

Plan De Responsabilidad Social Empresarial Para La Empresa ALUVMASTER

Estefany Velásquez valencia

Leidy Vanessa Loaiza Sarmiento

Maribel Osorio Aguirre

Mary Cruz Contreras

Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD

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

Administración de Empresas

Diplomado de Profundización en Gerencia Estratégica y Responsabilidad Social Empresarial

Noviembre 2021

Plan De Responsabilidad Social Empresarial Para La Empresa ALUVMaster

Estefany Velásquez Valencia

Leidy Vanessa Loaiza Sarmiento

Maribel Osorio Aguirre

Mary Cruz Contreras

Yudith Caicedo Domínguez

Asesora

Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD

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

Administración de Empresas

Diplomado de Profundización en Gerencia Estratégica y Responsabilidad Social Empresarial

Noviembre 2021

Tabla de Contenido

Resumen.....	13
Palabras Clave.....	13
Abstract.....	14
Keywords.....	14
Capítulo 1. Antecedentes.....	15
Introducción.....	15
Problema.....	17
Objetivos.....	18
Capítulo 2. Marcos Referenciales.....	19
Marco conceptual.....	19
Marco teórico.....	22
Marco institucional.....	26
Marco Legal.....	29
Capítulo 3. Resultados.....	31
Diagnóstico.....	31
Matriz de Marco Lógico.....	31

Capítulo 4. Plan de Mejoramiento	37
Plan de Acción y de Seguimiento.....	40
Conclusiones.....	41
Referencias.....	43
Anexos	46

Lista de Tablas

Tabla 1. <i>Plan de Acción y de Seguimiento para la Dimensión Económica</i>	38
Tabla 2. <i>Plan de Acción y de Seguimiento para la Dimensión Social</i>	39
Tabla 3. <i>Plan de Acción y de Seguimiento para la Dimensión Ambiental</i>	40

Lista de Figuras

Figura 1. <i>Árbol de problemas para la empresa ALUVMASER</i>	33
Figura 2. <i>Árbol de Objetivos para la empresa ALUVMASER</i>	34
Figura 3. <i>Mapa Estratégico para la empresa ALUVMASER</i>	36

Lista de Anexos

Resumen Analítico Especializado

Título	Plan De Responsabilidad Social Empresarial Para La Empresa ALUVMMASTER
Autores	Estefany Velásquez valencia Leidy Vanessa Loaiza Sarmiento Maribel Osorio Aguirre Mary Cruz Contreras
Tipo de documento	Trabajo de grado de Diplomado
Asesor	Yudith Caicedo Domínguez
Año	2021
Palabras clave	Ética empresarial, desarrollo sostenible, grupos de interés, medio Ambiente, Responsabilidad social empresarial.
Resumen	Este documento tiene como propósito entender la importancia de la responsabilidad social y aplicarla en la elaboración de un plan a la empresa ALUVMMASTER, para fijar unos objetivos que sea de beneficio social y ofrecer salidas que dirijan a mejorar las relaciones tanto internas con clientes, socios, empleados como con la comunidad y el medio ambiente. Así pues, la responsabilidad social es de gran importancia cuando se quiere lograr que una organización centre su visión en cuestiones de tipo

	ambiental de desarrollo social y bienestar de los empleados que sea de gran beneficio para todos.
Problema de investigación	la empresa ALUVMMASTER no está implementando adecuadamente un plan de responsabilidad social empresarial.
Metodología	Para la elaboración de este trabajo se utilizó como elemento de recolección de la información, la encuesta. La cual se trata de un medio de investigación que permite la compilación de los datos a través de una serie de preguntas elaboradas con anterioridad. En esta ocasión se le realizó a quien dirige esta organización para así lograr conseguir la mayor información posible. Y por el hecho de ser una organización pequeña fue el medio más adecuado.
Principales resultados	Como principales resultados se encontró que la organización no cuenta en la actualidad con un plan de responsabilidad social, que no maneja políticas de inclusión social, ambiental y además se identificó la posibilidad de elaborar políticas de elección de proveedores. Esta organización además hasta el momento no ha participado de ningún tipo de actividades comunitarias y se encontró interés de la organización por ser partícipe de programas ambientales.
Conclusiones	En el momento de la elaboración de este trabajo se hizo enfoque principalmente en investigar a la empresa ALUVMMASTER y la manera de como plantear un plan de acuerdo al cumplimiento de las normas de RSE. Se presenta entonces la metodología usada y

como tal sus resultados. Para esto los integrantes del grupo debieron aplicar los conocimientos adquiridos durante todo el curso la cual se aplicó para la propuesta de plan y acción a la organización.

Referencias

Arévalo-Martínez, R.-I., y Ortiz-Rodríguez, H. (2019).

Comunicación organizacional web de la ética en las organizaciones del tercer sector. *El Profesional de La Información*, 28(5), 1–11.

Bernal, E. (2010). Ética profunda en la empresa como base de la sostenibilidad sistémica. *Revista Empresa y Humanismo*, 13(2), 77-120

Bruzco, M. (2015). Pensamiento estratégico emergente en la construcción de la realidad sustentable, Sector Cacao; Estado Sucre, Venezuela. *Nóesis: Revista de Ciencias Sociales y Humanidades*, 24(48), 74–99.

De la Cruz, C y Fernández, J. (2016). Marco conceptual de la ética y la responsabilidad social empresarial: un enfoque antropológico y estratégico. *Empresa y Humanismo*, 19(2), 69–118.

Duque, Y., Cardona, M y Rendón, J. (2013). Responsabilidad Social Empresarial: Teorías, índices, estándares y

certificaciones. *Cuadernos de Administración*. 29(52), 196-206.

Fonseca, R. (2019). El desarrollo sostenible humano local: La evolución de la inclusión del territorio en las teorías del desarrollo. *Economía y Desarrollo*, 162(2), 1–18.

Gioffreda, C. (2019). Los pilares del pensamiento estratégico: la negociación, la compulsión y la destrucción aplicado al caso argentino. *POSTData: Revista de Reflexión y Análisis Político*, 24(2), 331–352.

González, A (2007). Diseño de un mapa estratégico para el mejoramiento de la gestión gerencial en las pymes *del sector metalmecánico del municipio de Guacara del Estado de Carabobo*. <http://www.riuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/123456789/4342/1/agonzalez.pdf>

González Castro, Y., Manzano Durán, O., y Torres Zamudio, M. (2019). Capítulo 1: Evolución de la responsabilidad social universitaria: Línea del tiempo y análisis bibliométrico. *Libros Universidad Nacional Abierta Y a Distancia*, 31 - 52.

González Castro, Y., Manzano Durán, O., y Torres Zamudio, M. (2019). Capítulo 2: Descripción de las categorías

relacionadas con la responsabilidad social universitaria. *Libros Universidad Nacional Abierta Y a Distancia*, 53 - 76.

González, Y., Manzano, O y Torres, M. (2019). Capítulo 3: *Integración sistémica de las categorías dentro de un plan de responsabilidad social Universitaria*. Libros Universidad Nacional Abierta Y a Distancia, 77 - 119.
Recuperado a partir de <https://hemeroteca.unad.edu.co/index.php/book/article/view/3139>

Llanes, M y Salvador, Y. (2018). Convergencia de la ética pública y los objetivos de desarrollo sostenible: resorte subjetivo valioso. *Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, 6(1), 1–28.

Marulanda, N., y Rojas, M. (2019). Ética en Instituciones de Educación Superior para la Construcción de Relaciones de Confianza con Grupos de Interés (Stakeholders). *Información Tecnológica*, 30(3), 269–276.

Medina, M y Moreno, C (2009). *Diseño de un modelo de gestión de RSE a la empresa Micro Pneumatic S.A.* Recuperado de <https://repository.unad.edu.co/bitstream/handle/10596/1140/2009-49P-08.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

-
- Muñoz, E. (2009). Cuadro de Mando Integral (Balanced Scorecard) para la gestión bibliotecaria: pautas para una aplicación. *Investigación bibliotecológica*, 23(48), 105-126.
- Norma ISO (2010). ISO 26000. *Guía de responsabilidad social*. Recuperado de <https://www.iso.org/obp/ui#iso:std:iso:26000:ed-1:v1:es>
- Norma ISO (2010). ISO 26000. *Responsabilidad Social Visión general del proyecto*. Recuperado de https://www.iso.org/files/live/sites/isoorg/files/archive/pdf/en/iso_26000_project_overview-es.pdf
- Ocampo, O., García, J., Ciro, L y Forero; Y. (2015). Responsabilidad social en pequeñas empresas del sector de Alimentos y Bebidas de Caldas. *Entramado*, 11(2). 72-90.
- Ortegón, G., Castrillón, O y 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.,
- Ramírez, I, Nelson, L, y Harold, S. (2020). Gerencia Estratégica Para La Gestión de Personas Del Sector Minero de Venezuela, Colombia y Chile. *Información Tecnológica* 31 (1): 133–40.
-

Sánchez, N. (2007). El marco lógico. Metodología para la planificación, seguimiento y evaluación de proyectos. *Visión Gerencial*, (2),328-343.

Vargas-Chaves, I y Marrugo-Salas, L. (2015). La responsabilidad social empresarial como criterio orientador para la sostenibilidad y la ética de las actividades del sector bancario. *Jurídicas*, 2, 42.

ANEXO 2 técnica del árbol de los problemas. ¿Qué es el árbol de los problemas? pág. 1 recuperado de: <https://www.minam.gob.pe/proyecolegios/Curso/curso-virtual/Modulos/modulo2/3Secundaria/Actividades-Aprendizaje/Comunica/S5/anexo5/Sesi%C3%B3n%20RESIDUOS%20SOLIDOS%20to%20Secundaria%20ANEXO2.pdf>

“Árbol de objetivos y Tormenta de ideas” Patgu.eco.catedras.unc.edu.ar. (2021). Procedimientos Administrativos

tecnicatura en gestión universitaria FCE.UNC. recuperado de: <https://patgu.eco.catedras.unc.edu.ar/unidad-3/herramientas/arbol-de-objetivos-y-tormenta-de-ideas/>

Roncancio, G. (2018) ¿Qué es un mapa estratégico en el Balanced Scorecard y como se hace? *Pensemos.com* Recuperado de:

<https://gestion.pensemos.com/que-es-un-mapa-estrategico-en-el-balanced-scorecard-y-como-se-hace>

Resumen

Hoy por hoy la Responsabilidad Social Empresarial juega un papel muy importante en las organizaciones, puesto que esta ayuda a determinar su papel en un tema muy importante en la actualidad como es el medio ambiente, además de ayudar a las organizaciones a hacerse partícipe de programas de desarrollo comunitario y mejorar el bienestar interno para así ayudar a contribuir de manera positiva desde cada organización en sus diferentes entornos , por tal motivo el fin de este documento es proponer un plan de RSE en la organización ALUVMMASTER, que se ubica en el municipio de Tuluá, valle del cauca, y se dedica a fabricar, instalar y distribuir productos en vidrio, aluminio madera, PVC, aceros inoxidable entre otros...es una empresa de herencia familiar ya que su propietario y administrador John Jairo Rivadeneira Zúñiga aprendió el arte de su padre.

A través de un diagnóstico se logra evidenciar que la empresa no cuenta con un PRSE, por lo tanto, se procede a realizar un diagnóstico mediante el instrumento de la encuesta. Lo cual ayudó a determinar los objetivos y estrategias de la organización, para así crear el PRSE y crear un código de ética para complementar complemento al documento.

Palabras Clave:

Ética empresarial, desarrollo sostenible, grupos de interés, medio Ambiente, Responsabilidad social empresarial.

Abstract

Today Corporate Social Responsibility plays a very important role in organizations, since it helps to determine their role in a very important issue today such as the environment, in addition to helping organizations to participate in programs of community development and improve internal well-being in order to help each organization contribute in a positive way in its different environments, for this reason the purpose of this document is to propose a CSR plan in the ALUVMMASTER organization Through a diagnosis it is possible to show that the company does not have a PRSE, therefore, a diagnosis is made using the survey instrument. Which helped determine the objectives and strategies of the organization, in order to create the PRSE and create a code of ethics to complement the document.

Keywords

Business ethics, sustainable development, interest groups, environment, corporate social responsibility.

Capítulo 1. Antecedentes

Introducción

En el presente trabajo se verá reflejada la realización por pasos del Diplomado de Profundización en Gerencia Estratégica y Responsabilidad Social Empresarial, en el cual se desarrollaron importantes formaciones puntos como construir plan estratégico. Esto logrado desde la apreciación y entendimiento de conceptos clave como lo es la ética empresarial y la gerencia estratégica. De este modo que se implemente adecuadamente para mejoras y progreso tanto económico, social y ambiental.

El presente trabajo se basa en la aplicación de los pasos estudiados, todas influidos hacia una empresa escogida grupalmente bajo ciertos criterios como fue Aluvmaster, ya que era la indicada para afianzar procesos y aplicar cada proceso de la mejor manera.

Inicialmente llegaremos a entender como el gran pilar para entender el inicio del trabajo y todas sus partes, ya que se reflejará la comprensión de todos los conceptos y teorías a tratar. De este modo que el siguiente trabajo tuvo un estudio previo para poder hacer una ubicación y centrarse en temas de gran relevancia para las empresas en la actualidad.

Luego se procederá a presentar un ensayo mediante el cual se sustenta la teoría, aplicación Y los principales representantes del estudio e investigación de la RSE, ya que esto nos ayuda a tener una tesis fundamentada y clara como principio de una adecuada implementación de la norma ISO 26. 000. Esto será de gran importancia para tener una base fundamentada y real de los estudios de la empresa a desarrollar.

Como paso siguiente se intentará mostrar la implementación de la norma estudiada durante el diplomado, ya que se presentarán los resultados basados mediante un diagnóstico de un instrumento de recolección de datos. Esto de gran importancia basado en términos de materia fundamental o variables de las normas ISO 26.000.

De igual manera podrá identificar en la secuencia del trabajo el problema central que se busca resolver en la empresa estudiada. De esta manera se presentará el desarrollo de mapas estratégicos que van a presentar tanto las causas como las consecuencias del problema detectado como principio y así mismo buscando unas estrategias finales para dar solución.

Finalmente se apreciará la última fase a partir de análisis y toma de decisiones. Aparte para culminar el presente trabajo se construirá y enseñará el código de ética y el plan de acción que tendrá un establecido seguimiento para su eficaz y veraz implementación.

Problema

De acuerdo a la observación y la entrevista realizada al administrador de la empresa ALUVMASTER se evidencio en poco tiempo que lleva en el mercado y que a pesar de esto tiene un buen desempeño y reputación en mercado. Sin embargo, no cuenta con un plan de responsabilidad social Empresarial establecido legalmente que le permita catapultarse y darse a conocer por la labor social y ambiental frente a los compromisos que como empresa debe cumplir, aspectos como el tamaño y la falta de conocimiento de la norma “ISO 26000” Además, no cuenta con la competencia requerida en el SG-SST, a su vez no maneja una estructura clara y la organización no se encuentra involucrada actualmente en ningún programa de desarrollo social. Por tanto, se está viendo privada de tener una mayor ventaja competitiva y un mejor bienestar en todos sus entornos a partir del diagnostico anterior surge la problemática: ¿Qué se debería hacer para que la empresa ALUVMASTER implemente dentro de su organización la responsabilidad social empresarial?

Objetivos

Objetivo General

Plantear un plan de responsabilidad social para la empresa

ALUVMMASTER, teniendo en cuenta los impactos económicos, sociales y ambientales en los que esta se desenvuelve creando normas básicas para la organización.

Objetivos Específicos

- Diagnosticar las necesidades de la empresa frente a la carencia de un RSE.
- Diseñar un plan de mejoramiento que permita tener una toma de decisiones asertivas
- Proponer un código de ética donde los valores, principios, pautas éticas sirvan para la mejora continua del clima organizacional.

Capítulo 2.

Marcos Referenciales

Los marcos referenciales son utilizados principalmente en los proyectos de investigación como base textual donde se exponen todos los aspectos que le conforman y ayuda a el investigador a identificar las hipótesis y problemas.

Marco conceptual

A continuación, se presentan las definiciones de los diferentes términos asociados con el Pensamiento estratégico, teniendo como referencia algunos autores para realizar una interpretación propia.

Ética.

Es el concepto que nos ayuda a comprender la conducta moral de cada persona, según lo dicho por (Herrera, 2016) en el documento de Responsabilidad social y ética empresarial. Se puede concluir que la ética permite al ser humano tener una conciencia que le dicta como debe ser el comportamiento de acuerdo a lo que cada persona considera correcto.

Ética Empresarial.

Según (Herrera, 2016) esta se basa en aplicar los principios básicos de nuestra formación en el ámbito laboral, de esta manera se puede indicar que la ética empresarial permite que un ambiente laboral tenga la suficiente sensatez para ejercer la labor de la manera correcta.

Pensamiento Estratégico.

El pensamiento estratégico consiste en estar siempre activos, buscando prever el futuro de las organizaciones con vistas a que cada día sea mejor en el mercado. Vivas (2000); De acuerdo a lo descrito anteriormente podemos indicar que el pensamiento estratégico impulsa a visualizar objetivos más allá de las condiciones que afloran y que nos impiden avanzar

Desarrollo Social.

Es el proceso que ejercen los sectores públicos y privados, para que una comunidad logre igualar sus condiciones sociales y económicas. Ivette, A. (2020). El desarrollo Social debería ser una obligación de cada uno los sectores tanto a nivel público como privado, velar porque la comunidad en general pueda crecer y su población avance es la manera de erradicar tanta pobreza, desigualdad y violencia construyendo oportunidades para todos.

Desarrollo Sostenible.

El desarrollo sostenible es un asunto que nos compete a todos dado que se trata del uso de los recursos principalmente de índole ambiental que son usados y mal usados por toda la humanidad y requiere de su preservación para mantener y mejorar la calidad de vida de todos. Velazco, A. (2013).

Es importante tener en cuenta que cada persona es responsable de lograr la sostenibilidad del medio ambiente y que podemos gozar de un equilibrio frente al desarrollo económico sin dañar los recursos.

Excelencia Empresarial.

La excelencia empresarial sobre todo se trata de la importancia del desarrollo de los procesos dentro de una organización de la mejor manera posible pero también de la forma en que dichos procesos afectan a quienes se relacionan con estas. Pigé, B. (2012). pag.70.

Ser excelente es un conjunto de cualidades que se engloban para conseguir en el ámbito laboral el objetivo esperado y junto con ellas entender la lógica entre el discurso y la realidad, entendiendo el equilibrio en la sociedad.

Grupos de Interés.

Los grupos de interés están conformados por diversos subgrupos los cuales influyen en la creación de la planeación estratégica de la organización y que aporta a un mejoramiento continuo. (Freeman, 1984; Freeman, 2010)

Sostenibilidad.

Es la satisfacción de las necesidades actuales sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras de satisfacer las suyas, garantizando el equilibrio entre crecimiento económico, cuidado del medio ambiente y bienestar social. Informe Brundtland, publicado en 1987.

Estrategia.

La estrategia es un proceso hecho para tomar de decisiones y/o para accionar frente a un determinado escenario, buscando alcanzar uno o varios objetivos previamente definidos, Westreicher, G. (2020)

Gerencia Estratégica.

Según Fred R. David Es un proceso mediante el cual se formulan, ejecutan y evalúan las acciones que permitirán que una organización logre los objetivos. La Gerencia estratégica requiere la identificación de amenazas y oportunidades externas de una empresa, al igual que las debilidades y fortalezas internas. Gerencia estratégica, (s.f.)

Marco teórico

La Responsabilidad Social Un Desafío Empresarial

La Responsabilidad Social Empresarial es el compromiso que cada organización grande o pequeña tiene con el medio ambiente y con la comunidad, es la contribución que deben hacer todas las empresas por utilizar los recursos.

De acuerdo con Bateman y Snell (2005), "la empresa socialmente responsable maximiza los efectos positivos sobre la sociedad y minimiza sus efectos negativos" (p. 147); entendiendo que cada organización sobresale de manera positiva cuando dentro de sus objetivos se encuentra la responsabilidad social, cuando fomenta acciones que van encaminadas a fortalecer y a poner en práctica la RSE, según la comisión Europea, 2001 "La mayoría de las definiciones de la responsabilidad social de las empresas entienden este concepto como la integración voluntaria, por parte de las empresas, de las preocupaciones sociales y medioambientales en sus operaciones comerciales y sus relaciones con sus interlocutores" por ello han generado grandes impactos en la sociedad, llevando a que las organizaciones a nivel mundial diseñen planes que vayan encaminados a beneficiar el medio ambiente y generar cambios en la sociedad. Estas estrategias han permitido que muchas organizaciones crezcan y se diferencien más que las empresas que no

lo implementan, esto se debe a que las personas están creando más conciencia para cuidar nuestro medio ambiente.

Cada día vemos como nuestro medio ambiente está más contaminado y como los efectos sobre el calentamiento global afectan negativamente la calidad de vida de las personas y muchas de las causas de este fenómeno son por los gases y desechos contaminantes que emiten las grandes y pequeñas empresas, para nadie es secreto que la industria crece a pasos agigantados para satisfacer una sociedad de consumo cada vez más exigente y demandante.

La responsabilidad que tienen las empresas para adoptar posturas que ayuden a mitigar y frenar estos efectos debe ser una obligación que tanto los gobiernos como los consumidores deben reconocer y premiar otorgándole beneficios que le ayuden a sostener su crecimiento económico, ya que no es el objetivo que las empresas se conviertan en obras de beneficencia y que por el contrario se vean afectadas negativamente llegando a despidos masivos, de lo que se quiere asuman una postura activa en torno al cuidado y protección del medio ambiente y que las estrategias de avanzar vallan ligadas a garantizar el desarrollo y el cuidado del medio ambiente.

Por ello todas las empresas por pequeñas que sean deben tener entre sus objetivos y estrategias asumir la responsabilidad con el medio ambiente y con la comunidad como un compromiso y una obligación que sean penalizadas cuando no se cumpla. Aunque no se puede desconocer como algunas organizaciones se apropian y que según (Bumerán ,2020). “Optimizan los recursos utilizados tratando de minimizar su impacto ambiental; esto con medidas de ahorro de energía, agua o algún otro elemento natural.”.

Es vital que en medio de las estrategias comerciales se incluyan compromisos en torno al reciclaje, al cuidado de los recursos y la implementación del desarrollo técnico y profesional en los jóvenes y a la comunidad, es importante lograr un impacto positivo y al mismo tiempo contribuir en la competitividad y la sostenibilidad de la empresa, para lograr que ese equilibrio se haga realidad, es necesario que se conozca bien el entorno en el cual va a operar, que sean conscientes de las leyes que rigen su operación y todas las actividades que de una u otra manera van afectar al público con el que se van a interrelacionar, estas personas se van a ver afectadas de una manera negativa o positiva, es allí donde se puede orientar para causar el mínimo de daño posible.

Existen unos modelos de responsabilidad social empresarial que se basan en una serie de normas y leyes que fundamentan a nivel mundial la RSE, entre ellas se destacan tres grandes según la organización de red de árboles los cuales son: “los ambientales (protección al medio ambiente), sociales (fomento de valores éticos y sociales) y económicos (valores económicos justos y equilibrados), con los que se busca homogeneizar las prácticas empresariales con sus responsabilidades ante la sociedad.”(2020).juntas permiten a las organizaciones un equilibrio entre su crecimiento y prácticas que beneficien al medio ambiente pero también a la sociedad. y es que a través de la sensibilización de las campañas propuestas para apalancar un producto o servicio se puede equipar un mensaje de reconciliación y de cuidado hacia el medio ambiente, el cual valla enlazado con la necesidad que el consumidor tiene, teniendo en cuenta que cada día la sociedad es más receptiva al tema ante el cuidado del medio ambiente. Pues según Equipo Zafaroni (2004) la empresa que es respetuosa de las personas, comunidades, medio ambiente y la sociedad en su conjunto proyecta una reputación que le garantiza mayor sostenibilidad en el

tiempo, reduciendo riesgos, anticipándose a situaciones que pueden afectar la empresa, mayor agilidad para reaccionar y adaptarse y generando confianza.

Se Puede decir que a través de los años la RSE se ha vuelto un tema viral probablemente por el nivel de contaminación en que se encuentra el planeta y por el crecimiento de las industrias que hace la situación tan crítica y por eso vemos a diario organizaciones y gobiernos que apuestan a asumir políticas más equilibradas y a disminuir todo el impacto negativo que tienen frente al medio ambiente, aunque esto aún no es suficiente ayuda a minimizar en algo, lo que no se puede obviar es el deber que todos tenemos para que se logre el objetivo, aplaudir la aplicación de la responsabilidad social en diferentes entornos como escuelas, empresas, universidades y redes sociales se convierte en un impacto social importante que ayuda hacer eco, pero que aún no es suficiente.

Según Fernández (2009) la responsabilidad Social empresarial Ha de ser entendida como una filosofía y una actitud que adopta la empresa hacia los negocios y que refleja la incorporación voluntaria en su gestión de las preocupaciones y expectativas de sus distintos grupos de interés, con una visión a largo plazo. Dicho de otra manera, Fernández, 2009 complementa diciendo “Una empresa socialmente responsable busca el punto óptimo en cada momento entre la rentabilidad económica, la mejora del bienestar social de la comunidad y la preservación del medio ambiente”

Marco institucional

Descripción de la Empresa

ALUVMASTER una micro empresa que está ubicada en la ciudad de Tuluá en el barrio la Ceiba inicio en el año 2019 y se dedica a fabricar, instalar y distribuir productos en vidrio, aluminio madera, PVC, aceros inoxidables entre otros...es una empresa de herencia familiar ya que su propietario y administrador John Jairo Rivadeneira Zúñiga aprendió el arte de su padre. Sus principales aliados son constructores e ingenieros.

Sector

Manufactura

Ubicación

TRANSVERSAL 12 26b - 07 Barrio La Ceiba

Misión

Somos una empresa que se dedica a la fabricación, instalación y distribución de productos en vidrio, aluminio arquitectónico, madera, PVC y acero inoxidable para sectores de la construcción, industria, particulares y comerciales. Proporcionando a nuestros clientes calidad, cumplimiento y competitividad. Respetando el medio ambiente y la comunidad.

Visión

Ser una empresa reconocida en el 2026 como líder emprendedora en la comercialización de vidrio y aluminio a nivel regional, proyectándose a la excelencia de nuestros productos y servicios, apoyándose en alianzas estratégicas que manejen estándares de calidad paralelos a los de esta organización y tener como prioridad satisfacer las necesidades de nuestros clientes, respetando las normas de la comunidad y el medio ambiente.

Valores

Trabajo en equipo:

Brindamos la mejor calidad en los servicios para con los clientes internos y externos, por esto Aprovechamos las cualidades individuales y unimos destrezas para producir mejores resultados y lograr un objetivo común.

Sentido de pertenencia

Buscamos Tener empleados comprometidos con sus actividades laborales, generándole a la organización un mejor desarrollo y a su vez ellos obtener logros laborales y satisfacción.

Responsabilidad social

Nos basamos en principios que respetan a la comunidad y el medio ambiente de acuerdo con las normas que le rigen.

Respeto al medio ambiente: Cuidamos de que nuestras actividades laborales y de producción no afecten negativamente a la comunidad y al medio ambiente.

Relaciones laborales: cuidamos de que nuestros colaboradores y lleven relaciones pacíficas y de respeto que permitan crear un ámbito laboral agradable.

Estructura Organizacional

Figura - Organigrama de Aluvmaster

Marco Legal

La norma ISO 26000 son un conjunto de guías establecidas por la Organización Internacional de Normalización cuyo fin es tener unos lineamientos claros en materia de Responsabilidad Social en las empresas, (Blandonnet, 2014)

En la actualidad las empresas que son socialmente responsables resultan más atractivas para los clientes ya que con la cultura del cuidado al medio ambiente y la responsabilidad frente a temas sociales muchas enganchan sus ventas y resultan siendo más atractivas para los inversionistas que las que no lo hacen, la manera como están involucradas hacen que no solamente se dediquen a promover y financiar campañas sino que sean realmente coherentes con el mensaje que se transmiten al público objetivo.

Muchas veces se piensa que la calidad, el precio y servicio son lo más importante de competir, pero al día de hoy es otro factor el que suma atributos y que no son tangibles como lo es la reputación y la responsabilidad social, los cuales hacen la diferencia frente a la competencia, en este sentido las empresas deben ver como principal ciertas acciones que consigan afectar de manera positiva a la sociedad al igual que implica incrementar el valor de la empresa, esto se puede traducir en mejorar para la competir aprovechando la oportunidad y poder hacer gestión de los riesgos.

Al igual es preciso indicar que la responsabilidad es un concepto que implica la necesidad y obligación de las empresas e instituciones que desarrollan algún tipo de actividad económica al tener el deber de promover una cultura de la legalidad, los principios éticos , morales y el medio ambiente, es el compromiso de la empresa contribuir con el desarrollo sostenible lo cual implica un cambio en su relación con la naturaleza y la sociedad.

Por lo cual, se hace necesario señalar los siete principios básicos de responsabilidad social que, según la guía ISO 26000 aconseja adoptar, a fin de facilitar la integración de la responsabilidad social en toda la organización. La importancia de estos principios es la misma para todos, es decir, que ninguno tiene prioridad sobre otro. (Garzón 2017).

Gobernanza: Se encuentra presente en cada uno de los temas fundamentales constituidos por a las políticas, manuales, procedimientos y a la forma de hacer negocios.

Derechos humanos: Se trata de tener en cuenta la cancelación de un salario justo a los trabajadores, jornada laboral justa y un entorno seguro para todas las personas.

Prácticas laborales. Es la puesta en práctica de condiciones de trabajo bajo las condiciones laborales procesos laborales y procesos de contratación.

Medio ambiente: Practicas de gestión ambiental

Practicas Justas de Operación: Correspondiente a la cadena de valor y proveedores

Asuntos de Consumidores: Corresponde a la relación de los clientes

Participación y desarrollo de la comunidad: Corresponde a la relación y desarrollo del entorno y sus condiciones con los clientes

Capítulo 3. Resultados

Diagnóstico

Se presentaron cuatro propuestas y se evaluó la viabilidad más alta de cada una. De acuerdo a esto se seleccionó la propuesta presentada de la empresa ALUVMMASTER. Seguido a esto se usó como instrumento de diagnóstico la entrevista .la cual se le efectuó al administrador de la empresa. Como resultados encontramos que la empresa no maneja actualmente un programa de RSE principalmente por desconocimiento. Se encontró además la escasez de una estructura organizacional clara, programa de beneficio o motivación para los empleados, políticas de inclusión, Baja capacitación en seguridad y salud en el trabajo y la escasez de un programa de reciclaje. Además, se identificó la posibilidad de la creación de políticas para la selección de proveedores y finalmente se encontró que la organización no es participe en la actualidad de ningún programa social o comunitario.

Matriz de Marco Lógico

El marco lógico es una herramienta que permite estructurar los procesos esenciales de un proyecto (conceptualización, diseño, seguimiento de la ejecución y evaluación), profundizando en los vínculos entre cada acción y sus resultados. (Pérez 2014)

Stakeholders

De intereses directos o niveles internos

- Propietario
- Trabajadores
- Proveedores
- Clientes

De intereses indirectos o niveles externos

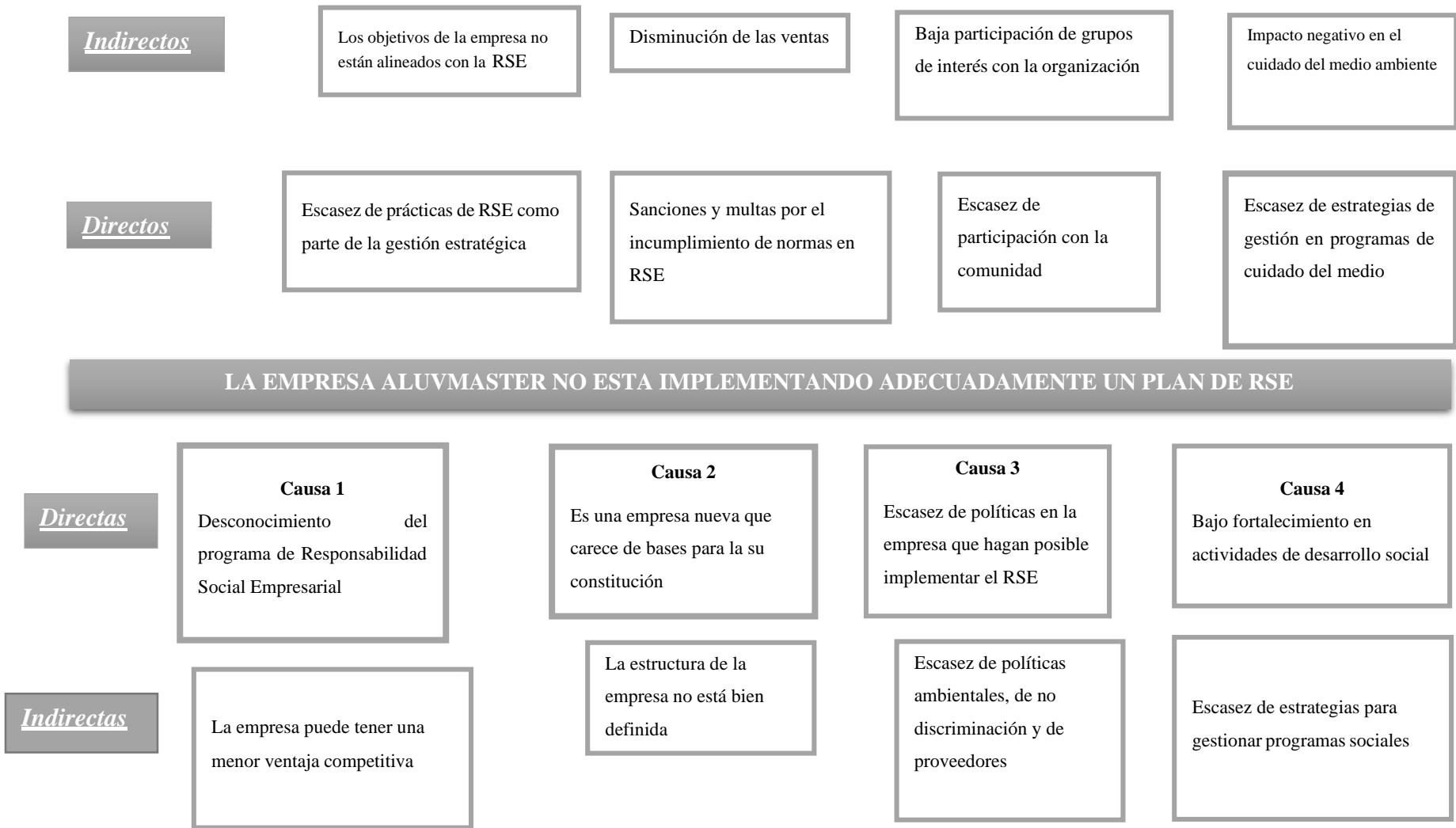
- Competidores
- Defensores de los clientes
- Ecologistas
- Sociedad en general

Árbol del Problema

El árbol de problemas es una estrategia o herramienta que se usa para determinar un problema principal el cual se soluciona a través de la participación de un proyecto empleando la relación entre la causa y el efecto. A continuación, se encuentra el realizado a la empresa ALUVMASTER (Ver Figura 1).

Figura 1.

Árbol de problemas para la empresa ALUVMASER



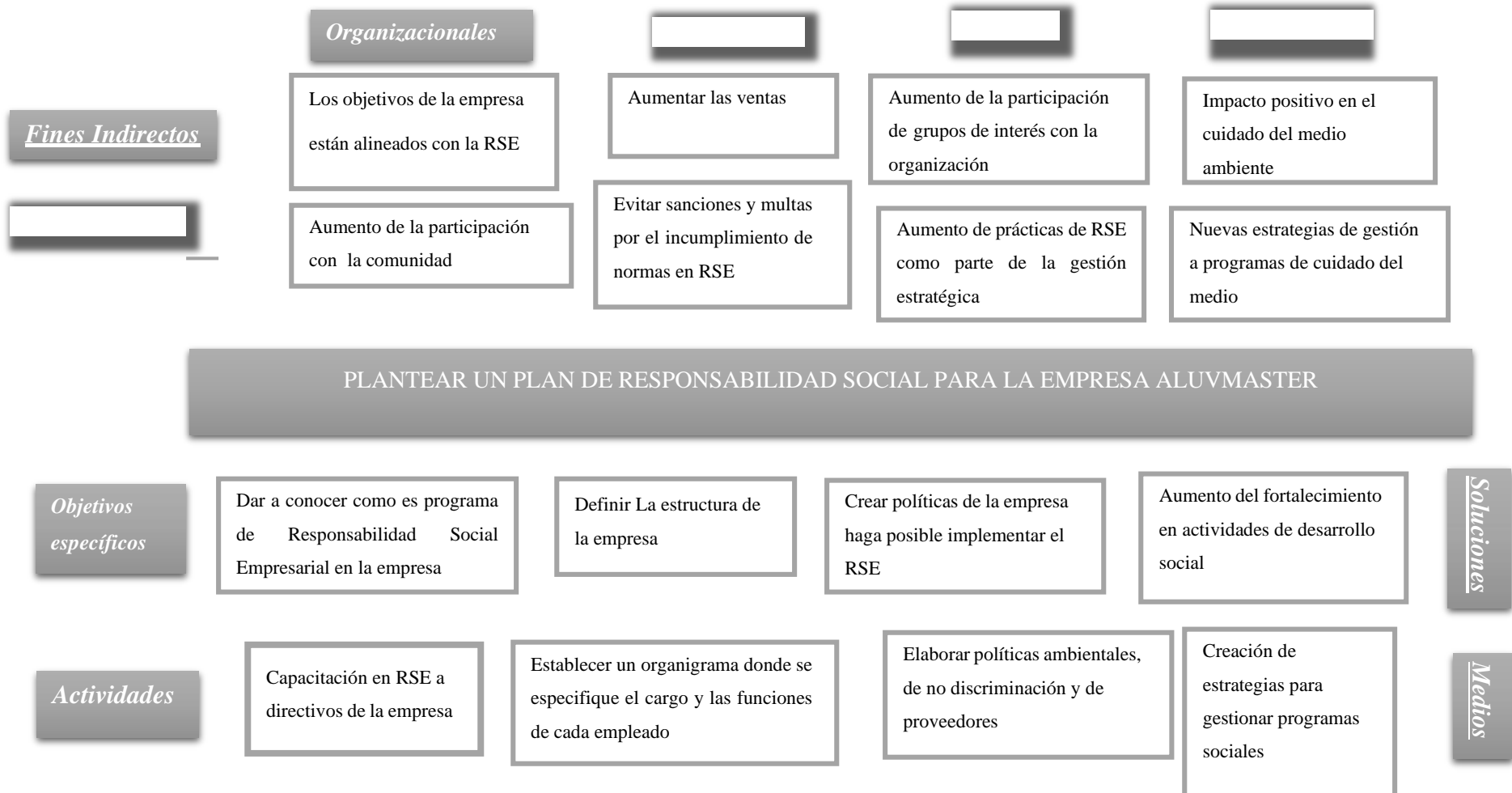
Fuente. Elaboración propia

Árbol de Objetivos

El árbol de objetivos es un conjunto de alternativas para la solución del problema central. De acuerdo a esto, se alcanza el lado positivo de las condiciones negativas del árbol anterior, por lo tanto, se usa una estructura similar. Cuyo propósito es la resolución del problema poco a poco. A continuación, se encuentra el realizado a la empresa ALUVMASTER (Ver Figura 2)

Figura 2.

Árbol de Objetivos para la empresa ALUVMASTER



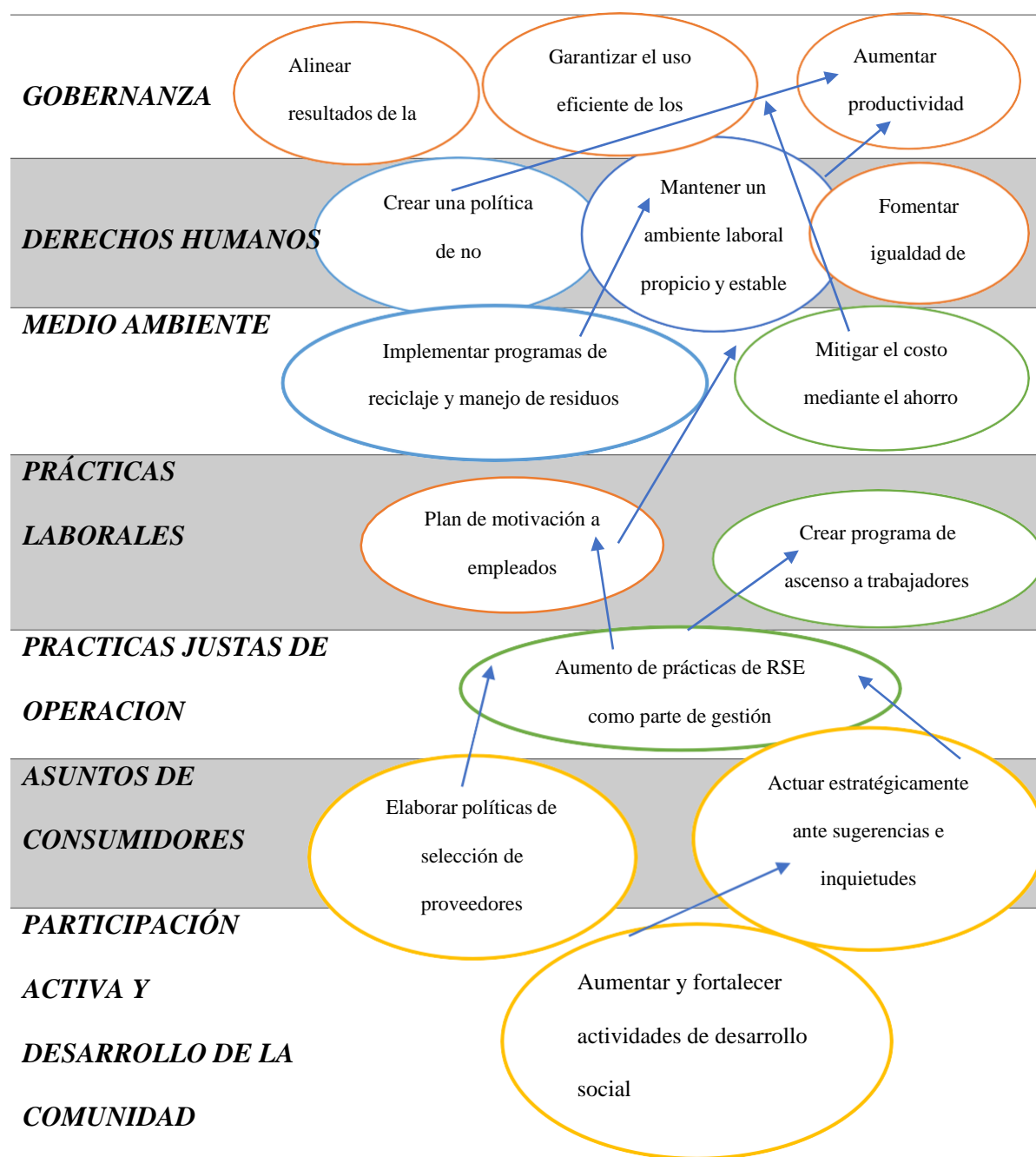
Mapa Estratégico

Un mapa estratégico es una forma íntegra de representar de manera gráfica las estrategias de una empresa, explica como es el desarrollo de su creación a través de un conjunto de relaciones entre sus distintos componentes. A continuación, se presenta el realizado a la empresa

ALUVMASTER (Ver Figura 3).

Figura 3.

Mapa Estratégico para la empresa ALUVMASER



Fuente.

Elaboración propia

Capítulo 4. Plan de Mejoramiento

El plan de mejoramiento es el resultado de procedimientos, acciones y metas diseñadas de manera planeada y organizadas permitiendo saber o identificar cómo va la organización y que se debe mejorar. (Min Educación, 2004)

Propuesta

Se propone a la empresa ALUVMASTER la elaboración de un plan de Responsabilidad Social Empresarial que valla acorde al tamaño y objeto social de esta, alineado a lo establecido en la norma ISO 2600, que contribuya al reconocimiento y crecimiento a nivel económico y social. Este plan contempla el código de ética construido para la empresa, los objetivos establecidos y los planes de acción que le brindaran un gran apoyo para hacerlo realidad y llevar a la práctica estos conceptos.

Tabla 1.*Plan de Acción y de Seguimiento para la Dimensión Económica*

Dimensión	Stakeholders	Objetivo	Estrategia	Plazo	Recursos	Indicador	Seguimiento		
Económica	Clientes Gobierno	Establecer medidas que ayuden a generar más confianza y credibilidad en los usuarios. Ayudando a tener un servicio de calidad.	Sistema de PQR por medio de un buzón de correo electrónico, donde los clientes puedan obtener información y dar solución a sus peticiones, quejas, reclamos, para lograr un mejor servicio al cliente y así lograr un reconocimiento por el buen servicio.	2	Recursos Humanos y materiales tecnológicos	# De quejas resueltas. Recibidas/ # quejas o sugerencias X 100	Recolectar información		
				mese			semanal para verificar como han sido resueltos los casos del buzón de sugerencias		
	Comunidad		Promover y gestionar campañas con letreros informativos que ayuden a preservar el medio ambiente.	Elaboración de valla publicitaria, ubicada en el parque principal del barrio la ceiba promoviendo el cuidado del medio ambiente.	1		60.000	Educación y conciencia ambiental	Implementación de programa de PRS
					mes			Políticas de selección de proveedores	Verificación del manual de políticas de proveedor
Proveedores Directivos y Gerente	Crear un manual donde se establezcan las normas para la selección de proveedores.	Crear un manual digital donde se establezcan todos los criterios que se deben tener para la selección de proveedores	2	Recurso humano y tecnológico					

Fuente: Elaboración propia

La dimensión social se refiere a la relación que existe entre los seres humanos y la vida en comunidad. (Ver Tabla 2)

Tabla 2.

Plan de Acción y de Seguimiento para la Dimensión Social

Dimensión	Stakeholders	Objetivo	Estrategia	Plazo	Recurso	Indicador	Seguimiento
Social	Conocer las actividades sociales que realiza la comunidad y vincularse a ellas	Diseñar un plan de trabajo que establezca horarios y actividades asociadas a la programación que tiene la comunidad.	Diseñar un plan de trabajo que establezca horarios y actividades asociadas a la programación que tiene la comunidad.	2 meses	Plan de trabajo elaborado por el administrador con ayuda del presidente de la JAC	Número de actividades realizadas por la empresa ALUVMASER participación de la empresa	Mensual

Fuente: Elaboración propia

La dimensión ambiental se trata de lograr equilibrar o tener una relación de armonía entre las personas y el ambiente. De tal manera que le permita al hombre lograr las metas de otras dimensiones sin causar daño a lo natural (Ver Tabla 3)

Tabla 3.

Plan de Acción y de Seguimiento para la Dimensión Ambiental

Dimensión	Stakeholders	Objetivo	Estrategia	Plazo	Recurso	Indicador	Seguimiento
Ambiental	Administrador y empleados	Establecer prácticas sustentables para contribuir con el uso eficiente de los recursos y la destinación final de los desechos que maneja la empresa	Implementar y conocer las normas frente al cuidado del medio ambiente, aplicándolas al objeto social de la empresa y a las posibilidades de esta Construir entre el administrador y los empleados las responsabilidades con respecto al buen manejo de los recursos y residuos de empresa, liderar en conjunto con la comunidad la implementación de prácticas que contribuyan al cuidado en el medio ambiente tales como construcción implementación de puntos ecológicos,	2 meses	Administrador, empleados y comunidad	Cantidad de actividades implementadas y ejecutadas durante un periodo de 3 meses	Mensual

Fuente: Elaboración propia

Conclusiones

Con la realización del presente trabajo se logró cumplir la finalidad de los objetivos de aprendizaje y conocimientos propuestos para cada fase del diplomado, de manera que se planteó un plan de RSE basado y sustentado en una norma certificada y aprobada como lo es la ISO 26000, esto también logró ser un gran pilar para la creación del Código de Ética en el cual la empresa ALUVMASTE sea consciente de su responsabilidad social y ética en todos sus procesos,

Se pudo lograr comprender y entender la forma de recolectar eficazmente información con un instrumento adecuado, ya que esto permitió la base para poder haber llegado a entrar a evaluar los faltantes de la organización Aluvmaster y terminar en su solución estratégica.

Por otra parte, se pudo encontrar y establecer un plan de mejora mediante estrategias que permitieron direccionar y definir el rumbo que la empresa quiere dar y la adecuada forma de solución de problemas y toma de decisiones. Todo esto de manera que se lograra involucrar a todas las partes interesadas o quienes formen parte del proceso administrativo.

Por otra parte, se realizó la creación de un código de ética establecido para la empresa trabajada, lo cual fue de gran aprendizaje para los integrantes del grupo, ya que no solo sirvió como un conocimiento de la carrera sino también como un gran apoyo para el día a día en muchos ámbitos personales. Esto se ve reflejado en que se entendió la importancia de que una organización tenga como pilar su productividad sin negociar o quebrantar el sentido social y ético.

Finalmente, el trabajo realizado se llevó a cabo gracias y mediante un marco teórico que lo sustentará y ayudará a comprender mejor todo lo que abarca y a la vez desglosa la empresa con el concepto e implementación de RSE. Esto es de gran importancia, ya que sumado a los anteriores ítem se logró la implementación de la norma ISO 26.000 y constituyentes.

Bibliografía

- Arévalo-Martínez, R.-I., y Ortiz-Rodríguez, H. (2019). Comunicación organizacional web de la ética en las organizaciones del tercer sector. *El Profesional de La Información*, 28(5), 1–11.
- Bernal, E. (2010). Ética profunda en la empresa como base de la sostenibilidad sistémica. *Revista Empresa y Humanismo*, 13(2), 77-120
- Bruzco, M. (2015). Pensamiento estratégico emergente en la construcción de la realidad sustentable, Sector Cacao; Estado Sucre, Venezuela. *Nósis: Revista de Ciencias Sociales y Humanidades*, 24(48), 74–99.
- De la Cruz, C y Fernández, J. (2016). Marco conceptual de la ética y la responsabilidad social empresarial: un enfoque antropológico y estratégico. *Empresa y Humanismo*, 19(2), 69–118.
- Duque, Y., Cardona, M y Rendón, J. (2013). Responsabilidad Social Empresarial: Teorías, índices, estándares y certificaciones. *Cuadernos de Administración*. 29(52), 196-206.
- Fonseca, R. (2019). El desarrollo sostenible humano local: La evolución de la inclusión del territorio en las teorías del desarrollo. *Economía y Desarrollo*, 162(2), 1–18.
- Gioffreda, C. (2019). Los pilares del pensamiento estratégico: la negociación, la compulsión y la destrucción aplicado al caso argentino. *POSTData: Revista de Reflexión y Análisis Político*, 24(2), 331–352.
- González, A (2007). Diseño de un mapa estratégico para el mejoramiento de la gestión gerencial en las pymes *del sector metalmecánico del municipio de Guacara del Estado de Carabobo*. <http://www.riuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/123456789/4342/1/agonzalez.pdf>

González Castro, Y., Manzano Durán, O., y Torres Zamudio, M. (2019). Capítulo 1: Evolución de la responsabilidad social universitaria: Línea del tiempo y análisis bibliométrico. *Libros Universidad Nacional Abierta Y a Distancia*, 31 - 52.

González Castro, Y., Manzano Durán, O., y Torres Zamudio, M. (2019). Capítulo 2: Descripción de las categorías relacionadas con la responsabilidad social universitaria. *Libros Universidad Nacional Abierta Y a Distancia*, 53 - 76.

González, Y., Manzano, O y Torres, M. (2019). Capítulo 3: *Integración sistémica de las categorías dentro de un plan de responsabilidad social Universitaria*. Libros Universidad Nacional Abierta Y a Distancia, 77 - 119. Recuperado a partir de <https://hemeroteca.unad.edu.co/index.php/book/article/view/3139>

Llanes, M y Salvador, Y. (2018). Convergencia de la ética pública y los objetivos de desarrollo sostenible: resorte subjetivo valioso. *Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, 6(1), 1–28.

Marulanda, N., y Rojas, M. (2019). Ética en Instituciones de Educación Superior para la Construcción de Relaciones de Confianza con Grupos de Interés (Stakeholders). *Información Tecnológica*, 30(3), 269–276.

Medina, M y Moreno, C (2009). *Diseño de un modelo de gestión de RSE a la empresa Micro Pneumatic S.A*. Recuperado de <https://repository.unad.edu.co/bitstream/handle/10596/1140/2009-49P-08.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Muñoz, E. (2009). Cuadro de Mando Integral (Balanced Scorecard) para la gestión bibliotecaria: pautas para una aplicación. *Investigación bibliotecológica*, 23(48), 105-126.

Norma ISO (2010). ISO 26000. *Guía de responsabilidad social*. Recuperado

de <https://www.iso.org/obp/ui#iso:std:iso:26000:ed-1:v1:es>

Norma ISO (2010). ISO 26000. *Responsabilidad Social Visión general del proyecto*. Recuperado

de https://www.iso.org/files/live/sites/isoorg/files/archive/pdf/en/iso_26000_project_overview-es.pdf

Ocampo, O., García, J., Ciro, L y Forero; Y. (2015). Responsabilidad social en pequeñas empresas del sector de Alimentos y Bebidas de Caldas. *Entramado*, 11(2). 72-90.

Ortegón, G., Castrillón, O y 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.,

Ramírez, I, Nelson, L, y Harold, S. (2020). Gerencia Estratégica Para La Gestión de Personas Del Sector Minero de Venezuela, Colombia y Chile. *Información Tecnológica* 31 (1): 133–40.

Sánchez, N. (2007). El marco lógico. Metodología para la planificación, seguimiento y evaluación de proyectos. *Visión Gerencial*, (2),328-343.

Vargas-Chaves, I y Marrugo-Salas, L. (2015). La responsabilidad social empresarial como criterio orientador para la sostenibilidad y la ética de las actividades del sector bancario. *Jurídicas*, 2, 42.

Anexos

Anexo A. Enlace al Código de Ética

<https://editor-storage.reedsy.com/books/6196a4c71ae37e57cecb5a58/exports/success/fdf86aec-372f-495b-8034-f5474b8b7818/202111231634-codigo-de-etica-para-empresa-aluvmaster.zip>

Anexo B. Formato de Recolección de Información

Entrevista Para Implementación De RSE

<i>NOMBRE DEL ENTREVISTADO(A):</i>	<i>NOMBRE DEL ENTREVISTADOR:</i>
John Jairo Rivadeneira Zúñiga	Maribel Osorio Aguirre
Administrador empresa ALUVMaster	Estudiante UNAD
FECHA:	LUGAR:
Viernes 8 de octubre de 2021	La empresa ALUVMaster
Materia fundamental o variable: Gobernanza De La Organización	
1. programas de RS efectuados:	No, no conocía de la existencia del programa y la empresa es muy nueva.
¿Existe algún programa de RS en la organización?	
2. Eficiencia del gobierno corporativo:	No, no son tan claros los procesos porque algunos empleados realizan funciones que no son exactamente de su cargo.
¿Los procesos y la estructura organizacional están claramente establecidos en la empresa?	
3. Cultura Organizacional:	No. Cuenta con un plan, pero sí reconoce los esfuerzos de los trabajadores sea con dinero o salir más temprano si terminan labores.
¿Cuenta con un plan para mantener la motivación, Compromiso y productividad de los empleados?	
Materia fundamental o variable: Derechos humanos	
1. Edad:	20-30
¿Entre que rango de edades están los empleados de la	

organización?

2. Diversidad: No, hasta el momento no se discrimina a nadie, pero
 ¿Cuenta con políticas explícitas para la no discriminación de raza, como tal no se encuentra por escrito políticas.
 edad, género, religión y orientación ¿Sexual?

Materia fundamental o variable: Prácticas laborales

1. Seguridad en el trabajo: Si, los empleados son instruidos en el uso de
 ¿Brinda capacitaciones a los empleados donde puedan aprender sobre la seguridad en el trabajo? elementos de seguridad especialmente.

2. Satisfacción económica: Si, los empleados han expresado estar conformes.
 ¿Están conformes los empleados con el beneficio económico recibido?

3. Promoción y ascenso de los trabajadores: Si, cuando los empleados demuestran el haber
 ¿Cuentan con ascenso de puestos de labor dentro de la empresa y reconocimiento a quienes se destaquen? adquirido más habilidades se les dan un mejor ingreso.

Materia fundamental o variable: Medio ambiente

1. Uso de materia prima contaminante: Si, plásticos, líquidos como el tiner, pegantes, el
 ¿Usa la organización materia prima contaminante? aluminio el PVC que puede contaminar y no se descomponen con facilidad.

2. Implementación del sistema de recolección de residuos en la empresa: Cada 8 días

¿Cada cuánto realiza la recolección y clasificación de residuos?

Materia fundamental o variable: Prácticas justa de operación

1. Selección de proveedores Si, no se encuentran por escrito, pero se tienen unos
 ¿Cuenta con políticas para la selección de proveedores? requisitos claros a la hora de elegirlos.

2. Participación justa ante la competencia y entidades públicas: Si, se ha combatido la mala práctica de los otros
 ¿Analizan e identifican factores de riesgo de corrupción y mala práctica, y a su vez implementan la manera de combatirlos? comerciantes de dar precios muy por debajo de los demás ofreciendo le a los clientes productos y servicios de mejor calidad.

Materia fundamental o variable: Asuntos de consumidores

1. Calidad de servicio: Si, pueden ingresar la página de UBICALO y allí dar
 ¿ALUVMASER ofrece algún servicio a sus clientes donde se les su calificación en cuanto al servicio y a través de las
 permita dar sugerencias, opiniones, reclamos y felicitaciones redes sociales como Facebook e Instagram.
 acerca de los productos?

Materia fundamental o variable: Participación activa y desarrollo de la comunidad

1. Programas: No, por el tamaño de la empresa de momento no se
 ¿Emplea la organización programas comunitarios? han involucrado en programas sociales.

1. Vinculación de la empresa en las actividades sociales, culturales y ambientes que realiza la comunidad: Si, ha escuchado de algunos como el reciclaje y
 cuidado de zonas naturales.
 ¿Se encuentra enterado de los proyectos que tiene la comunidad para la protección del medio ambiente?

nota: Elaboración propia