



UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS
PRIMER CLAUSTRO UNIVERSITARIO DE COLOMBIA

CONVENIO USTA - ICONTEC - POSGRADOS EN SISTEMAS DE GESTIÓN



icontec
internacional

GUÍA DE RESPONSABILIDAD BASADA EN LA GTC 180 COMO HERRAMIENTA PARA LA SOSTENIBILIDAD Y EXPANSIÓN DE NEBRASKA AGUA PURA

INTEGRANTES

- JENNY ANDREA GARCIA TORRES
 - EDWIN DANIEL LEÓN ROZO



TABLA DE CONTENIDO

- Contextualización.
- Problema central.
- Justificación.
- Objetivo general y objetivos específicos.
- Marco teórico.
- Metodológica.
- Resultados y Análisis.
- Conclusiones.
- Recomendaciones.
- Bibliografía.



CONTEXTUALIZACION



PROBLEMA CENTRAL



SOSTENIBILIDAD Y
EXPANSIÓN MEDIANTE
PRACTICAS DE RSE
BASADO EN GTC 180



CRECIMIENTO
POR DEBAJO DE
LO PLANIFICADO



GRAN COMPETENCIA
EN EL MERCADO

NO SE TIENEN
IDENTIFICADAS PARTES
INTERESADAS



JUSTIFICACIÓN



OBJETIVOS

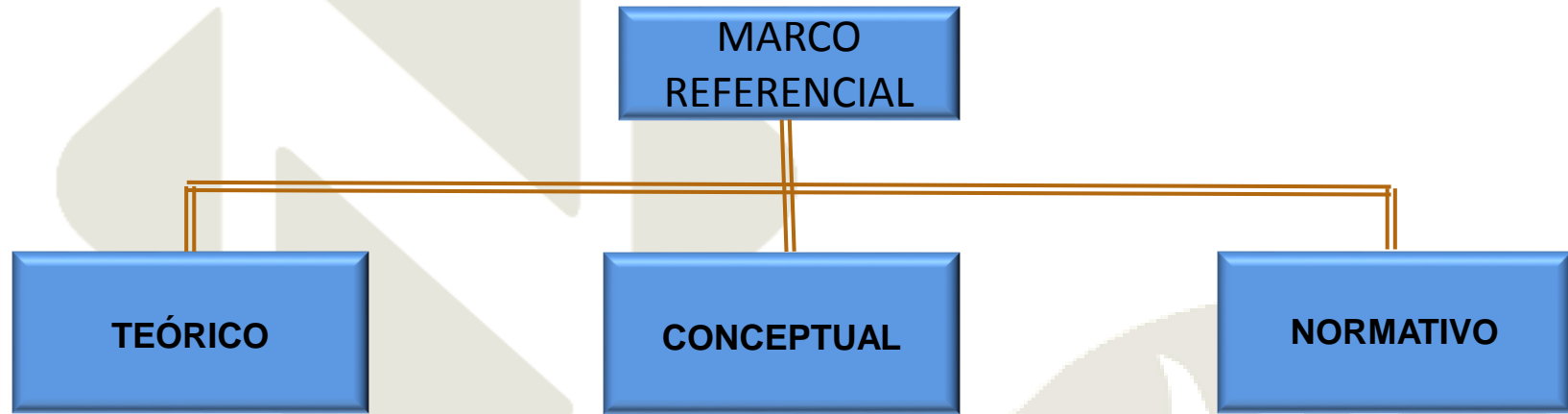
GENERAL Proponer una guía de responsabilidad basada en la GTC 180 como herramienta para la sostenibilidad y expansión de Nebraska agua pura.

ESPECIFICOS Identificar prácticas de responsabilidad social con las que cuenta la organización Nebraska agua pura en la actualidad y en qué medida están alineadas a la GTC180.

Aplicar instrumentos de caracterización en responsabilidad social empresarial en Nebraska agua pura, estableciendo prioridades en la implementación de prácticas de RSE.

Formular una guía basada en la GTC 180 que permita la implementación de estrategias de responsabilidad social en Nebraska Agua Pura.

MARCO REFERENCIAL



- ✓ La organización Acoyunta Ability: grupos de mas interés
- ✓ Peña Medina: PHVA
- ✓ Acevedo, Zárate y Garzón: Autorregulación.
- ✓ Pacto Global: cultura de RSE
- ✓ Gordillo: prácticas positivas

- ✓ Responsabilidad social empresarial
- ✓ Grupos de interés
- ✓ Caravedo: necesidad del mercado

✓ GTC 180

METODOLOGIA

ESTUDIO MIXTO, DESCRIPTIVO-
EXPLORATORIO

PARTE CUANTITATIVA

PARTE CUALITATIVA

RECOLECCION DE
INFORMACION DE PARTES
INTERESADAS

SEGUNDO
OBJETIVO

SEGUNDO
OBJETIVO

ENCUESTAS

ENTREVISTAS , MATRIZ DOFA,
LISTA DE CHEQUEO

PRIMER
OBJETIVO

Diagnostico acerca de practicas de
responsabilidad social en Nebraska agua pura

TERCER
OBJETIVO

Realizar un análisis y construcción de guía en base a la información

Elaborar una guía Responsabilidad basada en la GTC 180 como
herramienta para la sostenibilidad y expansión de Nebraska agua pura.

OBJETIVO
GENERAL

METODOLOGIA

DISEÑO MUESTREAL

Grupos de interés

Proveedores: total
Directivos: total Empleados: total
Clientes : 60%

HIPÓTESIS

La aplicación de un enfoque de RSE en Nebraska Agua Pura, contribuye a mejorar su gestión con miras a buscar sostenibilidad y expansión de la misma.

VALIDACIÓN

Contenido: candidatos a Magister en calidad y gestión integral, experiencia en áreas de calidad, planeación y/o seguimiento

Expertos: Magister en calidad y gestión integral con más de 5 años de experiencia en investigación de sistemas de gestión de calidad, o 10 años experiencia trabajando en áreas de calidad, planeación y/o seguimiento en empresas certificadas

OBSTACULOS Y PRESUPUESTO

2015-1

- Los estudiantes plantearon propuestas para trabajar en proyectos en empresas que fueron disueltos y que además de otras razones, no permitieron la culminación de los mismos

2015-2

- Se inician nuevos proyectos con otros estudiantes

2016-2

- Jenny: se retira del proyecto la estudiante Sonia
- Daniel: Aplaza semestre

Septiembre y diciembre del año 2017, se llevó a cabo el desarrollo del proyecto, sin embargo, no logró culminare, por lo cual se solicita una prórroga de 90 días para poder concluirlo.

2017-2

- En Agosto se realiza cambio de directora y a finales del mismo mes, fue asignada la docente Diana Catalina Londoño.

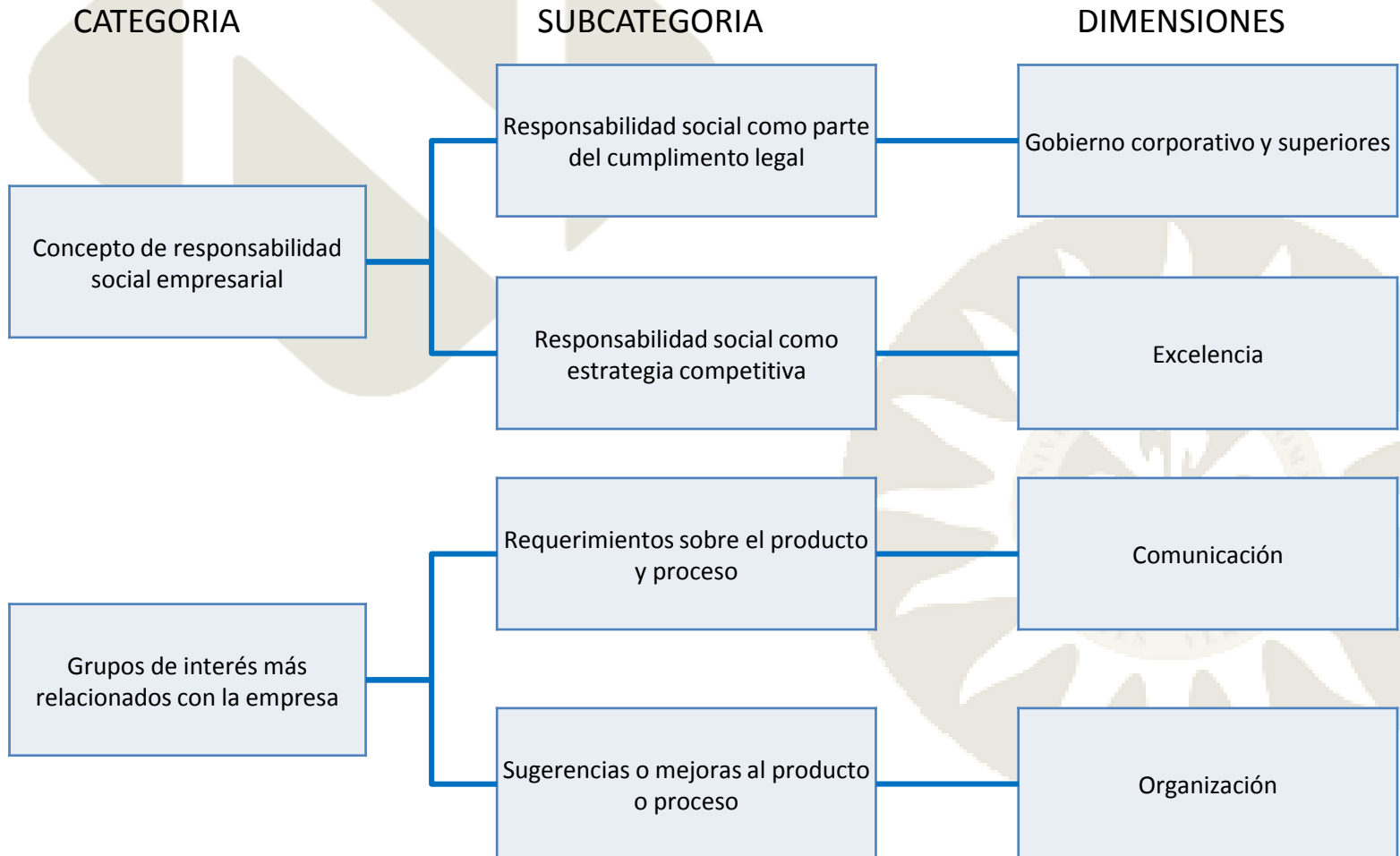
2017-1

- Daniel se adhiere a proyecto de Jenny y se realizan ajustes a nueva propuesta

PRESUPUESTO PLANEADO	PRESUPUESTO GASTADO	SOBRECOSTO
\$ 627.000	\$ 1.058.000	68.74%

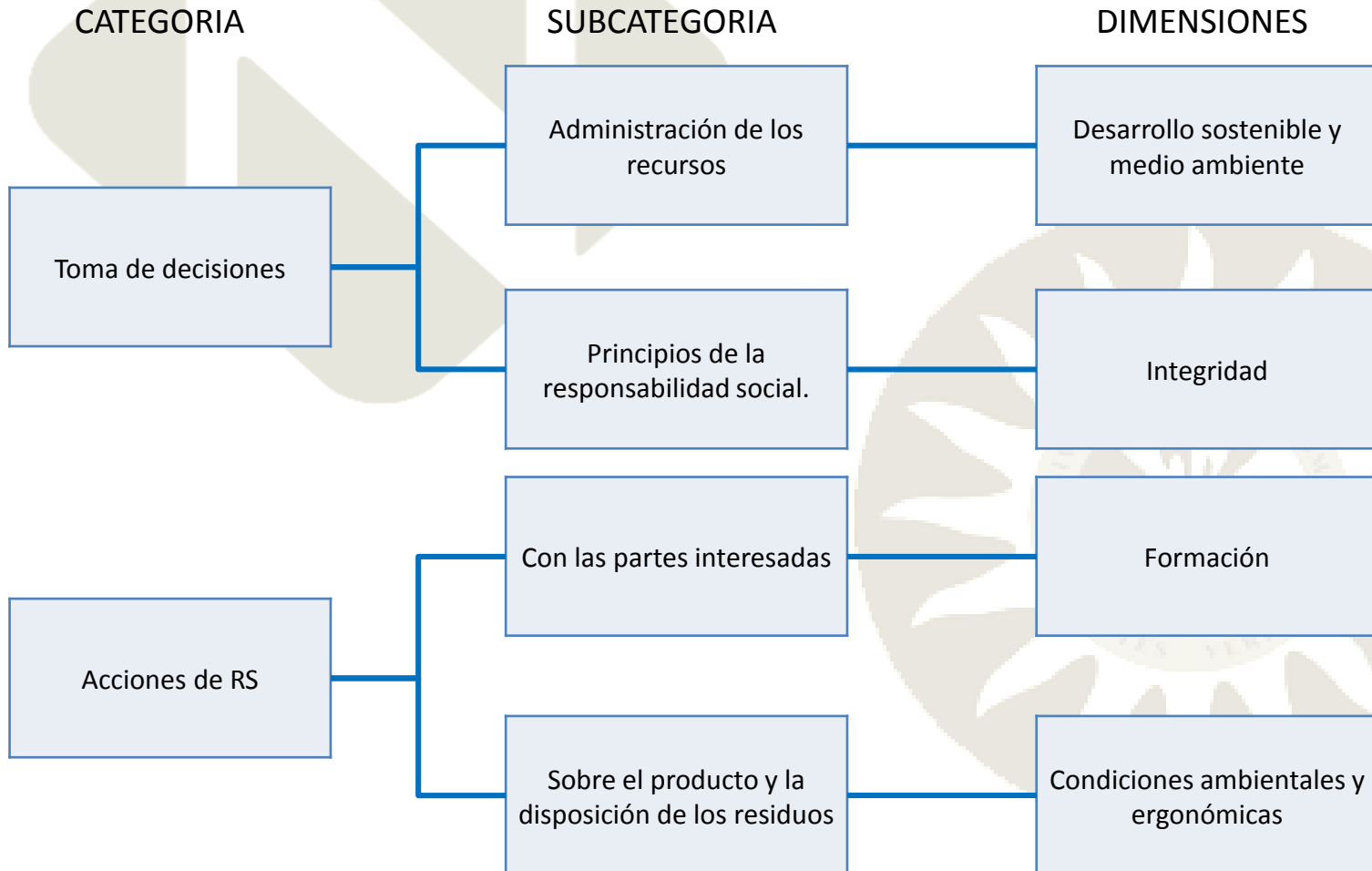


RESULTADOS Y ANALISIS





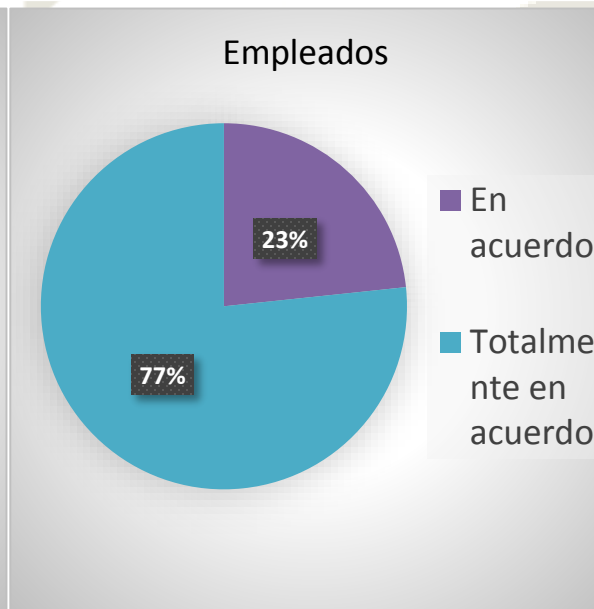
RESULTADOS Y ANALISIS



CONDICIONES AMBIENTALES Y ERGONÓMICAS

ANÁLISIS CUANTITATIVO

LISTA DE CHEQUEO	EMPLEADOS	CLIENTE
-Distribución de planta adecuada. -EPP -Prevención de riesgos ambientales.	La organización cuenta con condiciones apropiadas para el desarrollo de su actividad laboral en cuanto a las acciones de RSE esto se ve reflejado en las partes interesadas.	N/A



CONDICIONES AMBIENTALES Y ERGONÓMICAS

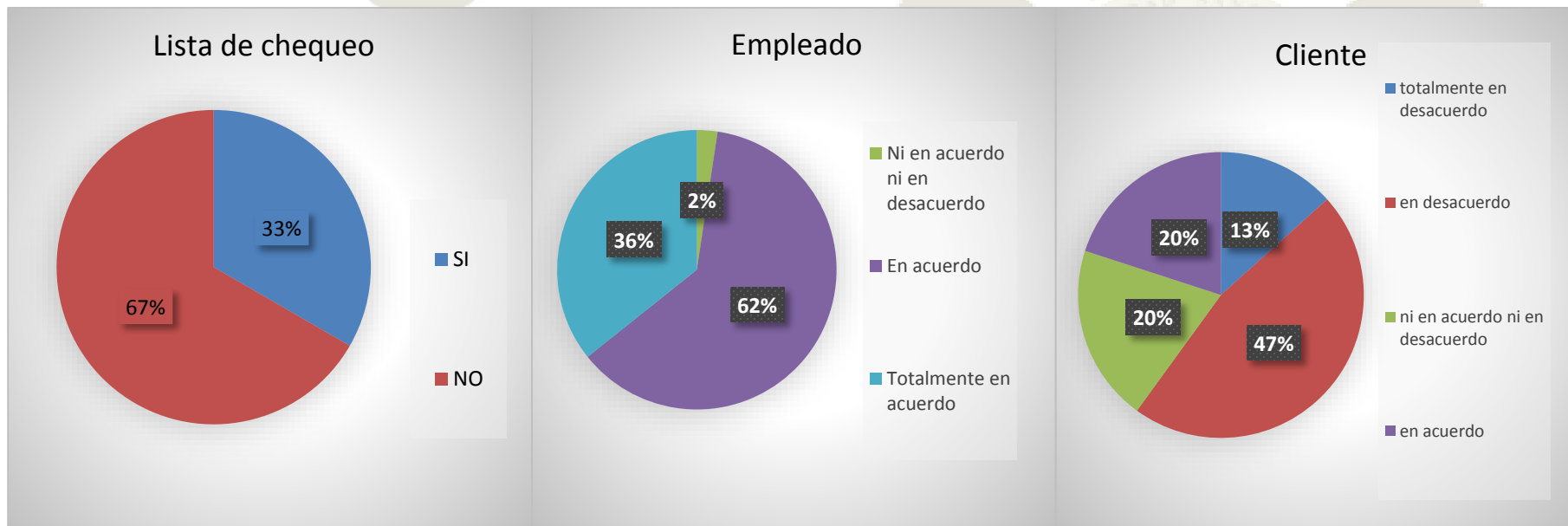
ANALISIS CUALITATIVO

GERENTE	PROVEEDOR
N/A	Tener en cuenta y mejorar condiciones de empleados (buen ambiente laboral y condiciones de puesto de trabajo óptimas)



ANÁLISIS CUANTITATIVO

LISTA DE CHEQUEO	EMPLEADO	CLIENTE
Se cumple con obligaciones fiscales y legislación ambiental; sin embargo, presenta incumplimientos en determinación metas económicas, sociales y ambientales y asignación de responsables para las mismas.	La organización ofrece condiciones propicias para el desarrollo de las actividades productivas, con decisiones corporativas apropiadas y coherentes como parte del cumplimiento legal dentro del contexto de responsabilidad social empresarial	La empresa no cuenta con espacios de mutua colaboración para el mejoramiento de la calidad y el servicio que le ofrece a sus clientes,

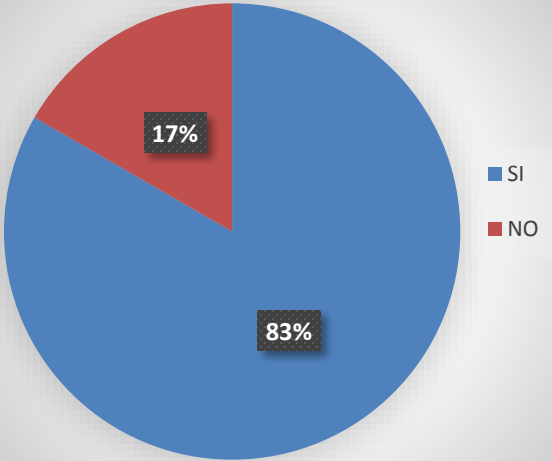
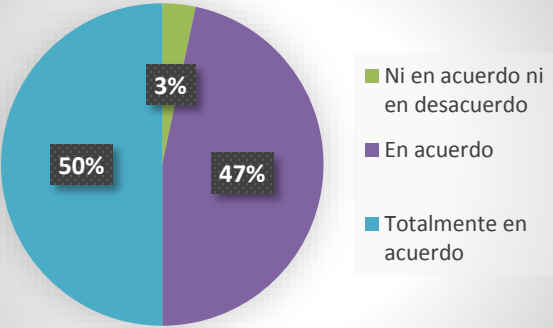
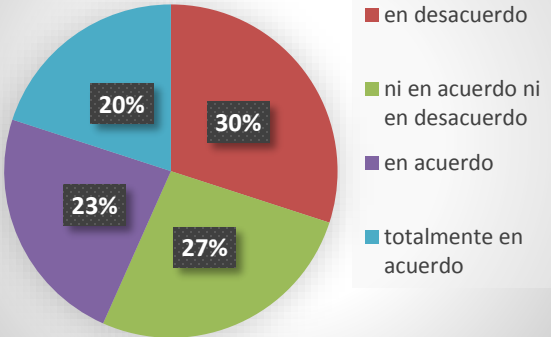


ANALISIS CUALITATIVO

GERENTE	PROVEEDOR
<ul style="list-style-type: none">- Corto plazo ser los primeros distribuidores de agua de la región del Tequendama. A Mediano plazo ir creciendo y expandiendo mercado y a largo plazo expandirse a otras ciudades y otros departamentos.- Calidad de agua y fidelización de clientes	<p>Concepto RSE se enfoca en las partes interesadas tanto internas como externas de la organización</p>



ANÁLISIS CUANTITATIVO

LISTA DE CHEQUEO	EMPLEADO	CLIENTE																								
<p>incumplimiento en el aspecto toma de decisiones teniendo en cuenta las expectativas de los grupos de interés</p>	<p>La organización ofrece una estructura y procesos definidos y documentados, que permiten un buen desempeño laboral lo que demuestra la importancia en el desarrollo de los grupos de interés.</p>	<p>la organización debe establecer estrategias o canales de comunicación que permitan abordar las necesidades de los mismos.</p>																								
<p>Lista de chequeo</p>  <table border="1"> <caption>Data for Lista de chequeo</caption> <thead> <tr> <th>Categoría</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>SI</td> <td>83%</td> </tr> <tr> <td>NO</td> <td>17%</td> </tr> </tbody> </table>	Categoría	Porcentaje	SI	83%	NO	17%	<p>Empleado</p>  <table border="1"> <caption>Data for Empleado</caption> <thead> <tr> <th>Categoría</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Totalmente en acuerdo</td> <td>50%</td> </tr> <tr> <td>En acuerdo</td> <td>47%</td> </tr> <tr> <td>Ni en acuerdo ni en desacuerdo</td> <td>3%</td> </tr> </tbody> </table>	Categoría	Porcentaje	Totalmente en acuerdo	50%	En acuerdo	47%	Ni en acuerdo ni en desacuerdo	3%	<p>Cliente</p>  <table border="1"> <caption>Data for Cliente</caption> <thead> <tr> <th>Categoría</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>en desacuerdo</td> <td>30%</td> </tr> <tr> <td>totalmente en acuerdo</td> <td>27%</td> </tr> <tr> <td>ni en acuerdo ni en desacuerdo</td> <td>23%</td> </tr> <tr> <td>en desacuerdo</td> <td>20%</td> </tr> </tbody> </table>	Categoría	Porcentaje	en desacuerdo	30%	totalmente en acuerdo	27%	ni en acuerdo ni en desacuerdo	23%	en desacuerdo	20%
Categoría	Porcentaje																									
SI	83%																									
NO	17%																									
Categoría	Porcentaje																									
Totalmente en acuerdo	50%																									
En acuerdo	47%																									
Ni en acuerdo ni en desacuerdo	3%																									
Categoría	Porcentaje																									
en desacuerdo	30%																									
totalmente en acuerdo	27%																									
ni en acuerdo ni en desacuerdo	23%																									
en desacuerdo	20%																									

ANÁLISIS CUALITATIVO

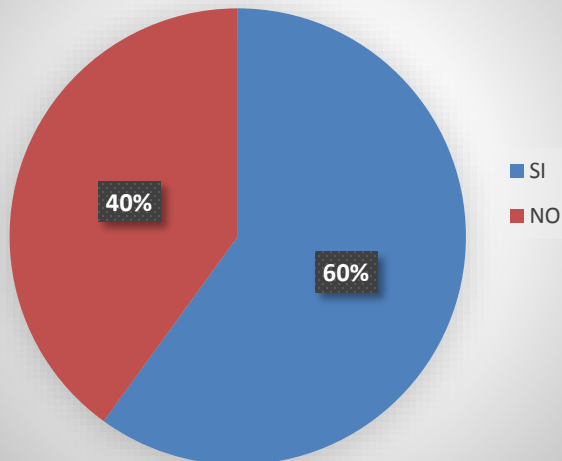
GERENTE	PROVEEDOR
<ul style="list-style-type: none"> -Decisiones se toman en a base a estudio económico de la empresa como ventas, costos y gastos. -Mantenimiento periódico a maquinaria, contratación de personal idóneo para el manejo de equipos. 	<p>Requisitos de clientes: impactos ambientales y se enfocan en el manejo de residuos peligrosos y optimización de recursos.</p>



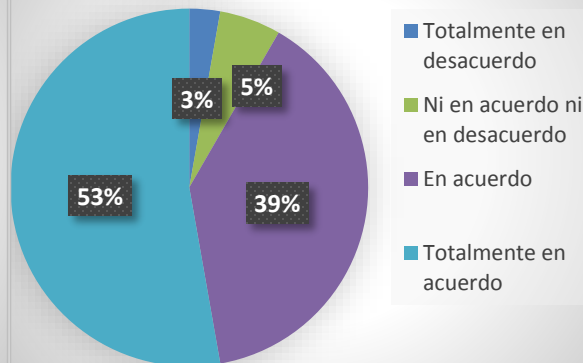
ANÁLISIS CUANTITATIVO

LISTA DE CHEQUEO	EMPLEADO	CLIENTE
no se tienen acciones que fomenten la generación de relaciones constructivas con las comunidades de área de influencia ni el impacto de sus operaciones.	La organización ofrece una estructura y procesos definidos y documentados que permiten un buen desempeño de los empleados lo que demuestra el interés en el desarrollo de los grupos de interés.	que los clientes no se encuentran realmente involucrados en las políticas que genera la empresa para el mejoramiento de su satisfacción, hay fallas en el procesamiento de sugerencias o mejoras al producto o proceso

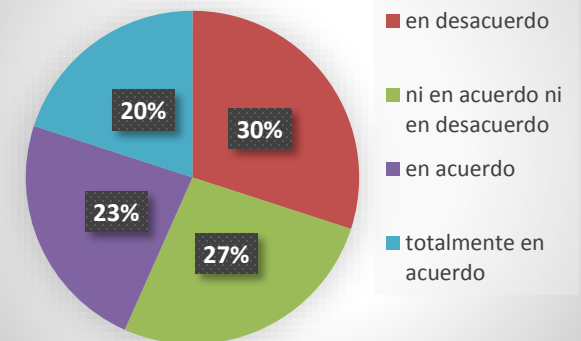
Lista de chequeo



Empleado



Cliente



ANÁLISIS CUALITATIVO

GERENTE	PROVEEDOR
La relación con los empleados es buena ya que se mantiene diálogo entre las partes	La relación que manejan los proveedores con los clientes se enfoca más que todo en el ámbito laboral, hay poca interacción en cuanto aspectos personales se refiere



ANÁLISIS CUANTITATIVO

LISTA DE CHEQUEO

cumple con todos los aspectos, aunque se deben tener en cuenta los desechos plásticos como bolsas y botellas, una vez se ha consumido el producto con el fin de generar estrategias que permitan crear conciencia ambiental en los clientes.

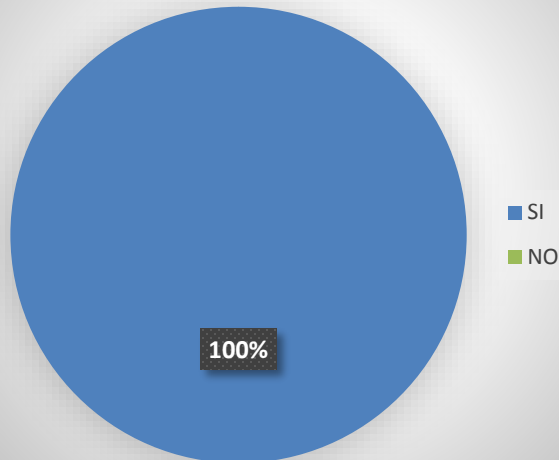
EMPLEADO

La empresa implementa acciones como parte de los requerimientos de las partes interesadas (subcategoría) en favor del autocuidado y la prevención de los riesgos que pueden afectar tanto al empleado como al medio ambiente

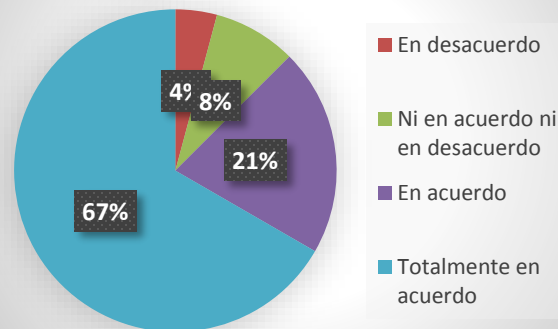
CLIENTE

Nebraska Agua Pura no presenta buena imagen ni buena administración de recursos, sin embargo muestra aspectos positivos a los grupos de interés más relacionados con la empresa

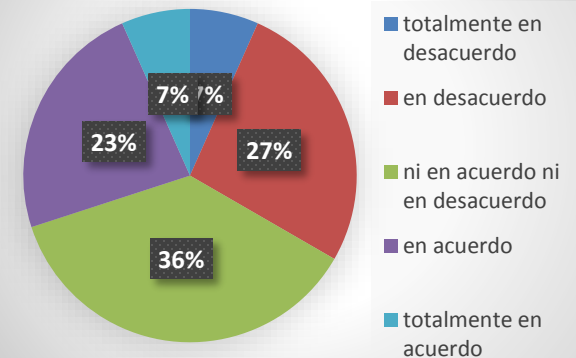
Lista de chequeo



Empleados



cliente



DESARROLLO SOSTENIBLE Y MEDIO AMBIENTE

ANALISIS CUALITATIVO

GERENTE

- Los residuos plásticos que se generan en la empresa se les venden a recicladores y los para limpieza o ácidos para pruebas se le entregan a una empresa para que los elimine o haga disposición final.
- Se realiza optimización de los recursos hídricos y energéticos, mediante el uso la luz natural, trabajar en horarios en donde el consumo de energético genere menor costo, reutilizar el agua y realizar procesos de limpieza y desinfección solo cuando sea necesario

PROVEEDOR

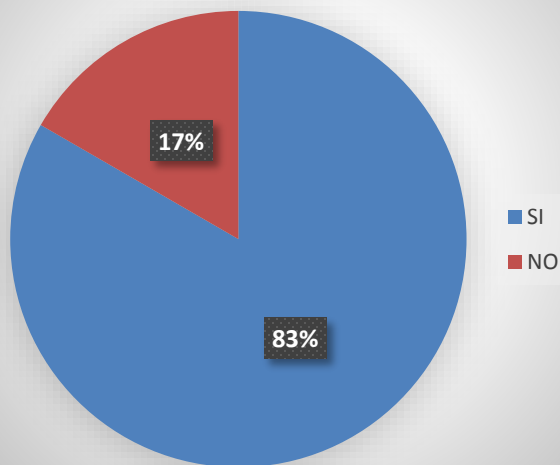
NA



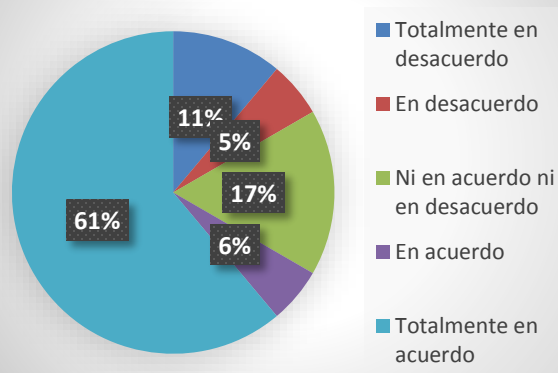
ANÁLISIS CUANTITATIVO

LISTA DE CHEQUEO	EMPLEADO	CLIENTE
<p>Se cuenta con planes de capacitación permanente.</p> <p>Aunque no se cuenta con mecanismos de prevención de los impactos generados, disposición de bolsas y botellas, una vez se ha consumido el producto</p>	<p>La empresa como parte de las acciones de responsabilidad social, cuenta con un programa de capacitación permanente del personal para hacerlo más idóneo en el desempeño de sus labores diarias</p>	<p>la organización no muestra mayor interés en la formación y crecimiento de sus clientes</p>

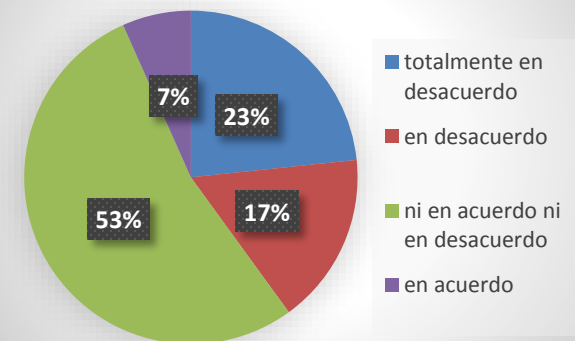
Lista de chequeo



Empleado



Cliente



ANÁLISIS CUALITATIVO

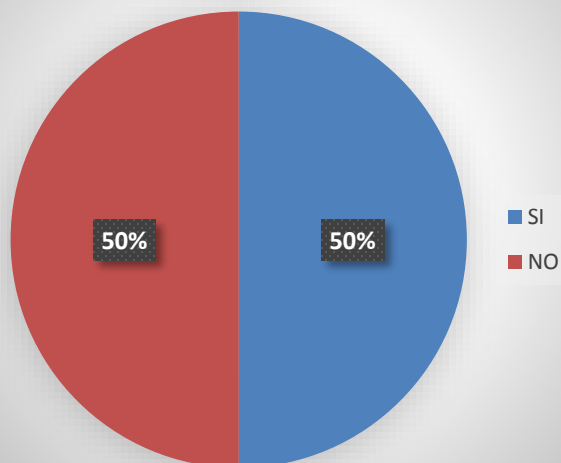
GERENTE	PROVEEDOR
<p>Garantizar la calidad del producto mediante implementación de buenas prácticas de manufactura.</p> <p>La herramienta que más efectividad tiene es transmitir la información de la calidad de persona a persona.</p> <p>Grupo de interés son todas aquellas personas que intervienen en el funcionamiento de la empresa, como proveedores, socios, clientes, empleados.</p>	<p>Las opciones que se evidencian para el mejoramiento de las relaciones entre Nebraska agua pura y sus clientes son planteando iniciativas que ayuden a una mayor interacción entre los clientes y la compañía</p>



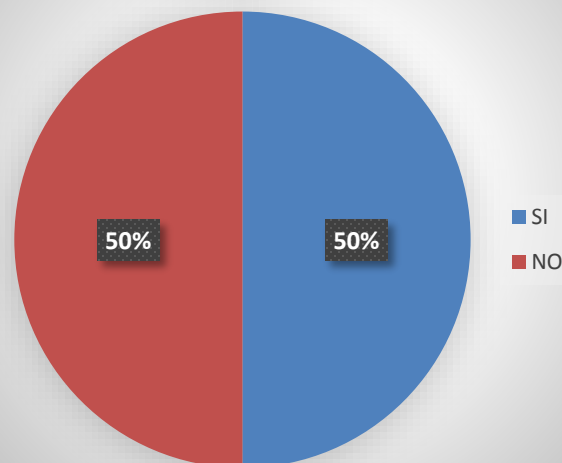
ANÁLISIS CUANTITATIVO

LISTA DE CHEQUEO	EMPLEADO	CLIENTE
Se evaluar y controlar el respeto por los principios y valores de la organización, se llevan a cabo estrategias para garantizar la salud y la seguridad de los trabajadores, pero aún no se han implementado prácticas para el registro e investigación de los problemas e incidentes en materia de salud y seguridad planteados por los trabajadores	La empresa cuenta con principios éticos con el cual orientan sus actividades laborales, de la misma forma los mandos superiores muestran coherencia entre sus acciones y principios	Percepción positiva organización desde el punto de vista de los principios de responsabilidad social, y en base a esto tomar decisiones, considera positivas las acciones emprendidas por Nebraska Agua Pura.

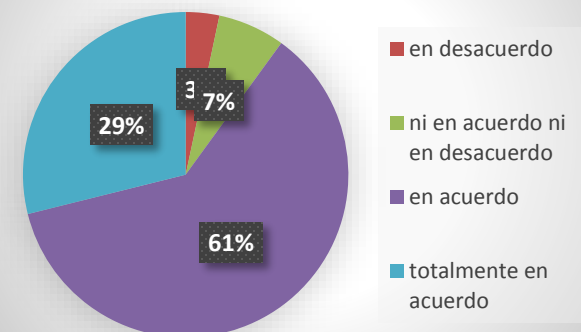
Lista de chequeo



Empleado



Cliente



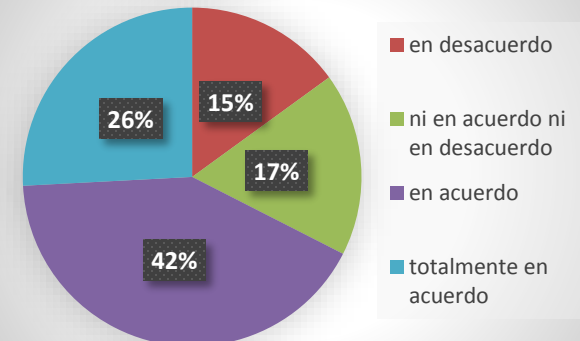
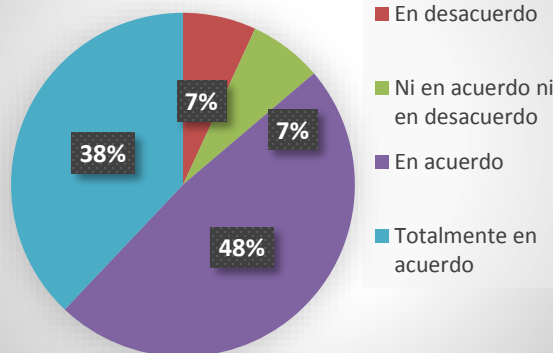
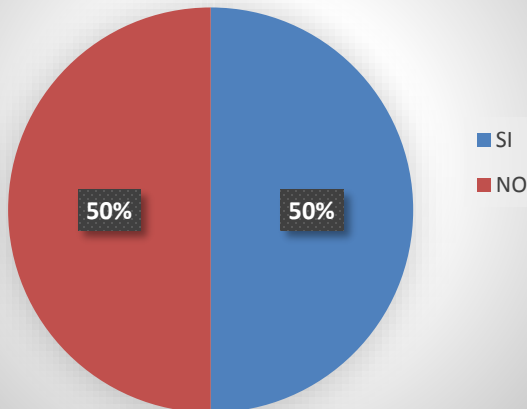
ANÁLISIS CUALITATIVO

GERENTE	PROVEEDOR
<p>Responsabilidad social depende la utilización de producto que ofrezco. La comunicación se limita a temas laborales.</p>	<p>Nebraska agua pura muestra interés por el desarrollo propio y de sus proveedores ya que con el paso de los años han mejorado sus procesos, han adquirido nuevas tecnologías, desarrollo de nuevas presentaciones de la mano de sus proveedores con los cuales se ha mantenido las relaciones comerciales.</p>



ANÁLISIS CUANTITATIVO

LISTA DE CHEQUEO	EMPLEADO	CLIENTE
<p>cuenta con mecanismos para asegurar compras a los proveedores locales basado en precios, plazos de pago y entrega justos; el incumplimiento debido a la falta de políticas que promuevan el reconocimiento, evaluación y satisfacción de las opiniones y expectativas de los diferentes grupos de interés.</p>	<p>La empresa busca el perfeccionamiento de los procesos y el mejoramiento continuo como estrategia competitiva, y como parte del concepto de responsabilidad social que maneja</p>	<p>la empresa emplea prácticas de responsabilidad social como estrategia competitiva y como parte del concepto que sobre la misma maneja.</p>




EXCELENCIA

ANALISIS CUALITATIVO

GERENTE	PROVEEDOR
<p>Calidad óptima del producto me interesa más mis clientes que las utilidades.</p>	<p>Para que los clientes tengan un uso efectivo de sus productos los proveedores tienen planes de capacitación a sus clientes de manera tal que se tenga mayor efectividad.</p>




CONCLUSIONES



Se identificaron, por medio de instrumentos, las prácticas de responsabilidad social que actualmente tiene incorporada la organización Nebraska Agua Pura , las cuales se encuentran en cierta proporción alineadas a la GTC 180.

Entre los instrumentos aplicados para identificar las prácticas de responsabilidad social: lista de chequeo y Matriz DOFA, que permitieron establecer el nivel de cumplimiento. Posteriormente se elaboraron 2 encuestas y 2 entrevistas, con el fin de evaluar la percepción de las partes interesadas



En total se diseñaron cuatro (4) instrumentos los cuales arrojaron resultados que permiten establecer y priorizar estrategias para la implementación de nuevas prácticas de RSE que pueden generar un impacto positivo y relevante para la organización.

CONCLUSIONES



Frente a la hipótesis planteada, la guía de implementación en prácticas de responsabilidad social en la organización Nebraska Agua Pura puede lograr la sostenibilidad y expansión de la empresa; se puede decir que esta guía basada en la GTC 180 se convierte en un herramienta idónea.

Con esta guía se logra llevar a cabo no sólo un diagnóstico interno y externo de la organización, sino también la inclusión de las diversas partes interesadas



RECOMENDACIONES

Este proyecto puede tener continuidad en la medida en la que se evalúe el impacto que la guía tuvo en la aplicación de un enfoque de responsabilidad social en la organización Nebraska Agua Pura con el fin de ser empleada en otros casos de estudio



Se deben propiciar más investigaciones sobre RSE en otros escenarios empresariales, con el fin de identificar similitudes y diferencias respecto a los resultados obtenidos hasta el momento. Ello también contribuirá a establecer un marco más sólido de RSE.



BIBLIOGRAFÍA

- Acevedo, J., Zárate, R. y Garzón, W. (2013). Estatus jurídico de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) en Colombia. Bogotá: Universidad de La Sabana. *Revista Díkaion*. 22(2), 303-332.
- Carbal, A. y Blanquicett, J. (2011). Sistema de gestión social para pequeñas y medianas empresas. *Revista Saber, Ciencia y Libertad*.
- Flores, A. (2013). *La responsabilidad social empresarial en las Pymes de Colombia*. . Trabajo de grado Especialista en Mercadeo. Bogotá: Escuela de Administración de Negocios. Recuperado de <http://repository.ean.edu.co/bitstream/handle/10882/5885/FlorezAndrea2013.pdf?sequence=2>
- Instituto Colombiano de Normas Técnicas (ICONTEC). (2008). *Guía Técnica Colombiana GTC 180*. Bogotá: autor. Recuperado de http://200.93.163.76:8080/moodledata/478/s4/GTC_180.pdf
- Pardo, L. y Sánchez, L. (2013). *Estudio exploratorio sobre la responsabilidad social en el sector minero del carbón del departamento de Boyacá, con base en los lineamientos de la guía de responsabilidad social ISO 26000*. Bogotá: Universidad Santo Tomás. Maestría en Calidad y Gestión Integral. Convenio de Cooperación Académica USTA- ICONTEC.
- Santander, F. (2012). *La responsabilidad social más allá de la gestión de la calidad en cuatro municipios del Departamento del Valle del Cauca*. Bogotá: Universidad Santo Tomás. Facultad de Administración. Convenio de Cooperación Académica USTA- ICONTEC.
- Valenzuela, L. (2004). *Perspectivas de la responsabilidad social empresarial con enfoque ambiental*. Tesis de Grado Magister en Administración. Manizales: Universidad Nacional de Colombia. Facultad de Ciencias y Administración. Recuperado de <http://www.bdigital.unal.edu.co/1182/1/luisfernandovalenzuelajimenez.2004.pdf.pdf>



UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS
PRIMER CLAUSTRO UNIVERSITARIO DE COLOMBIA

CONVENIO USTA - ICONTEC - POSGRADOS EN SISTEMAS DE GESTIÓN



icontec
internacional

**GRACIAS POR
SU ATENCION**



**ME CONFORMO
CON UN 10.0**

