

# ANÁLISIS DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL DEL AUTOSERVICIO DIEGO ÉXITO EN AGUACHICA, CESAR

**PROYECTO DE GRADO**

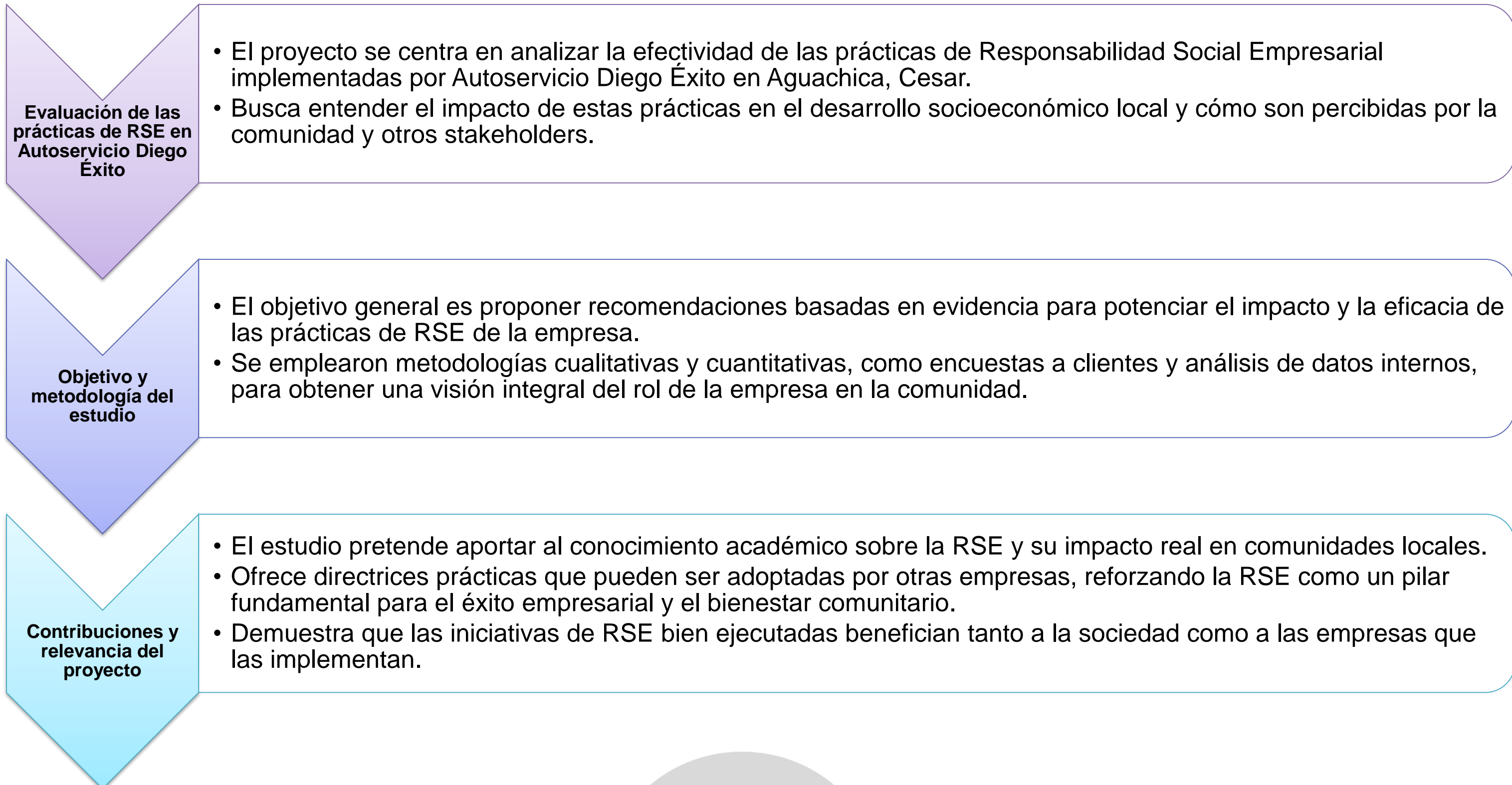
**BRAYAN STEVEN GALVIS NAVARRO  
VALENTINA FAJARDO URIBE  
ESTUDIANTES**

**YAZMIN HERNANDEZ ALVAREZ  
DIRECTOR DE PROYECTO**

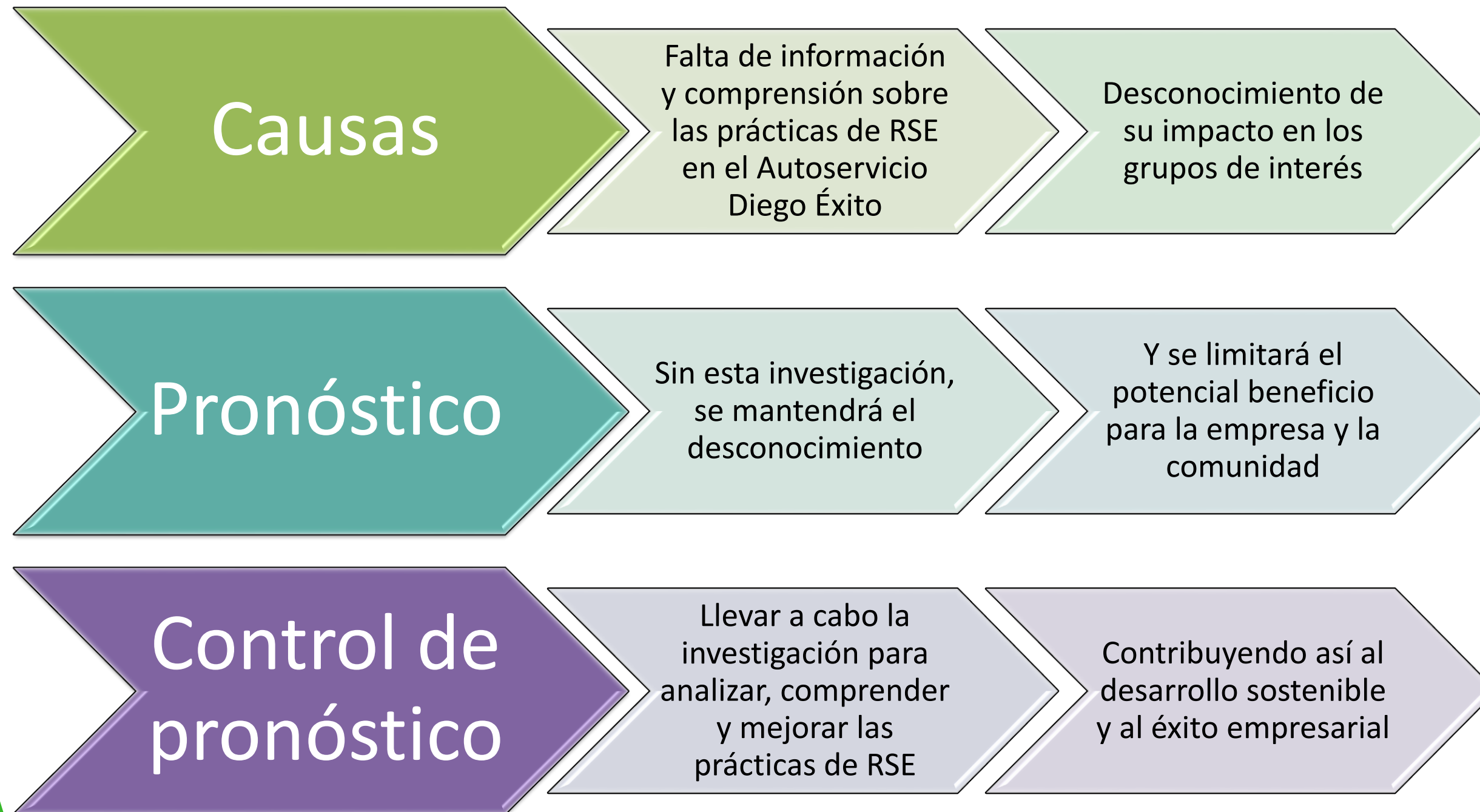
**UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR SECCIONAL AGUACHICA  
CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, CONTABLES Y ECONÓMICAS  
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS  
AGUACHICA  
2024 - 2**



# INTRODUCCIÓN



# PROBLEMA



¿Cómo aplica el Autoservicio Diego éxito en Aguachica, Cesar la Responsabilidad Social Empresarial RSE y Cómo influyen esas prácticas sus grupos de interés?

# JUSTIFICACIÓN

- Explorar la práctica de RSE en un entorno poco estudiado
- Complementar el conocimiento existente sobre RSE en PYMES de regiones emergentes



- Destacar la importancia de la RSE en la cohesión comunitaria y desarrollo sostenible
- Demostrar el papel crucial de las empresas en abordar problemas sociales y ambientales

- Mejora de estrategias de RSE en PYMES
- Promoción de la adopción de prácticas de RSE por otras empresas

- Antecedente para investigaciones futuras en RSE
- Abordaje de desafíos metodológicos

# ESTADO DEL ARTE

Del orden	Investigación	Hallazgo	Relevancia
Internacional	<b>Impacto de la RSE en la lealtad del consumidor:</b> <b>Smith y Johnson (2018):</b> En "Journal of Business Ethics", estudiaron cómo las estrategias de RSE afectan la percepción y lealtad de los consumidores en el Reino Unido.	Las iniciativas de RSE alineadas con los valores centrales de la empresa y comunicadas efectivamente aumentan significativamente la lealtad del cliente.	Destaca la importancia de una estrategia de RSE bien articulada para el éxito empresarial a largo plazo.
Internacional	<b>RSE y desempeño financiero:</b> <b>Lee y Kim (2019):</b> Investigaron el impacto de las prácticas de RSE en el rendimiento financiero de empresas surcoreanas.	La RSE es un factor clave y estratégico en la gestión empresarial, promoviendo sostenibilidad y rentabilidad.	Estos antecedentes refuerzan la importancia de investigar la RSE en contextos específicos como Aguachica, aportando al diálogo global sobre gestión organizacional sostenible.
Nacional	<b>RSE y clima organizacional en Bogotá:</b> <b>Ramírez y García (2019):</b> Analizaron las estrategias de RSE en empresas medianas de Bogotá y su impacto en la percepción de los empleados sobre el clima organizacional.	Correlación positiva entre la implementación de políticas de RSE y la mejora en la percepción del clima organizacional.	Las prácticas de RSE influyen significativamente en la cultura organizacional y satisfacción de los empleados.
Nacional	<b>Thompson y Smith (2020):</b> Aunque mencionado en la sección nacional, es un estudio internacional relevante.	Las PYMES que comunican efectivamente sus esfuerzos en RSE disfrutaban de una reputación más sólida, a pesar de enfrentar limitaciones de recursos.	Ofrece ideas sobre desafíos y oportunidades para PYMES en la adopción de prácticas de RSE, relevantes para contextos nacionales similares.
Local	<b>Aplicación de la RSE en la Cámara de Comercio de Aguachica:</b> <b>Cobos Mandon y Ramírez Quintero (2022):</b> Evaluaron cómo la Cámara de Comercio de Aguachica aplica los principios de RSE siguiendo la guía ISO 26000.	Estrategias para mejorar la gestión de la RSE, incluyendo un modelo guía que integra procesos estratégicos, misionales y de apoyo.	Aporta evidencia sobre el impacto directo de la RSE en el desarrollo sostenible y bienestar comunitario en contextos locales. Sirve como antecedente y base metodológica para futuras investigaciones y mejora de estrategias de RSE en otras organizaciones.

# MARCO TEÓRICO

Tema	Descripción	Aplicación
Responsabilidad Social Empresarial (RSE)	Prácticas y políticas que las empresas adoptan voluntariamente para contribuir al bienestar de la sociedad y al cuidado del medio ambiente, más allá de sus intereses económicos y regulaciones obligatorias. ISO 26000	La RSE es una herramienta estratégica para alinear operaciones con principios de sostenibilidad y ética empresarial.
Percepción del cliente	Las prácticas de RSE influyen directamente en las percepciones y actitudes de los clientes hacia las empresas (Keller y Lehmann, 2006).	Comprender cómo los clientes perciben sus iniciativas de RSE es crítico para evaluar y mejorar la eficacia de sus estrategias.
Impacto Socioeconómico en la Comunidad	Generan valor para la sociedad al abordar necesidades y desafíos (Porter y Kramer, 2006).	Evaluar cómo contribuye al bienestar de la comunidad local en Aguachica, Cesar.
Desarrollo sostenible	Definición según el Informe Brundtland (1987): Desarrollo que satisface las necesidades del presente sin comprometer la capacidad de las futuras generaciones para satisfacer sus propias necesidades.	Integrar prácticas de RSE orientadas al desarrollo sostenible puede mejorar competitividad y rentabilidad.
Teoría de la Ética Empresarial	Propuesta por Bowie (1999): Las empresas deben actuar de manera moralmente correcta, no solo buscar beneficio económico.	Análisis de políticas internas, trato a empleados, prácticas con proveedores y acciones ambientales.
Teoría de los Stakeholders	Introducida por Freeman (1984): Las empresas tienen responsabilidades hacia todos los grupos de interés afectados por sus actividades, no solo hacia los accionistas.	Análisis profundo de interacciones con diferentes grupos de interés. Calidad de productos y servicios para clientes. Condiciones laborales para empleados. Prácticas comerciales con proveedores. Impacto de operaciones en comunidad y medio ambiente.

# OBJETIVOS

## • **OBJETIVO GENERAL**

Analizar la responsabilidad social empresarial del autoservicio Diego éxito de Aguachica, Cesar.

## **OBJETIVO ESPECIFICOS**

- Develar las prácticas de Responsabilidad Social Empresarial aplicadas por el autoservicio Diego éxito en Aguachica, Cesar, a través de sus empleados.
- Determinar la percepción que tiene el cliente del autoservicio Diego Éxito sobre prácticas de Responsabilidad Social Empresarial.
- Elaborar estrategias que garanticen el mejoramiento de las prácticas de RSE en el autoservicio Diego Éxito.

# ***TIPO DE INVESTIGACIÓN, POBLACIÓN Y MUESTRA***

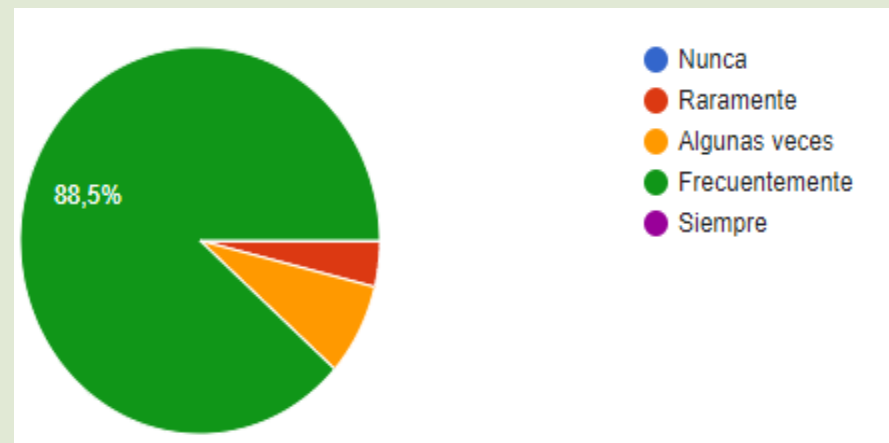
Tipo de investigación	Enfoque	Población y muestra
<ul style="list-style-type: none"><li>• Exploratorio</li><li>• Descriptivo</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Mixto</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 43 empleados</li><li>• 150 clientes</li></ul>

# DESARROLLO DE OBJETIVO ESPECIFICO 1

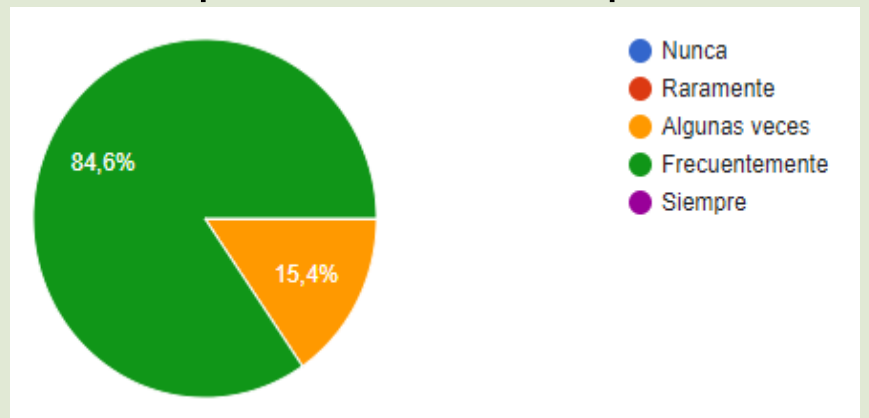
Develar las prácticas de Responsabilidad Social Empresarial aplicadas por el autoservicio Diego éxito en Aguachica, Cesar, a través de sus empleados.

## 1. Comunicación y Transparencia en RSE

### • Frecuencia de Comunicación:

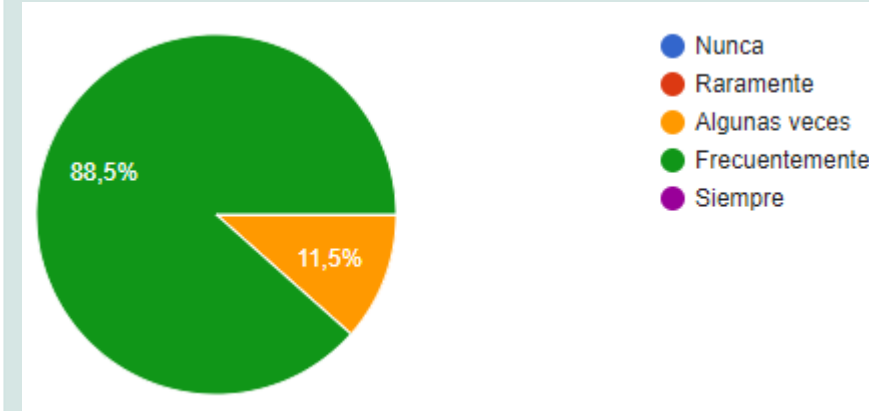


### • Participación de los Empleados:

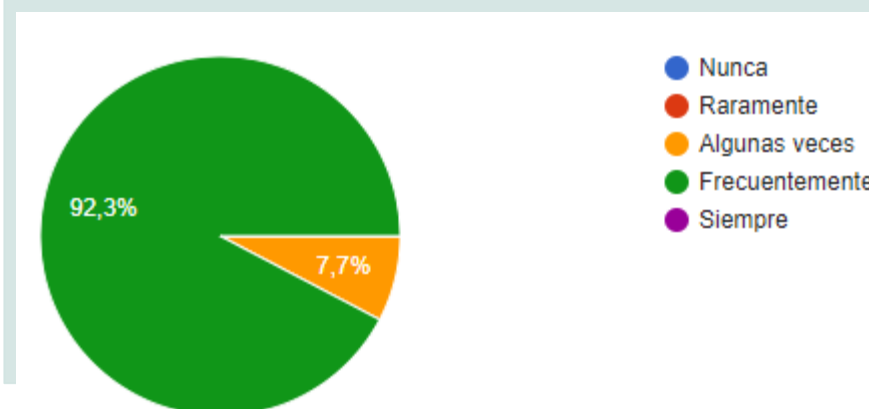


## 2. Compromiso con la comunidad

### • Cumplimiento de Compromisos Sociales:

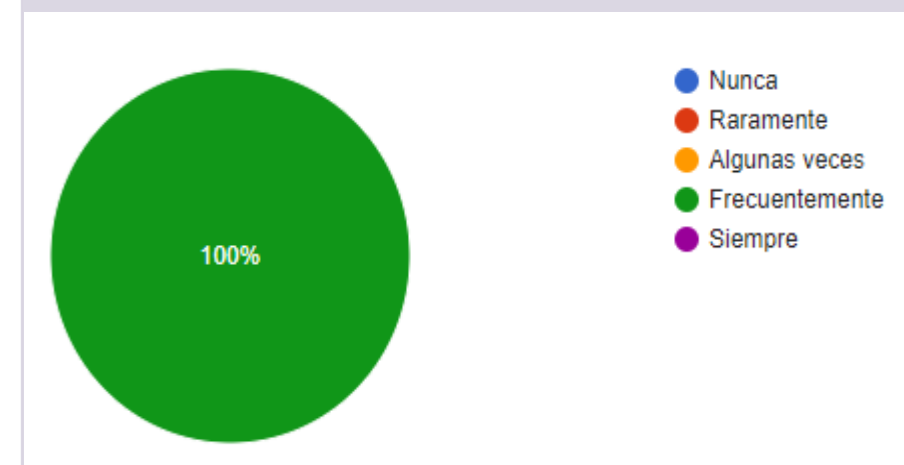


### • Impacto Positivo en la Comunidad:

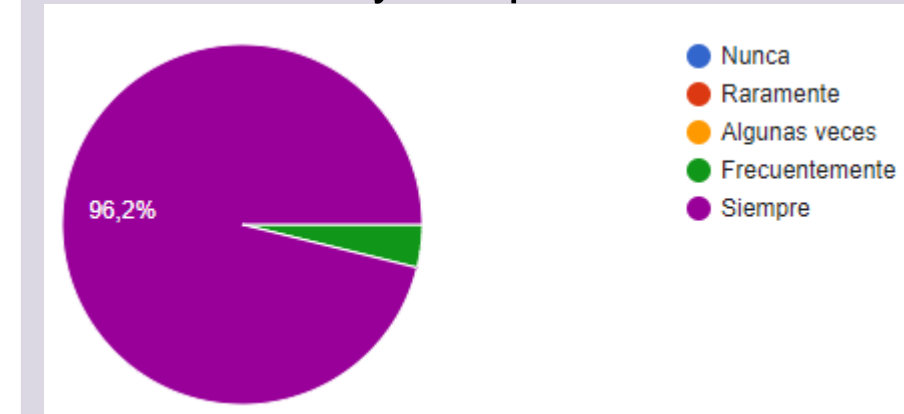


## 3. Ética y buenas prácticas empresariales

### • Conducta Ética:



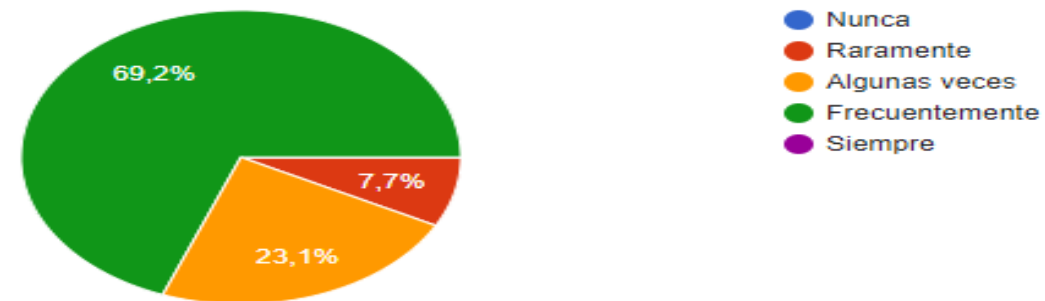
### • Trato Justo y Respeto Interno:



# DESARROLLO DE OBJETIVO ESPECIFICO 1

## 4. Bienestar y satisfacción de los empleados

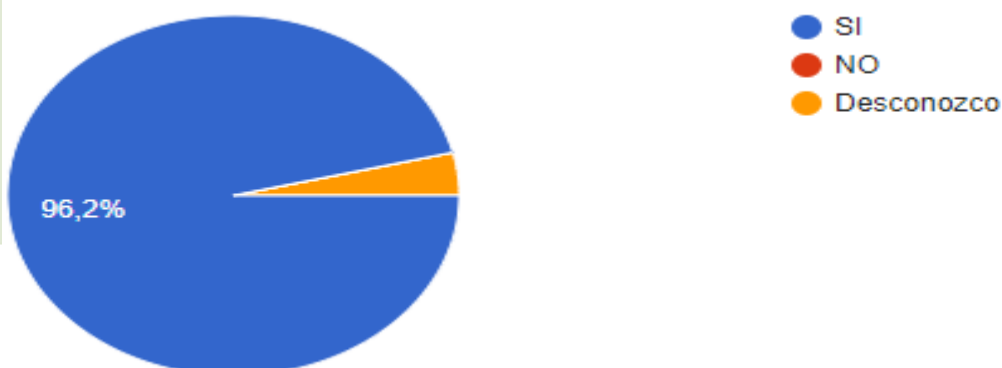
- Motivación y Satisfacción Laboral:



- Seguridad y Salud en el Trabajo:

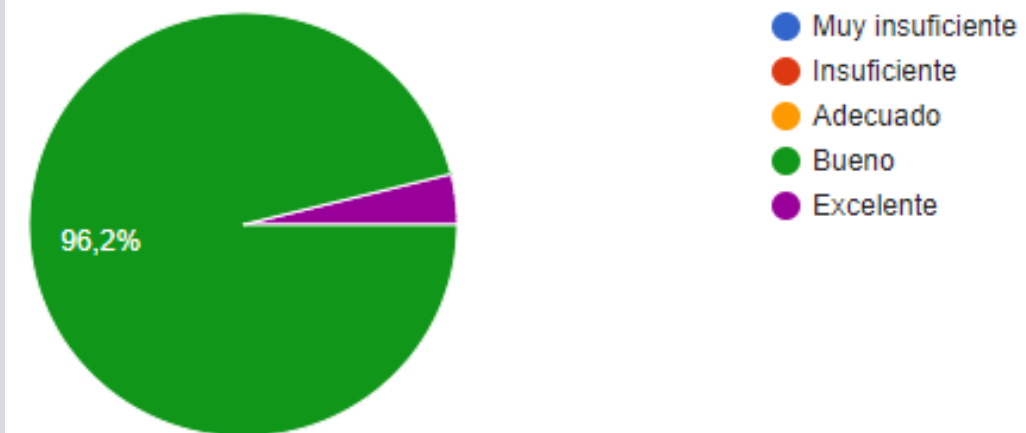


- Prevención de Discriminación y Abuso:



## 5. Sostenibilidad medioambiental

- Apoyo a Proyectos Ambientales:



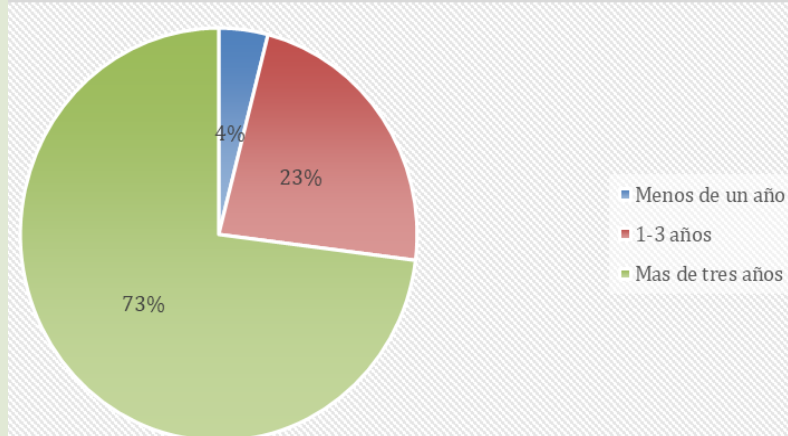
- Actividades Medioambientales en la Comunidad:



Determinar la percepción que tiene el cliente del autoservicio Diego Éxito sobre prácticas de Responsabilidad Social Empresarial.

### 1. Relación duradera con los clientes

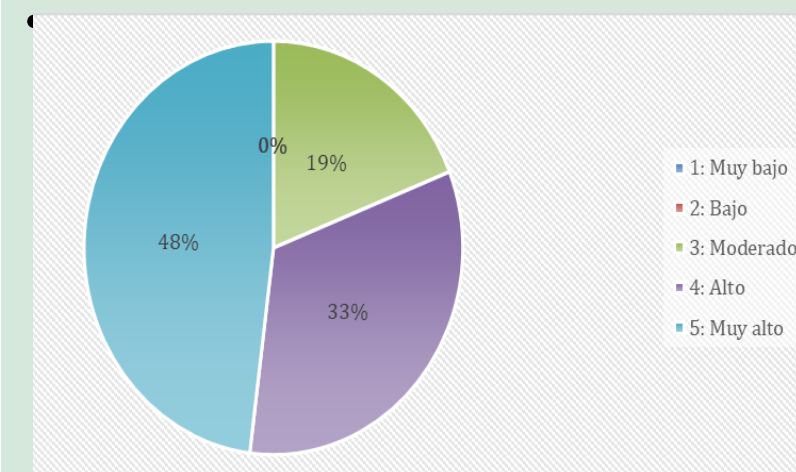
- Fidelidad de Clientes:
- El 73% de los encuestados ha sido cliente del autoservicio por más de tres años, lo que indica una relación estable y duradera con la empresa.



- Confianza en la Empresa: Esta fidelidad sugiere que las prácticas de RSE y la calidad de los productos y servicios han contribuido a mantener la lealtad de los clientes.

### 2. Impacto positivo en la comunidad

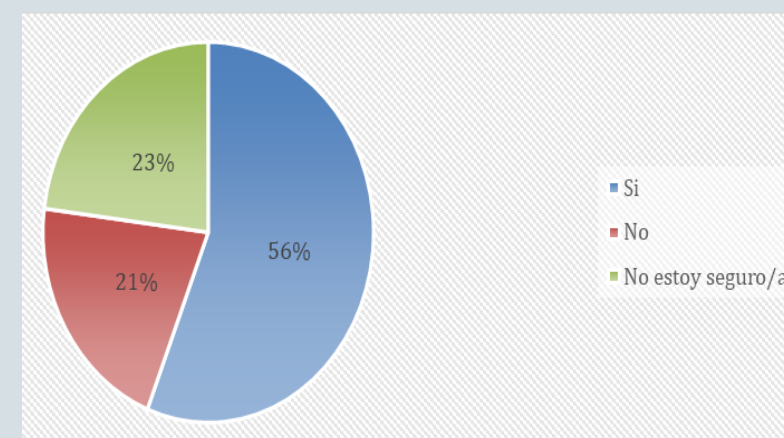
- Percepción del Impacto:
- El 81% de los clientes calificó el impacto general del autoservicio en la comunidad local como "Alto" o "Muy alto".



- Contribución Socioeconómica: Los clientes reconocen el papel del autoservicio en el desarrollo socioeconómico de Aguachica, incluyendo la creación de empleo y participación en iniciativas comunitarias.

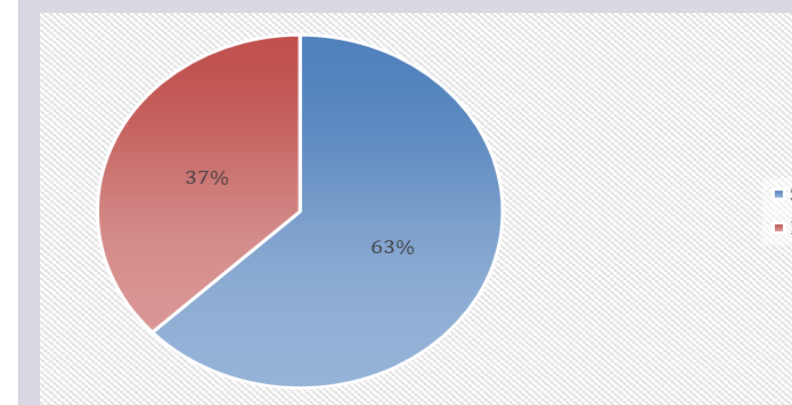
### 3. Disponibilidad de productos locales y precios accesibles

- Mejora en Disponibilidad: El 56% de los clientes ha notado una mejora en la disponibilidad de productos locales a precios accesibles desde que comenzaron a comprar en el autoservicio.



### 4. Participación en actividades de RSE

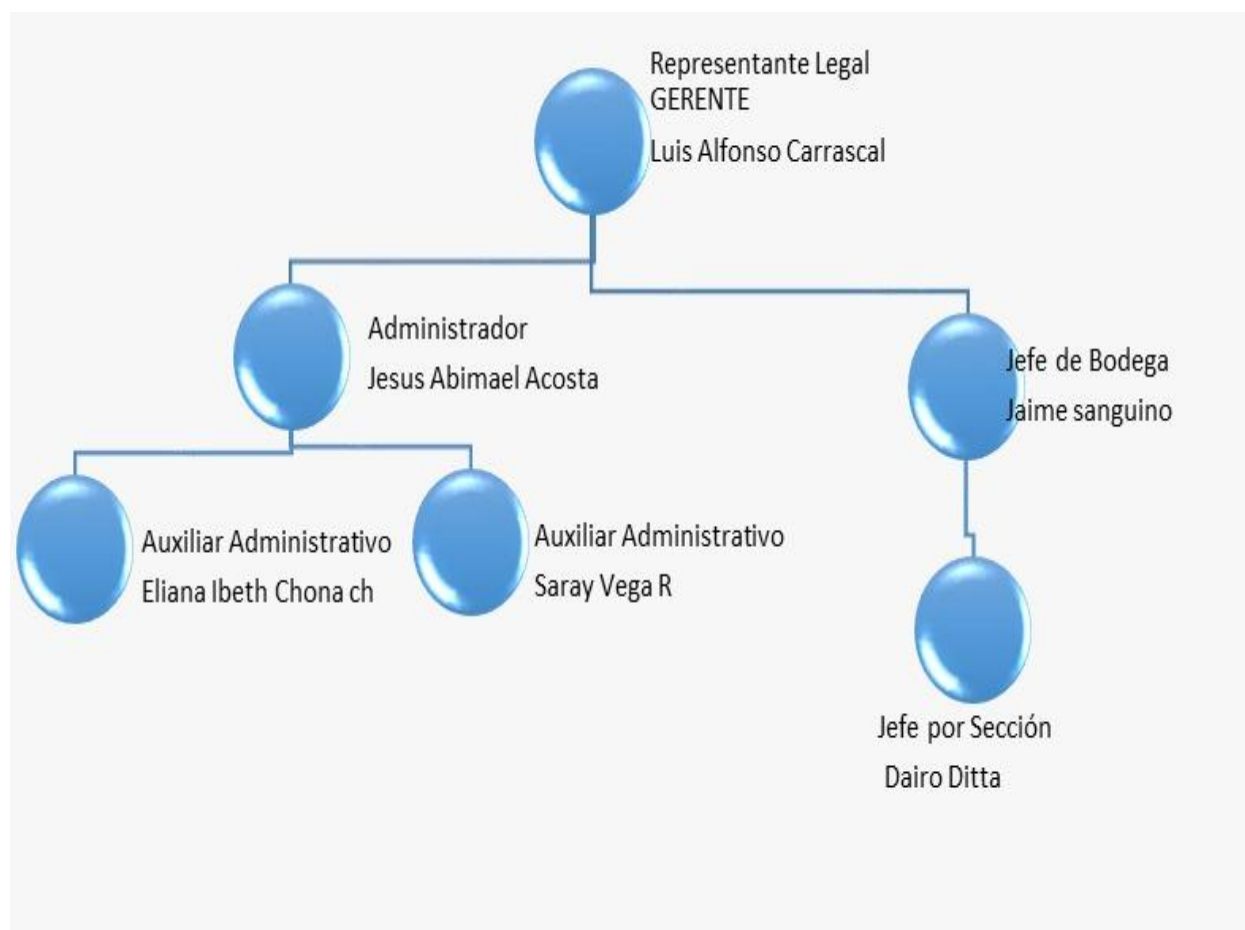
- Participación Activa:
- El 63% de los clientes ha participado en alguna actividad de RSE organizada por el autoservicio, como eventos comunitarios, programas educativos o iniciativas ambientales.
- Fortalecimiento de Vínculos: La participación en estas actividades fortalece la relación entre la empresa y la comunidad.



# DESARROLLO

## OBJETIVO ESPECIFICOS 3

Elaborar estrategias que garanticen el mejoramiento de las prácticas de RSE en el autoservicio Diego Éxito.



Aspecto	Fortalezas	Debilidades
<b>Compromiso de liderazgo</b>	El liderazgo muestra un fuerte compromiso con la RSE, como lo reflejan la misión y visión de la empresa.	Puede haber una concentración de decisiones de RSE en la alta gerencia, limitando la participación a nivel operativo.
<b>Comunicación</b>	Alta frecuencia de comunicación sobre iniciativas de RSE a los empleados.	Falta de comunicación constante que asegure que todos los empleados están informados siempre, no solo "frecuentemente".
<b>Participación de empleados</b>	Alto nivel de oportunidades para la participación de empleados en actividades de RSE.	Algunos empleados todavía sienten que la participación en RSE es ocasional, no sistemática.
<b>Impacto en la comunidad</b>	Fuerte percepción de impacto positivo en la comunidad por las actividades de RSE.	Puede mejorar en áreas de impacto constante y visible, según perciben algunos empleados.
<b>Cultura organizacional</b>	Cultura que valora la justicia y el respeto, crucial para la sostenibilidad de las iniciativas de RSE.	Pequeñas variaciones en la percepción del trato justo pueden indicar áreas de mejora en la consistencia.
<b>Gestión de seguridad y salud</b>	Existencia de un sistema de gestión de seguridad y salud ocupacional bien establecido.	—
<b>Sostenibilidad ambiental</b>	Fuerte apoyo y ejecución de proyectos para el mejoramiento medioambiental.	—
<b>Prácticas éticas</b>	Altas calificaciones en la conducta ética en las prácticas comerciales y de RSE.	La falta de respuestas en la categoría "Siempre" sugiere la necesidad de una constancia absoluta en la ética.
<b>Gestión de recursos humanos</b>	Claridad en la estructura organizacional y roles definidos que apoyan la implementación de RSE.	Estructura jerárquica podría limitar la flexibilidad y adaptabilidad en la implementación de nuevas prácticas de RSE.

# **DESARROLLO**

## **OBJETIVO ESPECIFICOS 3**

Elaborar estrategias que garanticen el mejoramiento de las prácticas de RSE en el autoservicio Diego Éxito.

1

Fomento de la economía local

2

Inclusión y diversidad laboral

3

Educación y participación comunitaria

4

Sostenibilidad ambiental

5

Transparencia y ética empresarial

6

Colaboraciones y alianzas estratégicas

# CONCLUSIONES

La investigación confirmó que las prácticas de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) del Autoservicio Diego Éxito en Aguachica, Cesar, tienen un impacto positivo significativo en la comunidad local. Estas iniciativas mejoran el progreso socioeconómico, fortalecen la percepción de la empresa entre empleados y residentes, y respaldan su posición en el mercado. El estudio demuestra la importancia de integrar la RSE como estrategia central para el crecimiento empresarial y el desarrollo sostenible de la comunidad.

La investigación confirma la importancia de implementar prácticas sólidas e integradas de RSE, no solo como un requisito legal, sino como una estrategia central para el crecimiento empresarial y el desarrollo sostenible de la comunidad. Este enfoque:

- Mejora la percepción de la empresa entre sus empleados y la comunidad.
- Establece un modelo para lograr éxito sostenible en entornos similares.
- Destaca el papel esencial de las empresas en el avance socioeconómico local.

# ***RECOMENDACIONES***

- **Fortalecer la comunicación**
- **Expandir programas educativos y de formación profesional**
- **Apoyar más intensamente a la economía local**
- **Implementar tecnologías y prácticas más sostenibles**
- **Fomentar un programa de voluntariado entre los empleados**
- **Establecer un sistema regular de evaluación**

- Arnstein, S. R. (1969). A Ladder of Citizen Participation. *Journal of the American Planning Association*.
- Brundtland, G.H. (1987). *Our Common Future: Report of the World Commission on Environment and Development*. United Nations.
- Carroll, A.B. (1991). The Pyramid of Corporate Social Responsibility: Toward the Moral Management of Organizational Stakeholders. *Business Horizons*, 34(4), 39-48.
- Cobos Mandon, A. L., & Ramirez Quintero, K. J. (2022). Análisis de la aplicación de la responsabilidad social de la Cámara de Comercio de Aguachica. Universidad Popular del Cesar Seccional Aguachica, Dirección de Ciencias Administrativas Contables y Económicas, Programa de Administración de Empresas, Aguachica, Cesar.
- Crane, A., & Matten, D. (2016). *Business Ethics: Managing Corporate Citizenship and Sustainability in the Age of Globalization*. Oxford University Press.
- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2018). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*. Sage Publications.
- Doe, S., & Lee, E. (2019). "Corporate Social Responsibility: The Path to Sustainable Business Practices in the Retail Sector". *Sustainability*, 11(4), 1159.
- Epstein, M. J., & Buhovac, A. R. (2014). *Making Sustainability Work: Best Practices in Managing and Measuring Corporate Social, Environmental, and Economic Impacts*. Berrett-Koehler Publishers.
- Freeman, R. E. (1984). *Strategic Management: A Stakeholder Approach*. Pitman.
- García, J., & López, M. (2019). "Impacto de la Responsabilidad Social Empresarial en el Desarrollo Local: Estudio de Caso en el Departamento del Cesar". *Revista Colombiana de Sociología*, 42(2), 123-145.
- García, L., & Hernández, M. (2021). "Influencia de Factores Socioeconómicos en la Implementación de RSE en PYMES". *Revista de Economía y Negocios*, 22(4), 58-77.
- Gomez, E., & Tran, A. (2018). "The Impact of Corporate Social Responsibility on Consumer Trust: The Case of Organic Food". *Business Ethics: A European Review*, 27(1), 1-15.
- Gómez, E., & Rodríguez, L. (2021). "Innovación en RSE en PYMES de Regiones Emergentes: Casos de Éxito y Lecciones Aprendidas". *Revista Latinoamericana de Responsabilidad Social*, 34(3), 123-144.

# APÉNDICES

## Encuesta sobre la Percepción de la Responsabilidad Social Empresarial Autoservicio Diego Éxito

Instrucciones:

Por favor, responde las siguientes preguntas basándose en sus experiencias y percepciones sobre las prácticas de responsabilidad social de Autoservicio Diego Éxito. Todas tus respuestas serán tratadas con confidencialidad.



No compartido

\* Indica que la pregunta es obligatoria

Años de antigüedad en la empresa \*

- Menos de un año
- De 1 a 2 años
- De 2 a 4 años
- Mas de 4 años

Sexo \*

- Hombre
- Mujer

## Análisis de la responsabilidad social empresarial en el autoservicio diego éxito de la ciudad de Aguachica cesar.

B I U ↻ ↺

encuesta a realizar a los clientes del autoservicio diego éxito.

1 ¿La empresa informa sobre la calidad, servicio, precio, aspectos ambientales y sociales positivos o negativos de sus productos? \*

- si
- no
- tal vez

2. Respecto a los productos y servicios que ofrece la empresa ¿cree usted que tienen un impacto positivo en la salud, el medio ambiente, la seguridad y los temas sociales? \*

- si
- no
- tal vez



**Universidad**  
Popular del Cesar  
Seccional Aguachica



**ADMINISTRACIÓN**  
**DE EMPRESAS**

# ¡Gracias!