



GUÍA PARA EVALUACIÓN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EN LA EMPRESA NEBRASKA AGUA PURA

INTRODUCCIÓN.

La Responsabilidad Social (RS) es hoy en día un elemento fundamental de la gestión de las diferentes organizaciones tanto privadas como públicas ya que ayuda a identificar aspectos de mejora en los procesos, permite un mayor relacionamiento con clientes, trabajadores y proveedores para asegurar la rentabilidad y la sostenibilidad en el tiempo

La implementación de prácticas de responsabilidad social en la actualidad se ha convertido de una manera directa, en beneficio para las Mipymes, porque les ha permitido mejorar los procesos de producción y los productos terminados, obteniendo como resultado un incremento de la rentabilidad, la satisfacción y fidelización del cliente, el fortalecimiento de su imagen corporativa debido al reconocimiento de la empresa ante la comunidad, un mayor posicionamiento en el mercado y el desarrollo de relaciones mutuamente beneficiosas con otros socios empresariales y autoridades; adicionalmente, ha propiciado un ambiente de compromiso y motivación en los empleados que se ve reflejando en el aumento de su productividad, creatividad e innovación, generando una mayor eficiencia en el uso de los recursos humanos, económicos y productivos.

Este documento tiene como objetivo: detallar los pasos a seguir para la implementación de prácticas de responsabilidad social en la organización Nebraska Agua Pura. Se basa en el análisis de la situación inicial de la empresa, utilizando como base la guía GTC 180 y la evaluación de la Matriz DOFA, con el fin de identificar las practicas existentes en la organización frente a prácticas de responsabilidad social.

DEFINICIONES

- Responsabilidad Social Empresarial, RSE: es el “Compromiso voluntario y explícito que las organizaciones asumen frente a las expectativas y acciones concertadas que se generan con las partes interesadas (stakeholders), en materia de desarrollo humano integral; ésta permite a las organizaciones asegurar el crecimiento económico, el desarrollo social y el equilibrio ambiental, partiendo del cumplimiento de las disposiciones legales¹.

La responsabilidad social se puede abordar desde 8 dimensiones:

✓ Condiciones ambientales y ergonómicas: Es el entorno de completo bienestar físico, mental y social, en el lugar de trabajo, adaptable a sus empleados y que son ideales para cumplir todas las tareas de trabajo asignadas².

✓ Gobierno corporativo y superiores: Sistema por el cual la empresa toma e implementa decisiones y gestiona el recurso humano y técnico disponible, con el fin de alcanzar los objetivos organizacionales¹.

✓ Organización: Engloba aspectos que determinan la forma en que se realiza el trabajo programado. Estos aspectos en las empresas se ven reflejados en la producción, en la programación las tareas, las relaciones entre compañeros, las formas de dirección y mando, el contenido del trabajo, la carga laboral y los ritmos³.

✓ Comunicación: La interacción de una persona que pertenezca a un grupo con los demás grupos de interés: sus compañeros, superiores, clientes, etc; en la cual existe un intercambio de información.³

✓ Desarrollo sostenible y medio ambiente: Es la capacidad de la empresa de satisfacer las necesidades de las generaciones presentes sin comprometer el entorno en el cual la empresa opera (aire, agua, suelo, recursos naturales, seres humanos), para atender sus propias necesidades.³

✓ Formación: Las actividades realizadas y enfocadas a mejorar la preparación y las competencias de los empleados en la empresa, que a su

¹ GTC 180 icontec.

² http://www.academia.edu/3423307/Responsabilidad_Social_Corporativa_y_Ergonomia

³ <https://definicion.de/organizacion/>

⁴ ISO 26000

⁵ <http://www.gesycal.com/que-es-formacion-empresarial-para-que-sirve/>

vez busca un equilibrio entre las aptitudes, conocimientos y destrezas del empleado y la exigencia de su ocupación laboral⁵.

✓ Integridad: Consiste en formar un ambiente de trabajo guiado por los valores compartidos por todos. Radica en estructurar las decisiones empresariales de tal manera que las personas dentro de la organización tengan el poder de tomar las decisiones correctas⁶.

✓ Excelencia: son acciones sobresalientes en la gestión de una empresa y el logro de resultados basados en prácticas fundamentales que incluyen: alcance de resultados, orientación al cliente, liderazgo y perseverancia, etc⁷.

- Partes interesadas (Stakeholders): Cualquier grupo o individuo que pueda afectar o ser afectado por el logro de los propósitos de una corporación. Stakeholders incluye a empleados, clientes, proveedores, accionistas, bancos, ambientalistas, gobierno u otros grupos que puedan ayudar o dañar a la corporación⁸.
- Mapa de procesos: La definición de los **mapas de procesos** de una empresa u organización se contempla durante la elaboración de su plan estratégico corporativo, con el objetivo de conocer mejor y más profundamente el funcionamiento y el desempeño de los procesos y las actividades en los que se halla involucrada, prestando una atención especial a aquellos aspectos clave de los mismos.

El mapa de procesos de una empresa se define gráficamente, en lo que se conoce como diagramas de valor, combinando la perspectiva global de la compañía con las perspectivas locales del departamento respectivo en el que se inscribe cada proceso. Su desarrollo, por lo tanto, debe tratar de consensuar la posición local y el desempeño concreto de dichos procesos con los **propósitos estratégicos corporativos**, por lo que resulta imprescindible identificarlos y jerarquizarlos en función de su definición específica. ⁸

- Matriz DOFA: Es una herramienta que permite conformar un cuadro de la situación actual del objeto de estudio (persona, empresa u organización, etc) permitiendo de esta manera obtener un diagnóstico preciso que permite, en función de ello, tomar decisiones acordes con los objetivos y políticas formulados.

⁸ <https://retos-operaciones-logistica.eae.es/tipos-definicion-y-desarrollo-de-un-mapa-de-procesos/>

⁷ <http://www.excelencia-empresarial.com/>

⁶ <http://focus.ie.edu/es/integridad-el-gran-valor-de-la-empresa>

Tanto las fortalezas como las debilidades son internas de la organización, por lo que es posible actuar directamente sobre ellas. En cambio las oportunidades y las amenazas son externas, y solo se puede tener injerencia sobre las ellas modificando los aspectos internos.⁹

Según sus siglas la matriz **DOFA** permite definir los aspectos internos y externos que favorezcan o inhiban el buen funcionamiento de la empresa, la matriz se desglosa de la siguiente manera:

- ✓ **(D) debilidades:** se refiere a los aspectos internos que de alguna u otra manera no permitan el crecimiento empresarial o que frenan el cumplimiento de los objetivos planteados;
- ✓ **(O) oportunidades:** se refiere a los acontecimientos o características externas al negocio que puedan ser utilizadas a favor del empresario para garantizar el crecimiento de su empresa;
- ✓ **(F) Fortalezas:** son las características internas del negocio que permitan impulsar al mismo y poder cumplir las metas planteadas y por ultimo
- ✓ **(A) Amenazas:** son los acontecimientos externos del negocio en la mayoría de las veces incontrolables por el dueño y personal de la empresa analizada.¹⁰

³ <http://www.matrizfoda.com/dafo/>

⁴ <http://conceptodefinicion.de/matriz-dofa/>

METODOLOGÍA PARA LA IMPLEMENTACIÓN

La guía está configurada, para dar a conocer a la Organización Nebraska Agua Pura, los pasos necesarios para la implementación de las prácticas de Responsabilidad Social empresarial, al interior. Por lo cual, a continuación se describen las etapas del proceso

1. Diagnóstico inicial de la organización en las prácticas de responsabilidad social.

El diagnóstico inicial, permite a la empresa conocer realmente como se encuentra a nivel interno y externo con respecto a las prácticas de responsabilidad social y le brinda la oportunidad de realizar una planificación adecuada, con el fin de incorporar nuevas prácticas de manera estratégica.

Con el fin de obtener un buen diagnóstico, la organización debe realizar los siguientes pasos:

Paso 1: Recolectar información básica de la empresa y realizar una descripción detallada en los siguientes ítems:

- ✓ Actividad económica
- ✓ Productos
- ✓ Misión, visión, objetivos estratégicos, principios y valores
- ✓ Mapa de procesos.
- ✓ Interacción y relación con las partes interesadas.

Nota: Si se considera pertinente por parte de la organización, se pueden analizar otros ítems adicionales

Paso 2: Realizar un chequeo inicial de las prácticas de responsabilidad social con existentes, evidenciado el nivel de implementación de las mismas, para lo cual se sugiere una lista de chequeo (ver Tabla 1), que permite la evaluación de 8 dimensiones y fue construida a partir de la “Guía Técnica Colombiana de Responsabilidad Social”, GTC 180.

Tabla 1. Lista de Chequeo para valoración de cumplimiento

| LISTA DE CHEQUEO | | | |
|--|---|---------------|-----------|
| DIMENSIONES | IDENTIFICACIÓN DE ASPECTOS SIGNIFICATIVOS | CUMPLE | |
| | | SI | NO |
| CONDICIONES AMBIENTALES Y ERGONÓMICAS | La planta está distribuida de tal manera que sea un proceso continuo y además que se garantice que los empleados tengan las condiciones de trabajo adecuadas. | | |
| | La organización proporciona los equipo de seguridad necesarios, incluyendo los de protección individual, para la prevención de lesiones, enfermedades y accidentes laborales, así como el de gestión de emergencias | | |
| | Se ejecutan acciones para identificar, prevenir riesgos ambientales y controlar accidentes relacionados. Se asegura una mejora continua en la operación | | |
| GOBIERNO CORPORATIVO Y SUPERIORES | Se cumple cabalmente con la totalidad de las obligaciones fiscales | | |
| | Cuenta con mecanismos que aseguren el cumplimiento de la legislación ambiental, asumiendo sus responsabilidades por los impactos derivados de la operación | | |
| | Se cuenta con metas sociales y ambientales para socios de negocio (proveedores, distribuidores, alianzas estratégicas, representantes de ventas, etc. | | |
| | Se han designado responsables para el cumplimiento de las metas sociales y ambientales | | |
| | Se cuenta con metas sociales y ambientales para los principales procesos y actividades críticas de la organización | | |
| | Cuenta con políticas para evaluar e identificar sus impactos económicos, sociales y ambientales | | |
| ORGANIZACIÓN | Cuenta con mecanismos para identificar y medir la satisfacción de los clientes, usuarios y/o consumidores; y corregir las fallas | | |
| | La misión y la visión de la empresa incluyen un compromiso explícito con el desarrollo sostenible | | |
| | Cuenta con una plataforma estratégica formal que incluya misión, visión, políticas y objetivos estratégicos | | |
| | Se cuenta con mecanismos para asegurar que la toma de decisiones tienen en cuenta las expectativas validas de los grupos de interés | | |
| | Los órganos cuentan con mecanismos formales para promover como parte de sus procesos de toma de decisiones el uso regulado y eficiente de los recursos naturales, financieros y humanos | | |
| COMUNICACIÓN | Se cuenta con mecanismos internos para denunciar faltas a los principios éticos | | |
| | Se toman acciones para asegurar la promesa de venta, la adecuada respuesta a las quejas y reclamos y el servicio postventa para los clientes, usuarios y/o consumidores teniendo en cuenta las expectativas de los mismos | | |

| LISTA DE CHEQUEO | | | |
|--|---|--------|----|
| DIMENSIONES | IDENTIFICACIÓN DE ASPECTOS SIGNIFICATIVOS | CUMPLE | |
| | | SI | NO |
| | Realiza acciones que fomentan la generación de relaciones constructivas con las comunidades de área de influencia o comunidades con algún tipo de vinculación, evaluando el impacto de sus operaciones | | |
| | La organización promueve la participación eficaz de todos los empleados en todos los niveles en la toma de decisiones de la organización en asuntos asociados a la responsabilidad social | | |
| DESARROLLO SOSTENIBLE Y MEDIO AMBIENTE | Se tienen identificados los impactos ambientales que generan los procesos de la organización y las estrategias para reducir el mismo. | | |
| | Existen planes de inversión y desarrollo de tecnologías para reducir el impacto ambiental de su operación y promover una producción más limpia | | |
| | Se cuenta con mecanismos de prevención y minimización de impactos por ruido, olor, luz, radiación, agentes infecciosos (por ejemplo, virales o bacteriales), y riesgos biológicos (por ejemplo, especies invasoras). vibraciones y contaminación del suelo en el lugar en que opera | | |
| FORMACIÓN | Se cuenta con procesos y procedimientos documentados y divulgados donde se destaquen las normas de fabricación, seguridad y estándares de calidad de los productos o servicios que presta la organización. | | |
| | Se tiene establecido un programa permanente de capacitaciones | | |
| | Se toman acciones para selección y vinculación del personal acorde con las exigencias legales, evitando situaciones de discriminación | | |
| | Se llevan a cabo iniciativas que fomenten la generación de valor para la organización con base en la reducción del impacto ambiental | | |
| | Se cuenta con mecanismo de formación y entrenamiento para el adecuado desempeño social y ambiental en los principales procesos y actividades críticas | | |
| INTEGRIDAD | Existen procedimientos de retiro de productos del mercado que pueden generar daño o peligro para la salud de clientes, consumidores y/o usuarios | | |
| | Existen mecanismos que garanticen la oferta de productos seguros para la salud de los clientes, usuarios y /o consumidores | | |
| | La organización registra e investiga todos los problemas e incidentes en materia de salud y seguridad planteados por los trabajadores, con el objeto de minimizarlos o eliminarlos | | |

| LISTA DE CHEQUEO | | | |
|------------------|---|--------|----|
| DIMENSIONES | IDENTIFICACIÓN DE ASPECTOS SIGNIFICATIVOS | CUMPLE | |
| | | SI | NO |
| | Se da preferencia al uso de productos y servicios de proveedores que demuestran compromiso con el cuidado del medio ambiente | | |
| | Se ejecutan acciones para el cuidado de la fuente, manejo y reducción de energía utilizada | | |
| | Cuenta con mecanismos para evaluar y controlar el respeto por los principios y valores de la organización | | |
| EXCELENCIA | La organización tiene establecidos indicadores cuantitativos y cualitativos con los cuales pueda medir su desempeño en las dimensiones económica, ambiental y social | | |
| | Se llevan a cabo estrategias para garantizar la salud y la seguridad de los trabajadores, contemplando la implementación de programas de salud ocupacional y seguridad industrial (elementos de protección, riesgos profesionales, comité paritario etc.) | | |
| | Existen mecanismos para asegurar compras a los proveedores locales basado en precios, plazos de pago y entrega justos. Se garantizan contratos estables | | |
| | Los órganos de gobierno cuentan con políticas que promueven el reconocimiento, evaluación y satisfacción de las opiniones y expectativas de los diferentes grupos de interés | | |

Fuente: Elaboración Propia

Paso 3: Elaborar un análisis a partir de la matriz DOFA para tener un panorama del entorno y cómo puede verse afectado el desarrollo de las actividades de la empresa. Las fortalezas y debilidades son factores internos, que crean o destruyen valor y deben incluir: recursos, activos, habilidades, entre otros. Las oportunidades y amenazas son factores externos que están fuera del control de la empresa, en los cuales deben analizarse aspectos como: la competencia, demografía, economía, política, factores sociales, legales o culturales. En la Tabla 2, se presenta la estructura propuesta para realizar este análisis

Tabla 2. Matriz DOFA

| FORTALEZAS | DEBILIDADES |
|---------------|-------------|
| | |
| OPORTUNIDADES | AMENAZAS |
| | |

Fuente: Elaboración Propia

Paso 4: Evaluar las partes interesadas de mayor impacto en la organización y el relacionamiento con cada uno de ellas con el fin de identificar y analizar la situación actual de la empresa, priorizar de acuerdo a las necesidades y perspectivas que ellos tienen acerca de las condiciones de responsabilidad social que presenta la empresa, para lo cual se realizan:

- Encuestas a clientes y empleados Ver encuestas propuestas en tabla 3 y tabla 4
- y entrevistas a proveedores y gerente general. Ver las entrevistas propuestas en tabla 5 y tabla 6

Tabla 3. Encuesta a Clientes

| NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN | | CLIENTE (OPCIONAL) | | | | |
|---------------------------|---|--------------------|--------------------------|---------------|------------|----------------|
| | | FECHA | | en desacuerdo | en acuerdo | muy de acuerdo |
| ENCUESTAS A CLIENTES | | ns/nr | totalmente en desacuerdo | | | |
| 1 | Los vendedores de la empresa muestran respeto | | | | | |
| 2 | La empresa le brinda mecanismos de atención orientados a recoger sus reclamos y sugerencias. | | | | | |
| 3 | La empresa se ha establecido mecanismos para la reposición de productos defectuosos. | | | | | |
| 4 | Los vendedores se muestran honestos a la hora de realizar las ventas respectivas | | | | | |
| 5 | Los pedidos llegan en los horarios más convenientes para usted | | | | | |
| 6 | El producto llega en buen estado y aseo | | | | | |
| 7 | La empresa le suministra todos los pedidos solicitados en las respectivas fechas | | | | | |
| 8 | Está satisfecho con el servicio que le brinda la empresa | | | | | |
| 9 | La empresa aporta al desarrollo de su negocio | | | | | |
| 10 | La empresa promueve el consumo de su producto en su negocio | | | | | |
| 11 | La empresa brinda espacios para la generación de ideas que ayuden al mejoramiento de la calidad | | | | | |
| 12 | La empresa muestra interés por el uso efectivo de los recursos en su negocio con respecto al producto que se ofrece | | | | | |

Fuente: Elaboración Propia

Tabla 4. Encuesta a Empleados

| NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN | | EDAD | ANTIGÜEDAD | | SEXO | | |
|--|----|--|------------|--------------------------|---------------|------------|----------------|
| | | | ns/nr | totalmente en desacuerdo | en desacuerdo | en acuerdo | muy de acuerdo |
| CONDICIONES AMBIENTALES Y ERGONÓMICAS | 1 | Las instalaciones son adecuadas | | | | | |
| | 2 | La temperatura es adecuada | | | | | |
| | 3 | La luz de trabajo es la adecuada | | | | | |
| | 4 | Las herramientas y equipos son los adecuados y necesarios en el puesto de trabajo | | | | | |
| | 5 | Realiza su trabajo en una posición cómoda para usted | | | | | |
| GOBIERNO CORPORATIVO Y SUPERIORES | 6 | Recibe un trato amable de mis superiores | | | | | |
| | 7 | La organización les comunica las políticas, misión y visión | | | | | |
| | 8 | La organización promueve principios y valores entre el personal y demás relacionados | | | | | |
| | 9 | Su jefe o superior posee un dominio técnico de las funciones | | | | | |
| | 10 | Valora la expresión de la personalidad de sus compañeros | | | | | |
| | 11 | Sus superiores alegan funciones | | | | | |
| | 12 | Sus superiores los hacen partícipes de la toma de decisiones | | | | | |
| ORGANIZACIÓN | 13 | El trabajo está bien organizado | | | | | |
| | 14 | Incorpora la opinión de sus compañeros en la decisión de tareas y responsabilidades | | | | | |
| | 15 | Las cargas de trabajo están bien distribuidas | | | | | |
| | 16 | Se fomenta el trabajo en equipo | | | | | |
| | 17 | Existen procedimientos de trabajo documentados | | | | | |
| COMUNICACIÓN INTERNA | 18 | Existe buena comunicación interna | | | | | |
| | 19 | Estimula la solidaridad entre sus compañeros | | | | | |
| | 20 | Se informa sobre todos los asuntos que afectan al | | | | | |

| NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN | | EDAD | SEXO | | FECHA | |
|--|----|---|--------------------------|---------------|------------|----------------|
| ENCUESTAS A LOS EMPLEADOS | | ANTIGÜEDAD | totalmente en desacuerdo | en desacuerdo | en acuerdo | muy de acuerdo |
| | | ns/nr | | | | |
| | | desarrollo de las funciones | | | | |
| | 21 | Se promueven ambientes de integración entre todos los compañeros de la organización | | | | |
| | 22 | Se disponen de espacios dentro de la jornada laboral para hablar de temas relacionados a trabajo | | | | |
| DESARROLLO SOSTENIBLE Y MEDIO AMBIENTE | 23 | Ha recibido capacitación o charlas de autocuidado y de prevención de riesgos | | | | |
| | 24 | Ha recibido capacitación o charlas informativas sobre el cuidado del medio ambiente | | | | |
| | 25 | Existen campañas sobre el uso racional de servicios públicos (agua, energía, etc.) | | | | |
| | 26 | Dispone de espacios para separar la basura de algún tipo de material (plástico, cartón, vidrio, etc.) | | | | |
| FORMACIÓN | 27 | Ha recibido toda la formación necesaria para el desarrollo de sus funciones | | | | |
| | 28 | Actúa con respeto ante la expresión de diferentes credos religiosos sin discriminar | | | | |
| | 29 | Participa en el desarrollo del Plan de Formación | | | | |
| INTEGRIDAD | 30 | Cuenta con criterios éticos escritos y conocidos por la empresa para orientarlo en el desarrollo de sus actividades | | | | |
| | 31 | Las personas con mando (jefes, supervisores) muestran coherencia entre sus principios y acciones | | | | |
| | 32 | Cumple con los compromisos adquiridos con sus compañeros y jefes | | | | |

| NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN | | EDAD | SEXO | | | |
|---------------------------|----|--|--------------------------|---------------|------------|----------------|
| ENCUESTAS A LOS EMPLEADOS | | ANTIGÜEDAD | totalmente en desacuerdo | en desacuerdo | en acuerdo | muy de acuerdo |
| | | ns/nr | | | | |
| EXCELENCIA | 33 | Estimula a sus compañeros para que estén continuamente perfeccionando sus tareas | | | | |
| | 34 | Es evaluado por parte de la compañía por medio del desempeño con estándares establecidos | | | | |
| | 35 | En la empresa realizan premiaciones o reconocimientos por la excelencia de sus empleados | | | | |
| | 36 | Estimula las iniciativas de sus compañeros para mejorar la calidad de los procesos y/o servicios | | | | |
| | 37 | La empresa brinda espacios para la generación de ideas que ayuden al mejoramiento de la calidad | | | | |

Fuente: Elaboración Propia

Tabla 5. Entrevista a Proveedores

| ENTREVISTA A PROVEEDORES | |
|---------------------------------|---|
| NOMBRE | |
| ANTIGÜEDAD | |
| FECHA | |
| 1 | ¿Qué entiende por Responsabilidad Social Empresarial? |
| 2 | ¿Considera la Responsabilidad Social Empresarial como una estrategia competitiva? |
| 3 | Dentro de los requisitos de sus clientes ¿alguno le ha solicitado algún requisito ligado a la RSE? ¿Cuáles le han solicitado? |
| 4 | ¿Algún cliente suyo lo ha involucrado en un programa de desarrollo y crecimiento como proveedor de ellos? |
| 5 | ¿Nebraska Agua Pura cumple con todos los acuerdos que ha pactado con usted? |
| 6 | ¿Nebraska Agua Pura muestra interés por el desarrollo y crecimiento, propio y de sus proveedores? |
| 7 | ¿Cómo cree que se puede mejorar la relación comercial que Nebraska Agua Pura maneja con sus clientes? |
| 8 | ¿Qué sugerencias plantea a sus clientes, con respecto a uso efectivo de sus productos y/o servicios? |

Fuente: Elaboración Propia

Tabla 6. Entrevista al Gerente General

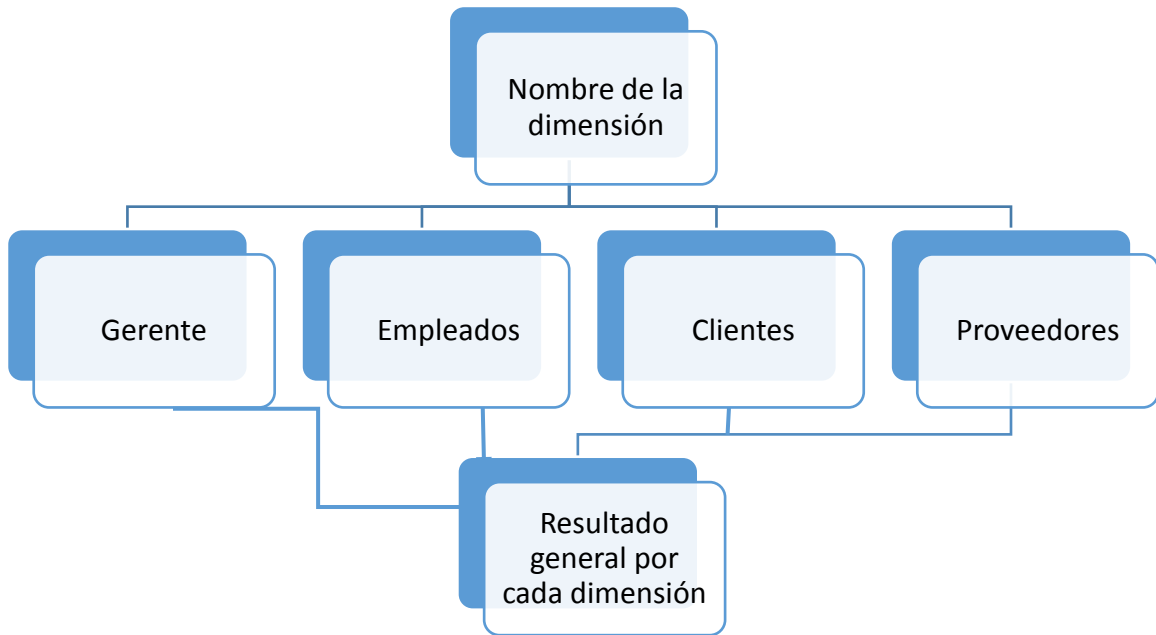
| ENTREVISTA A PROVEEDORES | |
|---------------------------------|--|
| NOMBRE | |
| ANTIGÜEDAD | |
| FECHA | |
| ENTREVISTA A GERENTE | |
| 1 | ¿Qué es Nebraska Agua Pura? |
| 2 | ¿Qué le ofrece usted a sus clientes con su producto, que no le ofrezca otro tipo de producto? |
| 3 | ¿Qué objetivos tiene la empresa en corto, mediano y largo plazo? |
| 4 | ¿Qué herramienta de competitividad conoce? |
| 5 | ¿Qué herramienta de competitividad aplica o ha intentado aplicar en la empresa? |
| 6 | ¿Qué entiende por responsabilidad social? |
| 7 | ¿Qué entiende por stakeholder o grupo de interés? |
| 8 | ¿Identifica los diferentes grupos de interés o stakeholder con los cuales interactúa la empresa? |
| 9 | ¿Cómo maneja los residuos que se generan en la empresa? |
| 10 | ¿Cómo toma las decisiones para el uso de los recursos administrativos? |
| 11 | ¿Cómo toma las decisiones para el uso de los recursos energéticos e hídricos? |
| 12 | ¿Cómo toma las decisiones para el uso de los recursos técnicos? |
| 13 | ¿Cómo es la relación y como toma las decisiones en cuanto a los recursos que se le suministran? |
| 14 | ¿Cómo es la relación de sus empleados con usted? |
| 15 | ¿Conoce sobre las condiciones que afectan la vida personal y laboral de sus empleados? |
| 16 | ¿Cuál es la estrategia de crecimiento de la empresa? |

Fuente: Elaboración Propia

2. Análisis de resultados

Paso 1: Establecer los resultados por cada dimensión. Los instrumentos están diseñados bajo el criterio de 8 dimensiones, para lo cual se debe realizar una triangulación de los resultados, por cada parte interesada tal como lo muestra la Gráfica 1

Gráfica 1. Triangulación de resultados por cada dimensión



Fuente: Elaboración Propia

Paso 2: A partir los resultados obtenidos por cada dimensión, se deben plantear estrategias, acordes con la gestión estratégica de la organización teniendo en cuenta las partes interesadas. Dichas estrategias debe ser analizadas y priorizadas de acuerdo con la facilidad de su ejecución y a la generación de impacto en la compañía (a mayor impacto, mayor prioridad)

Paso 3: Después de realizada de la revisión anterior y habiendo categorizado por orden de importancia las partes interesadas, la junta directiva debe analizar las variaciones a la plataforma estratégica que permitan plantear una política con principios de responsabilidad social. Para esto, se propone utilizar la herramienta de lluvia de ideas, para determinar los planes a implementar y definir las acciones, estableciendo por orden de importancia, las actividades a realizar, con miras al mejoramiento en el mediano y largo plazo, haciéndolas sostenibles en el tiempo.

Para definir el plan de trabajo, se propone el uso de la Tabla 3.

Tabla 3. Planeación de las acciones a implementar

| Parte Interesada | Acciones Planeadas | Plazo De Realización | Beneficios Para La Mypime | Resultados Esperados | Recursos | Indicador | Responsable |
|------------------|--------------------|----------------------|---------------------------|----------------------|----------|-----------|-------------|
| | | | | | | | |

Fuente: Elaboración Propia

Paso 4: Se deben comunicar los resultados obtenidos a las partes interesadas por medio de reuniones, presentaciones, folletos o intranet; al igual que las acciones a implementar para el mejoramiento en las prácticas de responsabilidad social al interior de la compañía.

Paso 5: Se debe hacer seguimiento y evaluación al cumplimiento de los objetivos propuestos en los planes de acción, verificando aspectos como:

- Cumplimiento de tiempos establecidos para desarrollo de actividades planificadas.
- Resultados esperados
- Resultados obtenidos.

Paso 6: Con base en la evaluación de cumplimiento, se deben establecer planes de mejoramiento, para el fortalecimiento de las estrategias de responsabilidad social.

BIBLIOGRAFÍA

- <http://www.eumed.net/libros-gratis/2008c/436/Concepto%20de%20responsabilidad%20social%20empresarial.htm>
- <http://www.ecopetrol.com/wps/portal/es/ecopetrol-web/responsabilidad-corporativa/etica-y-cumplimiento/informacion-relacionada/codigo-de-etica>
- http://www.iese.edu/es/files/La%20evaluaci%C3%B3n%20del%20concepto%20de%20stakeholders%20seg%C3%BAn%20Freeman_tcm5-39688.pdf
- <http://rcientificas.uninorte.edu.co/index.php/derecho/rt/printerFriendly/5443/6600>
- <http://www.grn.cl/impacto-ambiental.html>
- <http://pyme.lavoztx.com/cules-son-los-componentes-clave-de-un-codigo-de-etica-en-los-negocios-4233.html>