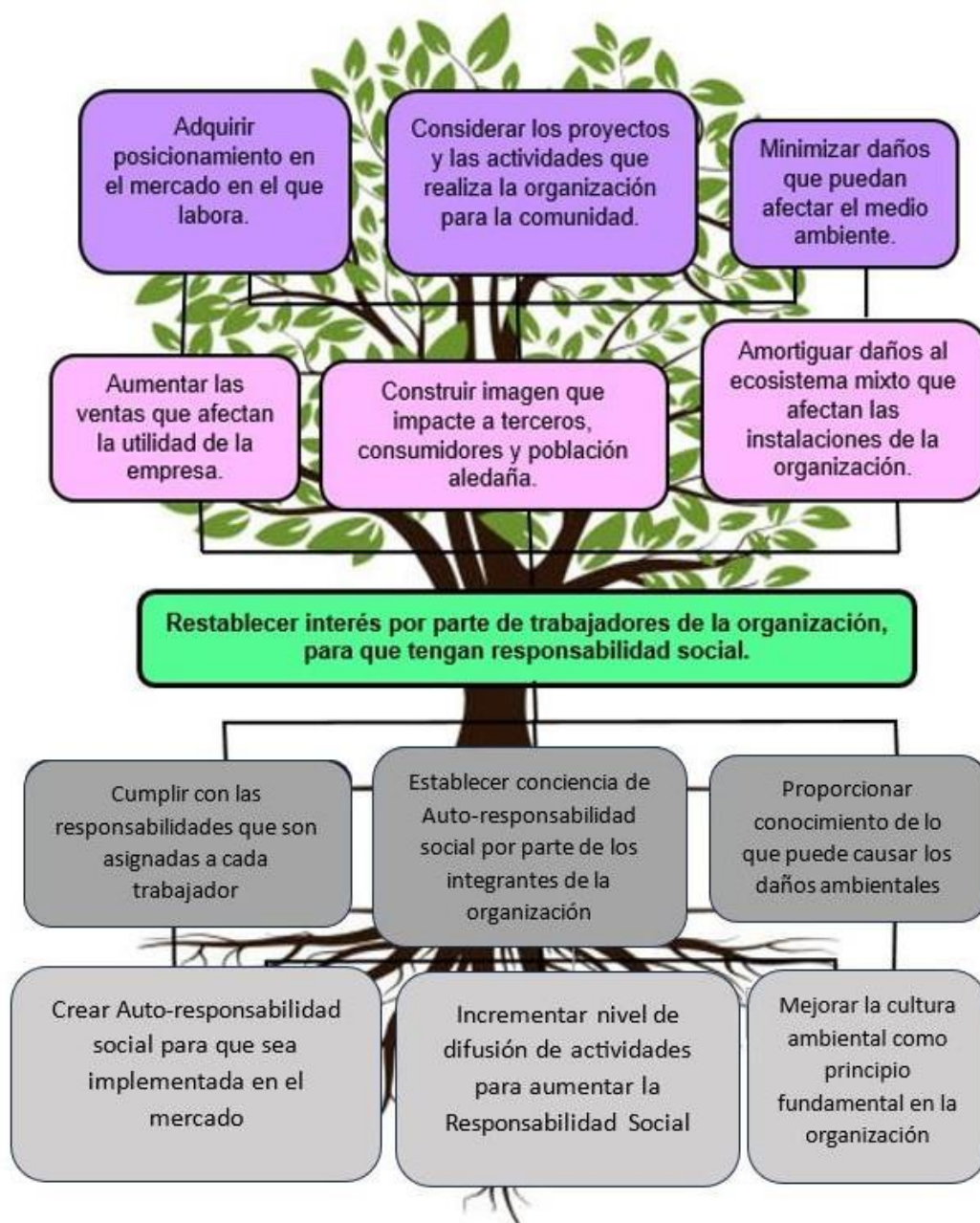


Fuente. Construcción Propia

Teniendo en cuenta el árbol de problemas y basados en la recolección de información de acuerdo con la encuesta vemos que el problema radica en el desinterés por parte de los empleados de la organización sobre la RSE, donde se evidenciaron efectos y causas. Con el desarrollo del árbol se logra entender cuál es el inconveniente que se debe solucionar en el cual se expresan las diferentes causas negativas de dicho problema para proceder a realizar el árbol de objetivos para la definición las metas y propósitos de una forma bien estructurada.

Figura 17

Árbol de objetivos



Fuente. Construcción Propia

El árbol de objetivos tiene una metodología que se encuentra basada en un objetivo específico el cual permite obtener una planificación más eficaz y una orientación más definida en el manejo de la empresa. En este árbol la estrategia fundamental radica en que participe todo el recurso humano pues a su vez impacta de manera positiva en el desarrollo del árbol de objetivos. Al momento de realizar este árbol podemos visualizar cual es el problema que se desea dar solución, por tal razón dichos problemas ahora serían un objetivo y sus efectos serían un propósito.

Tabla 2*Tabla de stakeholders*

| Variable | Expectativa | Gestión |
|-----------------------|---|---|
| Entidades reguladoras | Estipulación de leyes de acuerdo con la normativa e inspecciones transparentes que certifiquen el cumplimiento de las normas. | Capacitaciones actualizadas que se rijan a la normativa y leyes formulada por las entidades reguladoras. |
| Clientes | Alta demanda de productos en perfecto estado, que cumplan con condiciones de salubridad. | Producción de productos con materia prima sostenible y excelentes estrategias de marketing. |
| Propietario | Implementación de nuevas actividades que permitan promover cultura de RSE en los orgánicos de Restaurante El Solar. | Decretar cronogramas de seminarios sobre responsabilidad social para los orgánicos de la organización. |
| Empleados | Maximización de la auto-responsabilidad social que representan ante la organización. | Asignación de seminarios sobre responsabilidad social y estricta asistencia. |
| Comunidad | Mayor participación y relación de los residentes aledaños a las instalaciones de la organización. | Apertura de nuevas oportunidades labores para los habitantes aledaños a las instalaciones de la organización. |
| Proveedores | Maximización de oferta de productos y materia prima que cumplan los niveles de calidad y sean sostenibles. | Inspección de posibles nuevos proveedores que cumplan con las condiciones para abastecer la organización. |
| Medio ambiente | Producir el menor daño y contaminación del medio ambiente. | Realizar procesos que garanticen la mitigación del daño ambiental causado por los residuos en la producción. |

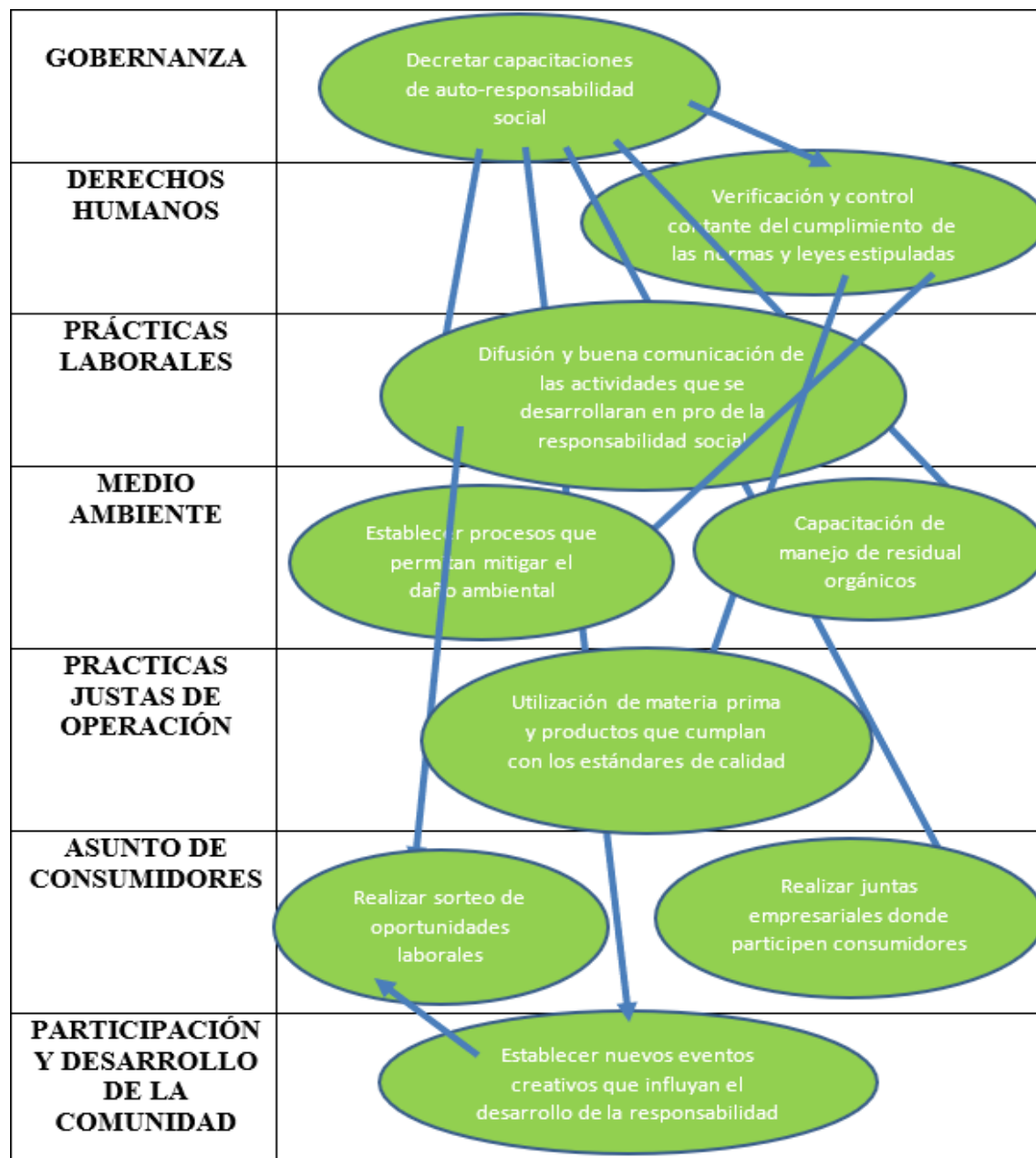
Nota. Esta tabla permite identificar grupos de interés. *Fuente.* Construcción Propia

En este cuadro de Stakeholders nos permitió identificar los diferentes grupos de interés y aquellas personas o partes que demuestran más interés por el desarrollo de dicho proyecto, pues se vinculan directa o indirectamente con el propósito de alcanzar los diferentes objetivos que se ha puesto como meta la organización. Pues con este cuadro podemos verificar aspectos importantes como lo es el compromiso que tiene cada parte en donde se evidencia el impacto que puede tener o el que puede generar la empresa.

Mapa Estratégico

Figura 18

Mapa estratégico



Fuente. Construcción Propia

El objetivo general de este trabajo consiste en realizar un diagnóstico completo de los hábitos actuales de RSE en el Restaurante El Solar, identificando los principales desafíos y áreas de mejora. Dentro de los objetivos específicos se incluye definir las áreas estratégicas de acción en RSE alineadas con los resultados del árbol de problemas y la tabla de stakeholders, y desarrollar un plan estratégico de RSE basado en las normas ISO 26000, incluyendo metas específicas y acciones concretas para mejorar las prácticas de RSE.

Con base en esto, se desarrolló el mapa estratégico (Figura 18, Página 55), este mapa es una representación visual de las estrategias clave y los objetivos que El Solar Restaurante busca alcanzar en el marco de su iniciativa de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) allí incluyeron los objetivos y estrategias derivados del árbol de objetivos, esta elaboración es crucial para visualizar cómo los distintos objetivos y estrategias se interconectan y contribuyen al éxito general de las iniciativas de RSE del restaurante, facilitando la comunicación y alineación de las actividades con respecto a la visión y misión de la empresa.

Plan de Mejoramiento

Tabla 3

Plan de acción y de seguimiento

| Dimensión | Objetivo estratégico | Estrategia | Plazo | Costo | Indicador |
|-----------|---|---|---------|-------------------|---|
| Económica | Incrementar nivel de difusión de actividades para aumentar la Responsabilidad social. | Implementar herramientas tecnológicas, como plataformas digitales, redes sociales, blogs, boletines informativos para aumentar la visibilidad y el acceso a la información sobre las actividades de Responsabilidad Social. | 6 meses | 1.000.000 mensual | Número de Estrategias a implementar/ Actividades a realizar |
| Social | Crear Auto-responsabilidad social para que sea implementada en el mercado | Capacitar a todo el personal para fomentar la auto-responsabilidad para aprovechar nuevas oportunidades en el mercado. | 6 meses | 1.000.000 mensual | Cantidad de capacitaciones/Cantidad de empleados |

| | | | | | |
|-----------|---|--|---------|-----------------|---|
| Ambiental | Mejorar la cultura ambiental como principio fundamental en la organización. | Desarrollar prácticas de reciclaje y reducción de residuos que permitan mejorar la cultura ambiental y así evitar daños al medio ambiente. | 3 meses | 500.000 mensual | Número de prácticas a desarrollar / Número de prácticas ejecutadas. |
|-----------|---|--|---------|-----------------|---|

Nota. En esta tabla se visualiza los objetivos estratégicos a mejorar. *Fuente.* Construcción Propia

Finalmente, como resultado de este diagnóstico se creó el plan de acción y seguimiento (Tabla 3, Página 57), detallando acciones específicas para abordar los objetivos y estrategias delineados en el mapa estratégico. Dentro del contenido de este plan se incluyen las dimensiones, objetivos estratégicos, estrategias, plazos, costos e indicadores. Las dimensiones reflejan las áreas clave en las que se enfocan las iniciativas de RSE, estas incluyen aspectos económicos, sociales, ambientales, entre otros; cada dimensión cuenta con unos objetivos estratégicos asociados que buscan mejorar o impactar esa área específica. Estos objetivos están alineados con la misión y visión general del restaurante y buscan promover un impacto positivo tanto en la empresa como en la comunidad.

En cuanto a las estrategias, estas son los métodos o acciones planificadas para alcanzar los objetivos estratégicos, incluyen actividades concretas, programas, o iniciativas que se implementarán, además, se relaciona el plazo y los costos, factores que son de suma importancia puesto que indican el tiempo estimado y la inversión financiera para la implementación y realización de cada estrategia. Por último, se incluyen los indicadores, los cuales son criterios utilizados para evaluar el éxito o el impacto de cada estrategia ya que ayudan a medir el progreso y determinar si los objetivos estratégicos se están cumpliendo.

Este plan es esencial y efectivo para implementar dichas estrategias de RSE, toda vez que, proporciona una hoja de ruta clara, facilitando el seguimiento y evaluación. Este proceso demuestra de manera estructurada para la RSE en el Restaurante El Solar, comenzando con un diagnóstico completo, pasando por el análisis de problemas y objetivos, y culminando con el mapa estratégico y plan de acción detallado.

Conclusiones

En el transcurso de esta detallada indagación sobre las prácticas de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) en "El Solar", se realizó un minucioso análisis para identificar los retos implícitos y destacar áreas susceptibles de mejora. Este proceso de evaluación en profundidad ofreció una perspectiva precisa de los aspectos que necesitaban especial cuidado, facilitando así un entendimiento completo de la circunstancia.

A continuación, gracias a las encuestas se esbozaron áreas de acción en Responsabilidad Social Empresarial (RSE), meticulosamente diseñadas para alinearse con los hallazgos de un análisis exhaustivo. Estas áreas no solo abordan los desafíos detectados, sino que también se concibieron para satisfacer eficazmente las expectativas de los interesados. Este enfoque, en perfecta armonía con los principios redactados en el plan estratégico, garantizó que las medidas adoptadas estuvieran en consonancia con la visión y los valores del restaurante. Esto incluye el cumplimiento de la legislación vigente, la realización de inspecciones que permitan dar el cumplimiento a las respectivas normas, el alto requerimiento de productos de calidad, la introducción de nuevas iniciativas que fomenten una cultura de RSE, la interacción y relación con los vecinos cercanos a las instalaciones de la empresa, y la minimización del daño y la contaminación ambiental.

El análisis exhaustivo de los resultados de la encuesta proporcionó una valiosa información. Este estudio no solo reveló áreas de mejora para el fortalecimiento y desarrollo de prácticas de RSE más robustas, sino que también destacó fortalezas existentes, como la implicación activa en acciones de progreso y desarrollo comunitario, el interés por evaluar el impacto ambiental y la observancia de las leyes de protección laboral, con un equipo de trabajo altamente satisfecho. Este conocimiento detallado no solo guió las decisiones estratégicas, sino

que también proporcionó una visión más profunda de cómo se perciben y valoran las acciones de RSE.

La unión sinérgica de estos esfuerzos proporcionó la estructura para una evaluación exhaustiva de las prácticas de RSE en "El Solar". Este diagnóstico, basado en métodos sólidos como el árbol de problemas y el cuadro de Stakeholders, no solo detectó desafíos y áreas de mejora, como la falta de interés de los empleados en la RSE, sino que también ofreció una dirección clara para la creación de un Plan Estratégico de RSE. Este plan incluye acciones como formación, cumplimiento y supervisión de las leyes, y mayores posibilidades de progreso profesional. En este esquema, la estrategia clave reside en la implicación activa de todo el personal, influyendo positivamente en el desarrollo del árbol de objetivos. Al construir este árbol, se identifica de manera clara el problema a resolver, transformando estos problemas en metas y sus efectos en propósitos.

En esencia, la cuidadosa implementación de este procedimiento ha iluminado los elementos clave de la RSE en el restaurante, además de ofrecer un fundamento robusto y bien fundamentado para las futuras estrategias. Esta conclusión representa de manera consistente y elegante una respuesta profesional que busca fomentar el avance y fortalecimiento de las prácticas de RSE en "El Solar".

Referencias Bibliográficas

- Belda Hériz, I. (2018). Economía circular: un nuevo modelo de producción y consumo sostenible. Editorial Tébar Flores. <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/51998?page=16>
- Colmenares, M., & Colmenares, R. (2018). Gestión De La Responsabilidad Social Empresarial Del Sector Alimentario Venezolano Y Ciudadanía. *Revista Científica Electrónica de Ciencias Humanas* núm. 39, 15-29. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7149437>
- Díaz, L (2007). Responsabilidad social empresarial: Enfoque estratégico y de creación de valor. [Proyecto de grado para el título de Administrador de empresa. ¿Universidad de los Andes] <https://repositorio.uniandes.edu.co/bitstream/handle/1992/9814/u303403.pdf?sequence=1>
- Díaz, N. (2014). Responsabilidad Social Empresarial y Creación de Valor Compartido, Sostenibilidad Gerencial. *Daena: International Journal of Good Conscience*. 9(3), 127-144.
- Duque, Y., Cardona, M & Rendón, J. (2013). Responsabilidad Social Empresarial: Teorías, índices, estándares y certificaciones. *Cuadernos de Administración*. 29(52), 196-206. <http://www.scielo.org.co/pdf/cuadm/v29n50/v29n50a09.pdf>
- Feher, K., Feher F., Klaus, G. y González, J. (2020). Elementos de la RSE -Responsabilidad Social Empresarial. *Linked in*. <https://es.linkedin.com/pulse/elementos-de-la-rse-responsabilidad-social-ana-grajales>

- 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. [Trabajo de grado para el título de Magister en Administración de empresas. Universidad de Carabobo]
<http://www.riuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/123456789/4342/1/agonzalez.pdf>
- Hoof, B. V. (2008). Producción más limpia: paradigma de gestión ambiental. Universidad de los Andes. <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/40312?page=17>
- ISO (2010). ISO 26000. Guía de responsabilidad social. ISO 26000.
<https://www.iso.org/obp/ui#iso:std:iso:26000:ed-1:v1:es>
- ISO (2010). ISO 26000. Responsabilidad Social Visión general del proyecto.
https://www.iso.org/files/live/sites/isoorg/files/archive/pdf/en/iso_26000_project_overview-es.pdf
- Junta de Galicia (2012). Plan Gallego de Responsabilidad Social Empresarial.
Gemcat http://www.gemcat.eu/wp-content/uploads/2018/03/Plan_Estrategico_Gallego_RSE_es.pdf
- León, M., & León, R. (2018). Gestión De La Responsabilidad Social Empresarial Del Sector Alimentario Venezolano Y Ciudadanía. Revista Científica Electrónica de Ciencias Humanas núm 39 , 15-29. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7149437>
- Méndez, A., Aguilar, E., & Villarreal, J. (2020). El Consumo Sostenible: Descripción Teórica E Histórica. III Congreso Virtual Internacional sobre Economía Social y Desarrollo Local Sostenible.
- Ministerio de Ambiente y Desarrollo. (2023). Producción y Consumo Sostenible.
<https://www.minambiente.gov.co/asuntos-ambientales-sectorial-y-urbana/produccion-y-consumo-sostenible/>

- Muñoz, E. (2009). Cuadro de Mando Integral (Balanced Scorecard) para la gestión bibliotecaria: pautas para una aplicación. *Investigación bibliotecológica*, 23(48), 105-126.
http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0187-358X2009000200005
- Ortegón, G., Castrillón, O & Ruíz, S. (2019). Los grupos de interés en la programación de producción de un sistema de manufactura “Job Shop.” *Revista EIA*, 16(32), 65–84.
<https://bibliotecavirtual.unad.edu.co/login?url=https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=asn&AN=137635558&lang=es&site=eds-live&scope=site>
- Ortiz de Mendivil Llano, E. (2012). El consumo sostenible como perspectiva innovadora. Biblioteca UNAD. <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/34505?page=7>
- QuestionPro. (2023). Crea encuestas online. <https://www.questionpro.com/es/>
- Quinto, I (2015). Elaboración del plan de responsabilidad social empresarial para Astilleros Navales Ecuatorianos. Bitstream. <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/9959/1/UPS-GT000984.pdf>
- Restaurante el solar. (2023). Quienes somos. Restaurante el solar: <https://carta.menu/restaurants/neiva-1/el-solar-3>
- Rodríguez, M. (2017). Gestión Organizacional. Fundación Universitaria del Área Andina. Biblioteca UNAD.
- Secretaría Distrital de Ambiente. (2003). Política Distrital de Producción Sostenible. Secretaría Distrital de Ambiente. <https://ambientebogota.gov.co/produccion-sostenible>

Apéndices

Apéndice A

Formato de recolección de información

Preguntas:

1. ¿Restaurante El Solar maneja de manera adecuada los recursos financieros?
2. ¿El restaurante El Solar fomenta diferentes actividades para aumentar RSE de la empresa?
3. ¿La empresa cuenta con plan de derechos humanos de acuerdo con sus principios?
4. ¿La empresa toma medidas para reparar los impactos negativos en sus diferentes decisiones?
5. ¿Cree usted que dentro de la empresa hay igualdad de condiciones en cuanto a género u orientación sexual?
6. ¿La empresa se rige a la ley en lo que tiene que ver con respecto a sus empleados?
7. ¿La organización desarrolla actividades para determinar un impacto ambiental?
8. ¿La empresa fomenta alternativas de capacitación para la formación de liderazgo en responsabilidad social?
9. ¿La empresa recurre a sus consumidores para fortalecer la responsabilidad social?
10. ¿La organización participa con interés en actividades que fomente progreso en la comunidad?