

**Aplicación de la Responsabilidad Social Empresarial frente a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de clientes de la empresa CADELMETAL INOX del municipio de Soacha Cundinamarca durante el primer semestre de 2022.**

Sandra Patricia Rodríguez Jiménez

Carolina Acosta García

Andrés Felipe Mahecha Rodríguez

Yeison Alejandro Nieto Simancas

Richard Gentino Rodas Romero

Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD

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

Administración de Empresas

mayo de 2022

**Aplicación de la Responsabilidad Social Empresarial frente a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de clientes de la empresa CADELMETAL INOX del municipio de Soacha Cundinamarca durante el primer semestre de 2022.**

Sandra Patricia Rodríguez Jiménez

Carolina Acosta García

Andrés Felipe Mahecha Rodríguez

Yeison Alejandro Nieto Simancas

Richard Gentino Rodas Romero

Asesor:

Adrián Marcel García Caicedo

Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD

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

Administración de Empresas

mayo de 2022

## Resumen Analítico Especializado

**Tabla 1.**

*Resumen Analítico Especializado*

<b>Título</b>	Aplicación de la Responsabilidad Social Empresarial frente a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de clientes de la empresa Cademetal Inox del municipio de Soacha Cundinamarca durante el primer semestre de 2022.
<b>Autores</b>	Sandra Patricia Rodríguez Jiménez, Carolina Acosta García, Andrés Felipe Mahecha Rodríguez, Yeison Alejandro Nieto Simancas, Richard Gentino Rodas Romero,
<b>Tipo de documento</b>	Trabajo de grado de Diplomado
<b>Asesor</b>	Adrián Marcel García Caicedo.
<b>Año</b>	2022
<b>Palabras clave</b>	comunidad, clientes, impacto, mejora, peticiones.
<b>Resumen</b>	<p>En este documento compuesto por cuatro capítulos se presenta la aplicación de la RSE en una Pyme del sector secundario del municipio de Soacha Cundinamarca, donde inicialmente en el Capítulo <b>Uno, “Antecedentes”</b>, se presenta el <i>resumen</i> con todos los aspectos concernientes a la problemática detectada, destacando el objetivo general del planteamiento estratégico, aspectos relacionados a la metodología que se utilizó, mostrando los resultados y por último conclusiones; posteriormente se presenta la <i>Introducción</i> que presenta aspectos que componen la investigación desde lo que se va a hacer, lo que motivo a hacerlo, la metodología que se utilizó y los resultados obtenidos, también se hace una presentación sobre el <i>problema</i> enfocado en la RSE, con la influencia que la RSE ha tenido mundialmente hasta lo más específico, penetrando en la empresa local, influyendo especialmente en la comunidad y las demás partes interesadas; por último se establecieron <i>objetivos</i> general y específicos acordes a la problemática identificada y que conduzcan a encontrar la solución a esta.</p> <p>En el <b>capítulo 2 “Marcos Referenciales”</b>, se establecen los conceptos de mayor relevancia y que mantienen una relación directa y apoyan la investigación dentro <i>del marco conceptual</i>, seguido de un <i>marco teórico</i> que da paso a la identificación de las fuentes necesarias para trazar la investigación que queremos presentar; posteriormente en el <i>Marco Institucional</i> se incluye información relevante de la Pyme que permite identificar sus proyecciones operativas y futuras, valores y estructura organizacional, por último, se establece el <i>marco legal</i> con enfoque a las materias de la norma ISO 26000.</p> <p>En el <b>capítulo 3 “Resultados”</b>, ya identificados los stakeholders, se continúa el proceso de investigación que permitió la identificación y <i>Diagnóstico</i> de la problemática por</p>

	<p>medio de la aplicación del instrumento encuesta y el análisis de información recolectada, problema que fue objeto de tratamiento en la <i>matriz del marco lógico</i> con sus componentes árbol de problemas en concordancia con el árbol de soluciones y el mapa estratégico, en su totalidad orientadas hacia las dimensiones económicas, sociales y ambientales que conlleven a encontrar soluciones al problema identificado.</p> <p>Por último, el capítulo 4 “Plan de Mejoramiento” donde se establecen los planes de acción para las dimensiones mencionadas, estableciendo objetivos estratégicos, estrategias, plazos y costos, y el respectivo seguimiento para que la pyme seleccionada se acerque cada vez más al cumplimiento voluntario de los requerimientos de la RSE y de la norma.</p>
<b>Problema de investigación</b>	Bajo nivel de respuesta eficiente frente a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de clientes de la empresa CADELMETAL INOX.
<b>Metodología</b>	Se utilizó el tipo de investigación <b>mixta</b> entre la investigación <b>cuantitativa</b> con la utilización predominantemente de información directa mediante la aplicación del instrumento encuesta, recolectando, procesando y analizando la información, e Investigación <b>cualitativa</b> persiguiendo describir sucesos y análisis cualitativos, entre los datos recolectados y aspectos teóricos consultados con relación a la RSE, a una muestra de 16 participantes que pertenecen al grupo de interés de la empresa Cadelmetal Inox,
<b>Principales resultados</b>	Uno de los resultados más significativos estuvo en la identificación de como un programa de PQRS recomendado por la norma ISO 26000 definidas en las practicas justas de operación, pueden aportar soluciones a las empresas, en aspectos sociales, económicos y ambientales.
<b>Conclusiones</b>	Siguiendo parámetros de la norma ISO 26000 en cuanto a la RSE, se identificaron aspectos como, la problemática más relevante que afecta a las partes interesadas identificadas de la pyme, mediante la aplicación del instrumento que contó con cuestionamientos en torno a las materias de la norma, identificando las causas que lo propician, dando paso al establecimiento de propósitos fundamentales y a la construcción del mapa estratégico, y los demás elementos del marco lógico que conducen a la solución del problema en aspectos económicos, sociales y ambientales, aplicando planes de mejoramiento, incluyendo los de acción y seguimiento para la empresa Cadelmetal Inox.
<b>Referencias</b>	ISO. (2010). <i>ISO 26000: 2010</i> . <a href="https://www.iso.org/obp/ui#iso:std:iso:26000:ed-1:v1:es">https://www.iso.org/obp/ui#iso:std:iso:26000:ed-1:v1:es</a> Organización Internacional de Estandarización. (2010). <i>ISO 26000 Responsabilidad Social</i> .

	<p><a href="https://www.iso.org/files/live/sites/isoorg/files/archive/pdf/en/iso_26000_project_overview-es.pdf">https://www.iso.org/files/live/sites/isoorg/files/archive/pdf/en/iso_26000_project_overview-es.pdf</a></p> <p>ONU. (2000). Modelo de Gestión del Pacto Mundial de las Naciones Unidas. <i>Deloitte</i>. <a href="https://pactoglobal.org.ar/wp-content/uploads/2015/03/Modelo_Gestion.pdf">https://pactoglobal.org.ar/wp-content/uploads/2015/03/Modelo_Gestion.pdf</a></p> <p>Barroso-Tanoira, F. G. (2012). Responsabilidad social empresarial: ¿filosofía empresarial o herramienta para aumentar la productividad y las ganancias? Un estudio en el Sureste de México. <i>Fondo Editorial Observatorio Económico y Social Anáhuac Mayab</i>, ISBN 978-607-8083-97-7.</p> <p><a href="https://www.researchgate.net/publication/260038064_Responsabilidad_social_empresarial_filosofia_empresarial_o_herramienta_para_aumentar_la_productividad_y_las_ganancias_Un_estudio_en_el_Sureste_de_Mexico">https://www.researchgate.net/publication/260038064_Responsabilidad_social_empresarial_filosofia_empresarial_o_herramienta_para_aumentar_la_productividad_y_las_ganancias_Un_estudio_en_el_Sureste_de_Mexico</a></p>
--	---

## Resumen

En esta investigación se abordaron los factores que impactaron fuertemente a la empresa Cademetal Inox ubicada en la zona industrial de Soacha- Cundinamarca. Se pudo evidenciar la problemática que venía afectando la organización: el bajo nivel de respuesta eficiente frente a las peticiones, quejas, reclamos de los clientes (PQRS), lo que permitió que se diseñaran los objetivos y las estrategias de marco lógico, con los Stakeholders que son las partes relacionadas directamente y que aportan significativamente a la organización, estos son los grupos de personas que pudieron sufrir afectaciones por las actividades de la empresa. Se propuso como herramienta para la recolección de información el mecanismo de la encuesta lo que permitió analizar razonamientos de la norma ISO 26000. Se desarrolló un mapa estratégico con herramientas basadas en el plan de mejora para la empresa Cademetal Inox, y además se logró un análisis de las alternativas de solución y resolución del problema central detectado con un desarrollo de los objetivos trazados orientados en capacidades empresariales que favorecieron alternativas de solución y respuesta para la compañía. Con el proyecto se pretendió conocer y diagnosticar la organización, cumpliendo la RSE, donde se destacó la solución del problema central.

**Palabras Clave:** comunidad, clientes, impacto, mejora, peticiones.

### **Abstract**

In this investigation, the factors that strongly impacted the company Cadelmetal Inox located in the industrial zone of Soacha-Cundinamarca were addressed. It was possible to demonstrate the problem that had been affecting the organization: the low level of efficient response to requests, complaints, customer claims, which allowed the objectives and strategies of the logical framework to be designed, with the Stakeholders who are the parties. directly related and that contribute significantly to the organization, these are the groups of people who could be affected by the actions of the company. The survey mechanism was proposed as a tool for collecting information, which allowed analyzing each of the criteria of the ISO 26000 standard. A strategic map was developed with tools based on the improvement plan for the company Cadelmetal Inox, and in addition, an analysis of the solution alternatives and resolution of the central problem detected was achieved with a development of the outlined objectives oriented towards business capabilities that favored solution and response alternatives for the company.

With the project, it was intended to know and diagnose the organization, fulfilling the (CSR), where the solution of the central problem was highlighted.

**Keywords:** community, clients, impact, improvement, requests.

## Tabla de Contenido

Capítulo 1. Antecedentes .....	12
Introducción .....	12
Problema.....	15
Objetivos .....	18
Capítulo 2. Marcos Referenciales .....	19
Marco conceptual .....	19
Marco Teórico.....	24
Marco Institucional .....	29
Marco Legal .....	30
Capítulo 3. Resultados .....	32
Diagnóstico.....	32
Matriz de Marco Lógico.....	38
Impactos de la propuesta desde lo ambiental, económico y social .....	44
Capítulo 4. Plan de Mejoramiento .....	47
Plan de Acción y de Seguimiento .....	47
Conclusiones .....	51
Referencias.....	52
Anexos .....	55



### **Lista de Tablas**

Tabla 1. Resumen Analítico Especializado.....	7
Tabla 2. Marco Institucional .....	29
Tabla 3. Plan de Acción y de Seguimiento para la Dimensión Económica .....	48
Tabla 4. Plan de Acción y de Seguimiento para la Dimensión Social .....	49
Tabla 5. Plan de Acción y de Seguimiento para la Dimensión Ambiental .....	50

## Lista de Figuras

Figura 1. Estructura Organizacional Cadelmetal Inox .....	29
Figura 2. Concordancia Entre la Visión de la Empresa y los Principios de la Responsabilidad Social Empresarial .....	33
Figura 3. Percepción de Libertad de Asociación y de Integración a Sindicatos, para la Protección de Los Intereses de los Trabajadores y el Derecho a la Negociación Colectiva .....	33
Figura 4. Grado de Aplicación de Estrategias de Entrega de Información a los Usuarios de los Productos de La Empresa Sobre Los Riesgos Ambientales y la Gestión Del Fin-De-La- Vida Del Producto.....	35
Figura 5. Nivel De Respuesta Eficiente Frente A Las Peticiones, Quejas y Reclamos de Clientes Inconformes .....	36
Figura 6. Porcentaje de Información en la Etiqueta del Producto que Suministra la Información Verdadera del Producto en Cuanto a Peso, Medida, Seguridad en su uso entre otras de Manera Completa.....	37
Figura 7. Identificación De Necesidades De La Comunidad, Apoyo Y Fortalecimiento A Sus Individuos Con Capacitaciones y Desarrollo de Habilidades .....	37
Figura 8. Cuadro Stakeholders de la Empresa Cadelmetal Inox .....	38
Figura 9. Árbol De Problemas para la Empresa Cadelmetal Inox.....	41
Figura 10. Árbol De Objetivos para la Empresa Cadelmetal Inox .....	42
Figura 11. Mapa Estratégico para la Empresa Cadelmetal Inox .....	43

**Lista de Anexos**

Anexo A. Enlace al Código de Ética de la Empresa Cademetal Inox .....	55
Anexo B. Formato de Recolección de Información .....	56
Anexo C. Análisis de Información Recolectada .....	60
Anexo D. Otros .....	71

## **Capítulo 1. Antecedentes**

### **Introducción**

La elaboración de este trabajo permite conocer el nivel de desempeño voluntario de la empresa Cadelmetal Inox, en cuanto a los requerimientos de la norma ISO 26000, destacando en cuanto a sus materias fundamentales las cuales genera una mayor incidencia frente a las afectaciones a las partes interesadas, en aspectos económicos, sociales y ambientales.

La empresa Cadelmetal Inox se encuentra ubicada en el sector de Soacha Cundinamarca, pertenece al segundo sector de la economía, dedicándose a la fabricación y elaboración de elementos de uso industrial como cocinas, refrigeradores, accesorios y elementos en acero inoxidable.

Con la realización de este estudio se busca proponer un plan de mejora, el cual pretende dar solución a las diferentes problemáticas que tiene la empresa, evidenciando los bajos niveles de respuesta eficientes frente a las diferentes peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS), que de acuerdo con Intertek, (S.F.) es una herramienta la cual nos facilitará conocer las preocupaciones y expresiones que consideren ciertos grupos de interés, al momento de reforzar el servicio y perseguir el camino que los lleve al éxito operativo y corporativo; en Colombia, se establece la Red Nacional de Protección al Consumidor designando por la Super Intendencia Industria y Comercio, la cual vigilará, recibirá y dará migración a los reclamos administrativos en asuntos de adquisición, resaltando que la ciudadanía en efecto cuenta con el derecho de presentar PQRS, (Secretaría del Senado, 2011) generando una impresión que define la importancia de los incidentes y su afectación en los procesos y funciones dentro de la empresa, a usuarios y clientes internos y externos; por esta razón la empresa pretende incrementar los esfuerzos para que tanto empleados como personal directivo de la empresa tengan un mayor

grado de compromiso con el recurso humano contando con capacitaciones de atención y servicio al cliente, donde se pueda generar respuestas oportunas a las (PQRS), que plantea el usuario en cuanto producción, calidad de los productos y entrega final de los elementos fabricados, con esto no solo se busca una percepción asertiva del cliente hacia la empresa, sino de todas las partes interesadas en las que está incluida la comunidad. La ampliación de la empresa en los diferentes mercados competitivos, y los concernientes a Responsabilidad Social Empresarial o RSE, que permita reconocimiento nacional e internacional, por ultimo atendiendo a los requerimientos de la ISO 26000 enfocadas en una de las materias fundamentales “prácticas justas de operación”; con la implantación de un sistema de PQRS que permita incrementar la satisfacción de los Stakeholders, ayudando a centralizar cualquier dificultad y encontrando soluciones correctas para las partes.

La encuesta fue el instrumento que se consideró apropiado para obtener los datos y fue dirigida a una muestra tomada aleatoriamente entre una población constituida por los grupos de personas que pudieron ser afectados por las acciones de la empresa o stakeholders, dentro del instrumento se incluyeron 28 preguntas entorno a las siete de las materias fundamentales especificadas en la norma aplicada, incluidas dimensiones económica, social y ambiental para la pyme elegida para la investigación Cademetal Inox.

Por medio de los resultados se identificó que la empresa cuenta con deficiencias, sin embargo, la que presenta mayor relevancia está en las prácticas justas de operación, donde el bajo compromiso de la empresa por dar solución a las PQRS de los clientes y la comunidad se está afectando no solamente social y ambientalmente, sino que también económicamente a la empresa.

Es por esto que con los datos obtenidos y por medio del manejo adecuado de un marco lógico se identifican los stakeholders internos y externos, se desarrolló el árbol de problemas que permitió particularizar el problema sus causas y efectos, este nos permitió establecer el árbol de objetivos donde se establecieron los medios con que cuenta la empresa y la situación deseada que conducirían a identificar la solución de este problema y posteriormente usar esos objetivos en un mapa de estrategias, siempre teniendo en cuenta las dimensiones económicas que afectan los propósitos de la empresa, las dimensiones sociales que afecten a trabajadores y comunidad en general, y las dimensiones ambientales que van en contravía de la sustentabilidad.

Con los resultados del marco lógico obtenido la empresa Cadelmetal Inox, se propuso iniciar toma de acciones correctivas mediante procedimientos administrativos que permitan encontrar estrategias que proporcionen una permanencia en el mercado y cumplimiento acorde a la normatividad, por lo que se buscó diseñar planes de acción y seguimiento partiendo de las dimensiones económicas sociales y ambientales, que incluyeron las estrategias, los objetivos estratégicos, los plazos para su ejecución, el costo de su ejecución, los indicadores y el seguimiento que se llevará a las estrategias tomadas evaluando la efectividad de estas.

La empresa Cadelmetal Inox continuaría la búsqueda del crecimiento y reconocimiento en cuanto al servicio al cliente, orientados al desarrollo de iniciativas internas de acuerdo con las necesidades del mercado, contando con el uso adecuado de los recursos en sus procesos de producción de una manera objetiva y planeada basándose así en la medición de los resultados para la identificación de oportunidades a futuro.

## Problema

La RSE, en las últimas décadas ha contado con una transformación en aumento con una variante competitiva a nivel mundial; buscando la participación de las empresas que puedan aplicarla en los diferentes sectores económicos y empresariales, junto con el compromiso ético dentro de una sociedad, la evolución del concepto de RSE va dirigido al rol que ejercen los líderes dentro de la organización tomando cada vez más importancia en las empresas a nivel mundial, y el interés por diseñar mejores políticas que promuevan el fortalecimiento de la prosperidad, la igualdad el bienestar y las oportunidades que mejoren la vida, en este aspecto organizaciones como la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) que integra 34 países y de acuerdo con Goig Martínez, (2016) está conformada por 34 países, teniendo como objeto colaborar con gobiernos responsables en políticas públicas, trabajando para establecer estándares internacionales, con propuestas a soluciones a dimensiones sociales, económicas y medioambientales intercambiando experiencias de información recopilada, mejorando el desempeño económico y la creación de empleo, fomentando tanto la educación eficaz y combatiendo acciones corruptas como en la búsqueda de sociedades con economías más justas, con la capacidades de sobreponerse a eventos críticos o adversos en el entorno ecológico.

Una de las economías más destacable es la de China, sin embargo, de acuerdo a (Nieto Martínez, 2008) su economía crece a la par de la desigualdad social y daños medio ambientales, generando tensiones, por otra parte, esta sociedad se caracteriza por presentar un alto nivel de colectivismo con identidad social, factor que les ayuda a sobrellevar la idea de la RSE, en búsqueda del equilibrio de las tres dimensiones afectadas, factores que se ajustan a los objetivos de su corriente política de crear una sociedad armoniosa.

En América latina la Organización de Naciones Unidas (ONU) por medio de la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL) de acuerdo con Vargas Niello, (2006) estas muestran su preocupación por que los derechos humanos sean respetados y el medio ambiente este saludable, por lo que determinaron y establecieron principios que formen parte de las estrategias corporativas en el Pacto Global establecido en el año 1999, donde se destacó, entre otras, la necesidad de sustentabilidad y desarrollo, por otra parte, el derecho a recibir un recurso justo por insatisfacciones en productos o servicios. Otra referencia destacable de importancia es el impacto que tienen las empresas transnacionales sobre los países en desarrollo y su notorio afán en acceder al control de recursos estratégicamente como minerales, energía y recursos naturales, en teoría asumiendo principios éticos, pero en la práctica su RSE es cuestionable.

En Colombia se busca situar la RSE a favor de las empresas por medio de herramientas que les permitan fijar su desarrollo en busca de una mejora continua; a través del aumento de sus bienes que tienen que ver con los aspectos económico y social, refiriéndose a que las organizaciones no son ajenas a la realidad social la cual va encaminada a una nueva manera de realizar negocios, con la ayuda de la infraestructura de la era digital, la industrialización y el crecimiento de la conciencia ecológica que permite a la sociedad y a los usuarios incentivar en los diferentes factores no solo de una misma empresa sino también para sus empleados, clientes, proveedores, sociedad y medio ambiente; Algunas empresas ponen en práctica este concepto a nivel interno; sin embargo, se evidencia escasos de interés de trabajo en el sector empresarial, la RSE nos permite el cumplimiento de objetivos y metas económicas, esto se puede lograr al involucrar a los equipos de trabajo, comprometiéndolos en los procesos y crecimiento de las mejoras continuas en el avance social y económico.



Las pyme se enfrentan a una serie de barreras que impiden el crecimiento económico deseado, como debilidad institucional y gobernabilidad, bajo acceso a capital financiero, y negocios con un clima discontinuo de acuerdo con Mellado, (2009), lo que en consecuencia se refleja en una disminución de capacidades competitivas, limitando propósitos de participación en las prácticas de RSE que solían ser caras, impidiendo mantener un mismo nivel con las grandes compañías, limitando su valor al no lograr atender los procesos acordes a la normatividad recomendada por la ISO 26000, sin embargo, por medio de un seguimiento especial a las materias planteadas, se inician una serie de reflexiones que conllevan a cuestionar aspectos que vislumbren la posibilidad de que en la actualidad la pyme colombiana Cademetal Inox con características como pertenecer al sector secundario de la economía, con reducido presupuesto, perteneciente al municipio de Soacha, Cundinamarca, tenga acceso a la aplicación de algunas de sus lecciones, o sí las PQRS establecida en una de las materias, “Prácticas justas de operación”, serán el enfoque estratégico apropiado que permitirá que la empresa aporte a soluciones, abarcando desde la identificación de los actores que pueden estar siendo afectadas y den inicio a compromisos que la acerquen a la comunidad, la satisfacción de los clientes internos y externos, a acciones acordes a los requerimientos de los entes de control y participar en la conservación del entorno; hasta el reconocimiento simultaneo que desde la ética y valores instituidos proyecten la difusión acorde a los consumidores dando paso a cumplir la visión con sus propósitos de crecimiento y rentabilidad para mantenerse en el mercado, lo cual nos deja este cuestionamiento con este enfoque:

**¿Porque es posible aplicar aspectos de la RSE en el bajo nivel de respuesta frente a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de clientes de la empresa Cademetal Inox?**

## Objetivos

**Objetivo General** *Aumentar el nivel de respuesta eficiente frente a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de clientes de la empresa Cadelmetal Inox, mediante los lineamientos de la norma ISO 26000*

### **Objetivos Específicos**

Identificar la problemática más relevante que afecta el bienestar de las partes interesadas de la empresa Cadelmetal Inox mediante el empleo de una encuesta dirigida a una muestra, para la búsqueda de estrategias que encuentren su solución.

Determinar las causas que propician la problemática más relevante de la empresa Cadelmetal Inox por medio de la construcción de un árbol de problemas, con el propósito de que sean identificados los efectos desfavorables.

Establecer el propósito fundamental que dé solución a las problemáticas económicas, sociales y ambientales identificadas en la empresa Cadelmetal Inox, mediante la administración de medios disponibles que conlleven a las situaciones deseadas para el buen funcionamiento de la empresa.

Construir el mapa estratégico para la empresa Cadelmetal Inox, sobre la base de los objetivos obtenidos de las materias fundamentales expuestas en la norma ISO 26000, que conduzcan a la solución de dificultades económicas, sociales y ambientales.

Establecer planes de mejoramiento para la empresa Cadelmetal Inox, desde las perspectivas de sostenibilidad social, sostenibilidad económica y sostenibilidad ambiental con la finalidad de que la empresa mejore los estándares de comportamientos de Responsabilidad Social Empresarial (RSE)

## Capítulo 2. Marcos Referenciales

### Marco conceptual

Posteriormente, se hace la presentación de términos relevantes para la comprensión del documento.

#### *Ética.*

De acuerdo con De la Cruz, C y Fernández, (2016) está constituida por una serie de pautas sobre los valores y el respeto que determinan el accionar de las personas identificando lo correcto de lo incorrecto, con la expectativa de que se opte por la acción conforme a los requerimientos de la sociedad; por otra parte Eikasia Revista de Filosofía (2015) en referencia a Adela Cortina (2014) quien expone que esta concibe el carácter y las virtudes obteniendo sentimientos de felicidad y justicia. También de acuerdo con Ruiz et.al., (2008) quienes citan a Etkin (1993), quien afirma que la ética se fundamenta en valores y estos deben organizar la vida social, basado en nociones morales entre las que destaca la necesidad de aspectos equitativos, justos y de bienestar general, también destaca la libertad y la dignidad humana.

#### *Ética Empresarial.*

De acuerdo con De la Cruz, C y Fernández (2016), la define como la aplicación de la moral y el respeto de la sociedad desde el campo corporativo, donde las mejores acciones direccionadas por los líderes con su producción o en servicios ofertados reflejen beneficios sociales entre otros sin descuidar su propósito de obtener los objetivos para los que fueron creadas; también Ortiz (1995), citado por Ruiz et.al., (2008) describe que es interpretada como un valor que integra las actividades organizacionales y económicas, direcciona hacia un conjunto de elementos donde prevalece la dignidad humana y del individuo y prima sobre las decisiones de cualquier organización; así mismo, mencionan a Pérez (1998), quien a su vez que es “la

integración de conocimientos que ayudan a exponer juicios relacionados con las repercusiones al aplicar una acción.

### ***Pensamiento Estratégico.***

Franco de Franco, M (2012), cita a Sánchez (2007), describe este pensamiento como un proceso intuitivo que se enfoca lo suficiente para todos los trabajos proyectados de la empresa, incorporándolos a la misión, visión y estrategia ; también menciona a Robert (2006) señala que este proceso nace en la mente del ejecutivo permitiéndole visualizar la organización en el futuro, también de acuerdo con Muñoz Ruiz Jorge Armando; Cardona Acosta,J; Galviz Cataño,D. (2019) el pensamiento estratégico consiste en el análisis previo a cualquier toma de decisión por parte de los líderes, comprendiendo el efecto que sobreviene de estas, identificando entre las alternativas que ofrece el entorno la que se considere mejor para la aplicación en la empresa, también por medio de la aplicación de decisiones audaces, creativas e innovadoras presentes en el entorno, que conlleven al éxito con sus resultados o afrontando las consecuencias con acciones correctivas que permitan eficazmente cumplir los objetivos de la empresa.

Por otra parte Gioffreda C. (2019) describe tres tipos de estrategia como opciones para aplicar estrategias frente a casos donde se presente un conflicto con un rival:

La Negociación hacer uso del dialogo para concertar soluciones pacíficas.

La Compulsión consiste en hacer uso de estrategias que limiten al competidor ganando ventaja sobre este.

La Destrucción consiste en las estrategias agresivas con el fin de reducir al oponente obteniendo hegemonía sobre este.

***Desarrollo Social.***

Peña Cedillo, Jesús; Petit, E ,(2013), la define como la exploración total y continua de mejoramiento de aspectos que beneficien la calidad de vida en las comunidades y el entorno. Por otra parte, de acuerdo con Zuluaga M.Adriana, (1999) son las Condiciones de un proceso favorables donde los integrantes de una sociedad optan por la posibilidad de acceso a unas mejores condiciones para el desarrollo de su potencial y a su vez la de su vida..

***Desarrollo Sostenible.***

Velásquez Muñoz, C. J (2012), refiere que es la visión de intervenir y controlar aspectos de deterioro del medioambiente con fines de lucro económico, mediante la optimización de procesos favorables que preserven una existencia de calidad de la actual generación, garantizando una cultura dirigida a la conservación de ambientes saludables igual o superior al que contamos y este pueda ser disfrutado por generaciones venideras.

***Excelencia Empresarial.***

Conforme a Torrell, Francesca (2014), el compromiso del ser humano y su formación ética, en principios que lo rigen y conducen hacia prácticas determinantes y favorables la gestión organizacional de la empresa para llevarla a una mejora continua, es lo que hoy vemos como excelencia empresarial, toda una organización beneficiada de un trabajo en equipo; también Pigé, B (2012) la expone que la excelencia empresarial, no se obtiene únicamente por los resultados financieros y los informes contables positivos obtenidos y presentados en determinado periodo, sino que también depende de otros factores como el manejo y compromiso frente a aspectos sociales y ambientales que puedan ser generados en los procesos productivos o por los resultantes de la prestación de servicios, finalmente a las exigencias cumplidos a los stakeholders o grupos de interés. También plantea tres razones para su aplicación:

La primera para la óptima excelencia se deben incluir los factores socio y macroeconómicos.

La segunda se deben hacer partícipe a la comunidad en aspectos de su interés.

La tercera los grupos de interés y accionistas, son encargados de exigir responsabilidad a la empresa.

### ***Grupos de Interés.***

De acuerdo con la citación de Ríos-Hilario, Ana; De-Sousa-Guerreiro J. (2015) referenciando a Freeman (1984), manifiesta que Stakeholders fue un término desconocido en el campo de la administración empresarial hasta la definición dada, definiéndolo como el grupo reconocible de individuos que por las acciones realizadas para la consecución de objetivos de una empresa sufre afectación actual o a futuro; de la misma manera Freeman, define que los stakeholders o partes interesadas son todas aquellas agrupaciones que se afecten o sean afectadas por el accionar y decisiones de la organización, pudiendo intervenir con opiniones en búsqueda de encontrar decisiones favorables en común.

### ***Sostenibilidad.***

De acuerdo con Ansemat (2010), la sostenibilidad es alcanzar una producción óptima y satisfactoria para el consumo, logrando calidad de vida, teniendo en cuenta el uso conveniente de la totalidad recursos naturales y evitando su deterioro; también Perea Restrepo, Sergio; Cabrales Rodríguez,J; Gimenez Sanchez, H. (2009) la describen como la visión de detener las consecuencias desfavorables resultantes de los modelos de desarrollo que invitan al consumismo y por ende a la desmedida producción, también como un término que señala un campo o un espacio que alcanza a visualizar y frenar las consecuencias negativas de los modelos de

desarrollo, acerca del rumbo que está llevando la sociedad de consumo y su producción indiscriminada.

***Estrategia.***

Hax C., Arnoldo, Majluf S, (2014) describen la Estrategia en términos generales como un proceso planeado para lograr determinados objetivos corporativos, que generen transformaciones positivas, para lo cual es importante establecerlos mediante acciones inteligentes que conllevarán a cumplirlos, también manifiesta que esta busca prestar valor al cliente teniendo un vínculo más cercano con alternativas estratégicas de beneficio para ambas partes, llevándola a alcanzar objetivos orientados hacia la organización.

***Gerencia Estratégica.***

González, Jorge; Salazar, F; Ortiz; R; Verdugo, (2019) la establecen como un instrumento que guía todas las operaciones, planes prácticas y valoraciones que orientan a las organizaciones a ser dinámicas que direccionen a la consecución de metas independiente de los término de tiempo comprometidos.

## Marco Teórico

La RSE, está generando un gran impacto dentro de las compañías, demostrando un incremento a nivel mundial en los mercados en cuanto a su progreso y desempeño en la economía emergente y en desarrollo, rompiendo paradigmas en las que se considera que únicamente las organizaciones con un mayor desempeño en su parte financiera, al obtener mayor efecto en los recursos económicos, pueden invertir en causas, llevándolas a contribuir en mejoras graduales del entorno social y ambiental, identificando problemáticas sociales, influyendo en el bienestar y satisfacción de las comunidades, por el contrario existe interés en la inclusión de compañías con un menor desempeño en su rentabilidad, que aunque de una manera más limitada pero voluntaria, pueden iniciar con aportes en beneficios con acciones de carácter social o ambiental, lo cual indica que el uso de la RSE, no depende solo de su ejecución financiera, sino que influye la voluntad a contribuir en causas sociales y ambientales, con la vinculación de valores éticos empresariales que den inicio a cuestionamientos como ¿Porque las empresas deben ser socialmente responsables? Y que quizás conlleve a vislumbrar realmente los resultados en el entorno que sobrevienen de las actividades llevadas por todo tipo de compañías independiente de su tamaño u otras capacidades, proyectos de emprendimiento o nuevos modelos emergentes, permitiendo analizar y evaluar sus planteamientos, acciones, comportamientos éticos, principios y valores que apunten hacia beneficios en aspectos laborales, sociales o ambientales de las comunidades sin descuidar la finalidad de generación de ingresos. El propósito de esta investigación está encaminada a profundizar aspectos de la importancia del modelo de gestión, *demonstrando que la RSE es una estrategia que presenta soluciones corporativas que generan valor y fortalecen los enlaces entre las empresas y las partes interesadas.*



La necesidad de desarrollar relación entre la comunidad y las compañías en la generación de conciencia social en sinergia con las necesidades de sostenibilidad, conduciendo a la identificación inicial de la definición de RSE aproximándonos a la relacionada por Dahlsrud A (2008) Citado por Vargas F (2011) quien en su análisis realizó una comparación de diversas definiciones presentándola como la unión de acciones y políticas donde las organizaciones se involucran voluntariamente para trabajar en la protección del entorno y un manejo apropiado con las comunidades y demás partes interesadas; la pretensión es que su implementación en la empresa sea esencialmente por una iniciativa voluntaria. Turker, (2009) presenta una definición donde la responsabilidad que toman las compañías hacia las comunidades, en búsqueda de generar beneficios sociales en equilibrio con el crecimiento económico, es decir encontrando un desarrollo sostenible.

La importancia de la RSE, está dada en que de acuerdo con Barroso, Tanoira (2012) citando a Rochín (2005) actualmente, crece la conciencia e interés de los altos niveles jerárquicos de las empresas, con que los actos y operaciones que generan impactos sustanciales negativos en la sociedad y su entorno, lo que demuestra que la RSE está enmarcada por preceptos lógicos que benefician al entorno, al ser humano y las generaciones futuras, de aquí parte la urgencia de implementación en todos los ámbitos de las empresas públicas o privadas, grandes o pequeñas, que se centren en perseguir armonía entre el ámbito económico y las dimensiones sociales y ambientales; también expresa que la intención no es limitarse a estar sometidos a las responsabilidades jurídicas, por el contrario profundizar en el cumplimiento, las conexiones amables con los grupos de interés, realizando inversiones sucesivas en el capital humano y el medio ambiente, estas acciones de mejoramiento de la dimensión social está enfocado hacia un trato justo con los empleados desde aspectos salariales justos y de formación

para el crecimiento dentro de la empresa, ligado hacia la calidad de vida para la familia, crecimiento individual y de habilidades e inversión dentro de su comunidad.

La gestión de la RSE es poner sobre la mesa y resignificar el "hacer negocio" y que por supuesto es crítico que la gestión de la RSE este alineada con la estrategia de la empresa. Debe ser concebida como una filosofía inserta en el modo de hacer negocios.

Hay que tener en cuenta dos consideraciones, una que la RSE debe afectar a toda la organización y otra, que es una palanca generadora de valor para la organización.

Se identifica que la RSE es un tema de constante acogida en donde cada vez se incrementa la aplicación en diferentes entornos donde si bien es un compromiso voluntario da paso a la transformación que impacta positivamente a la sociedad, la educación impartida a través de los años permite que sea inculcada la responsabilidad hacia el otro; y es ahí donde se ven ligados diferentes conceptos en que la RSE aportada por distintos autores como Fernández (2009), quien la define como una ideología y una cualidad que acogen las organizaciones hacia su beneficio, reflejando la adhesión voluntaria en su cometido de cumplir las expectativas procurando tranquilidad a los diferentes grupos de interés, con proyección definida.

Navarro (2018) citando a Sarmiento, S. (2010), quien considera que la RSE debe ser adoptada por el nivel directivo de las organizaciones con el fin de enfocar los esfuerzos en beneficios de los empleados y de sus núcleos familiares, además de los entornos sociales centrados en las zonas predominantes de las empresas; de la misma manera cita a Cansino C., y Morales, M. (2008) destacan que la responsabilidad que desarrollan las empresas adquiriendo comportamientos éticos, contribuyendo al desarrollo de la sociedad, mejoramiento de condiciones económicas y cuidado del medio ambiente, como aspectos fundamentales para el aumento sucesivo de las condiciones de sobrevivencia de los integrantes de la comunidad.

De acuerdo con Presuttari, Leisa (2016), es posible encontrar ventajas corporativas con una correcta implementación de la RSE, estas están directamente relacionadas con la Gobernanza de esta, como se describe en la norma ISO, (2010) es un sistema en el cual se toman e implementan decisiones en las organizaciones con el fin de lograr sus metas; entre los cuales destaca, cubrir las necesidades de los Stakeholders; fomentar una fidelización hacia los clientes debido a que estos tienden a inclinarse por las empresas que cuenten con buena imagen reputacional, creando vínculos de lealtad hacia los productos o servicios; existirá una disminución de conflictos ya que serán reducidos los impactos generados y por ende los procesos legales; por otra parte, la motivación de los trabajadores sobresaldrá con una mayor retención; prevalecerá una flexibilidad y capacidad de adaptación creando productos responsables ambientalmente encontrando la satisfacción en las necesidades del consumidor; por ultimo fortaleciendo las relaciones con otras compañías, gobiernos, proveedores, clientes, la comunidad donde se está desarrollando la empresa y la información difundida por medios masivos de comunicación sobre esta.

Existen modelos implementados para la gestión que son afines a la RSE, se identifican entre otros, el Pacto Global, que de acuerdo con ONU, (2000) suministra orientación y evaluación de los impactos ocasionados por las empresas en sus acciones con el medio ambiente, estándares laborales, derechos humanos y corrupción; sus compromisos; e identificar riesgos y oportunidades, la norma técnica Internacional ISO (2010). orienta a las entidades sobre principios empresariales que están bajo la RSE y la participación con las partes interesadas.

Se concluye que la RSE es una estrategia que presenta soluciones corporativas y fortalece enlaces entre las empresas y las partes interesadas, encontrando en esta beneficios recíprocos que satisfacen a la humanidad, incluyendo ejecutivos, directores y propietarios de empresas, como

también al entorno; ya que la RSE presenta una estructura basada en la lógica que tiende a preservar los recursos del planeta y efectos positivos para las generaciones actuales y futuras logrando transformaciones en las organizaciones hacia la excelencia.

Méndez, A., Rodríguez, M & Cortez, (2019), recomiendan la promoción de la RSE y el desarrollo de cursos que contribuyan al mejoramiento de las prácticas de las grandes empresas, generando casos de estudio con el propósito de que se presenten casos de éxito convirtiéndolas en un incentivo y motivando para la aplicación en empresas medianas y pequeñas potenciando su responsabilidad empresarial.

## Marco Institucional

La empresa Seleccionada es Cadelmetal Inox, es una micro - empresa que está ubicada en el sector Industrial, en Soacha- Cundinamarca, es reconocida por trabajar con equipos en acero inoxidable con la más alta calidad en el mercado, diseño e innovación; cuenta con un modelo de negocio característico del sector, con un talento humano inteligente, responsable y comprometido, que es valorado para el buen desarrollo de la empresa. (ver tabla 2)

**Tabla 2.**

*Marco Institucional*

<b>Empresa</b>	<b>CADELMETAL INOX</b>
<b>Sector</b>	Secundario, transformación Industrial
<b>Ubicación</b>	Calle 25 B No 6 <sup>a</sup> -20 Este Barrio San Mateo – Soacha – Cundinamarca – Colombia.
<b>Misión</b>	Elaborar equipos en acero inoxidable con la más alta calidad en el mercado, realizando un trabajo óptimo y seguro con el mejor equipo humano y las más altas especificaciones en diseño e innovación.
<b>Visión</b>	Al año 2030 será reconocida por sus clientes como la mejor opción en servicio, calidad, diseño, tecnología, innovación y cumplimiento del sector.
<b>Valores</b>	Responsabilidad, Honestidad, Respeto, Disciplina, Compromiso, Transparencia, Excelencia, Pasión, Paciencia, Integridad,

Nota. Aspectos del marco institucional de la empresa Cadelmetal Inox

Fuente. Elaboración propia

**Figura 1.** *Estructura Organizacional Cadelmetal Inox*



Nota. estructura empleada por la empresa Cadelmetal Inox

Fuente. Elaboración propia

## **Marco Legal**

La guía de RSE, está diseñada en la norma ISO 26000 de acuerdo con ISO, (2010), la pretensión de la norma consiste en aportar un crecimiento sostenible de las organizaciones, motivándolas a ir voluntariamente más allá de los requerimientos legales, incentivando, concientizando, educando y motivando sobre los beneficios de una instauración apropiada de la RSE dirigida apropiadamente en la empresa y en la sociedad en general; es también adaptada con fines de que esta sea utilizada en países en vía o ya desarrollados o que en sus economías se encuentren aún en transición, involucrando su aplicación en organizaciones, privadas o estatales, aportando en activar y fortalecer los esfuerzos de estas para que sus operaciones sean acordes a las necesidades de la sociedad a conformidad de las diferentes partes interesadas.

Por otra parte, según la Organización Internacional de Estandarización, (2010), su importancia está basada en que las actividades productivas o de servicios generen satisfacción en los clientes entregando un valor agregado hacia el cuidado del medio ambiente y los aspectos sociales sin que esto se arriesgue la sostenibilidad de la empresa.

La norma ISO 26000 está basada en siete materias fundamentales que vinculan los aspectos recomendables para que las organizaciones cumplan con la RSE integralmente, la gobernanza tiene métodos formales e informales, las normas y la visión de la empresa; los derechos humanos están basados en el respeto por las personas proporcionando igualdad de oportunidades en los empleados, lo que permite prácticas laborales de acuerdo a las política de la empresa; también se aplican las decisiones y actividades de la organización teniendo en cuenta su impacto en el medio ambiente; las buenas prácticas de operación permiten a la organización aplicar buenas relaciones con los clientes, socios etc. logrando resultados positivos para la empresa; para brindar servicios y productos con responsabilidad en prácticas de marketing para nuestros

consumidores, la organización se ha preparado para ser de impacto en la comunidad alrededor de la organización., dicha norma permitió identificar debilidades en las Prácticas Justas de Operación, enfocados al “Nivel de respuesta eficiente frente a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de clientes inconformes” en la empresa Cademetal Inox.

## Capítulo 3. Resultados

### Diagnóstico

La muestra para el análisis fue constituida por 16 participantes seleccionadas aleatoriamente entre una población conformada por trabajadores, extrabajadores, proveedores, clientes, personas de la comunidad y de más partes interesadas de la empresa **Cadelmetal Inox**, aplicando como instrumento la encuesta de la cual se presentan los principales los resultados destacando los que están presentando afectaciones a las partes interesadas de la empresa, en relación con las siete (7) materias fundamentales especificadas en la norma ISO 26000.(véase anexo B)

### Gobernanza de la Organización

Se destacan aspectos por mejorar en respuesta a la pregunta 1.3, ¿La Visión de la empresa está acorde a los principios de la Responsabilidad Social Empresarial?

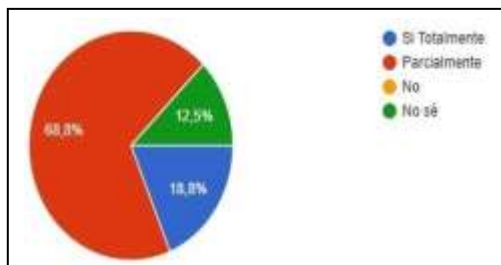
Este es uno de los resultados de mayor interés y de los que hay que prestar mayor atención de acuerdo a los porcentajes, ya que la visión de la empresa es parcialmente acorde con los principios de responsabilidad social, esto requiere mayor compromiso y socialización de los procesos para que se vea reflejado, la totalidad de los encuestados en el grado de aceptación de los principios de RSE, en este sentido se tiene que del total de los encuestados es decir 16, con un porcentaje de 68,8% equivalente a 11 personas están parcialmente de acuerdo con los principios, por otro lado, solamente el 18,8% equivalente a 3 personas sienten esa seguridad absoluta de que la visión de la empresa es acorde a estos principios, finalmente con un 12,5% equivalente a 2 personas que muestran desinterés o no se preocupa frente a esta situación por lo



que no sabe si la visión de la empresa se enfoca o se encamina hacia los principios de RSE. (ver Figura 2)

### **Figura 2.**

*Concordancia entre la Visión de la empresa y los principios de la Responsabilidad Social Empresarial*



Nota: Figura obtenido de Google Formularios de la encuesta "Aplicación de la Norma ISO 26000 para medir la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) de la empresa CADELMETAL INOX. (numeral 7.3)

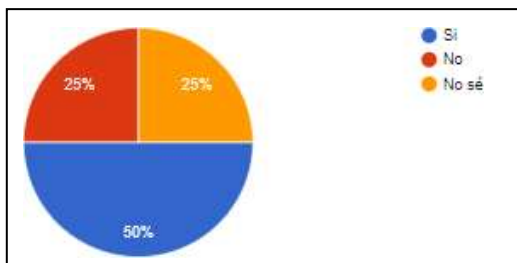
### **Derechos Humanos**

Se destacan aspectos por mejorar en respuesta a la pregunta 2.4 ¿encuentra dentro de la empresa libertad de asociación y de integrarse a sindicatos, para la protección de los intereses de los trabajadores y el derecho a la negociación colectiva?

La expectativa de las dieciséis personas encuestadas frente al cuestionamiento reflejó en la Figura que el 50% corresponde a ocho (8) encuestados. Manifestaron que "Si; cuatro (4) personas es decir el 25%, manifestó que "No" y el restante 25% es decir cuatro (4) No sabe, esto refleja que para los dos últimos casos (50%), la empresa Cadelmetal Inox, Realizan una evaluación externa sobre el cumplimiento respecto a la libertad de asociación y a los derechos humanos. (ver Figura 3).

### **Figura 3.**

*Percepción de libertad de asociación y de integración a sindicatos, para la protección de los intereses de los trabajadores y el derecho a la negociación colectiva*



Nota: Figura obtenido de Google Formularios de la encuesta "Aplicación de la Norma ISO 26000 para medir la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) de la empresa CADELMETAL INOX. (numeral 2.4)

### **Prácticas Laborales**

En cuanto a los cuestionamientos encaminados a las prácticas laborales dentro de la empresa, se destacaron aspectos positivos donde los encuestados perciben satisfacción en el tipo de contratación, concordancia con la actividad realizada, en los programas en torno a mantener la salud de los trabajadores.

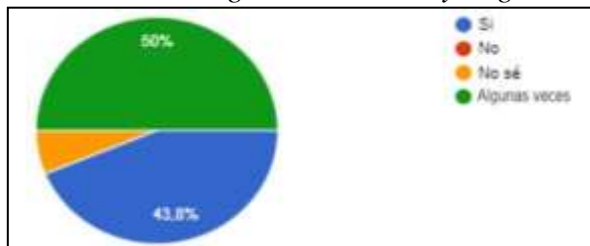
### **Medio Ambiente**

Se destacan aspectos por mejorar en respuesta a la pregunta 4.2. ¿Se aplican estrategias de entrega de información a los usuarios de los productos sobre los riesgos ambientales y la gestión del fin-de-la-vida del producto?

Frente a este cuestionamiento, reflejó en la Figura que el 50% corresponde a ocho (8) encuestados, manifestaron que "algunas veces" se aplica estrategias de entrega de información; mientras que siete (7) persona es decir el 43.8%, manifestaron que "Si", y el restante 6.25% es decir una persona no sabe o no tiene conocimiento, reflejando así que en la empresa Cadelmetal Inox, debe realizar acciones correctivas para él logró total de este propósito, informando a las partes interesadas, cumpliendo los requerimientos medioambientales de la norma ISO 26000 (ver Figura 4).

**Figura 4.**

*Grado de aplicación de estrategias de entrega de información a los usuarios de los productos de la empresa sobre los riesgos ambientales y la gestión del fin-de-la-vida del producto.*



Nota: Figura obtenido de Google Formularios de la encuesta "Aplicación de la Norma ISO 26000 para medir la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) de la empresa Cademetal Inox. (numeral 4.2)

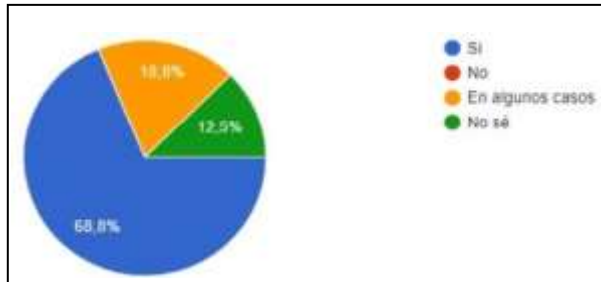
**Prácticas Justas de Operación**

Se destacan aspectos por mejorar en respuesta a la pregunta 5.4 ¿La empresa responde eficientemente las peticiones, quejas y reclamos de clientes inconformes?

Frente al cuestionamiento si la empresa Cademetal Inox responde eficientemente las PQRS de clientes inconformes, reflejó en la Figura que el 68.8% correspondiente a once (11) encuestados, manifestaron que "Si" cuentan con estos derechos; tres (3) persona es decir el 18.8%, manifestó que estos se presentan "En algunos casos", y el restante 12.5 correspondiente a dos (2), no saben o no tienen conocimiento del cumplimiento de esta obligación hacia las partes interesadas, esto refleja que la empresa Cademetal Inox, debe evaluar y mejorar este proceso en búsqueda de estrategias que den cubrimiento total a las insatisfacciones presentadas por las partes interesadas a la par de las practicas justas de operación de la norma ISO 26000 (ver Figura 5).

**Figura 5.**

*Nivel de respuesta eficiente frente a las peticiones, quejas y reclamos de clientes inconformes*



Nota: Figura obtenido de Google Formularios de la encuesta "Aplicación de la Norma ISO 26000 para medir la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) de la empresa Cademetal Inox. (numeral 5.4)

**Asuntos de Consumidores**

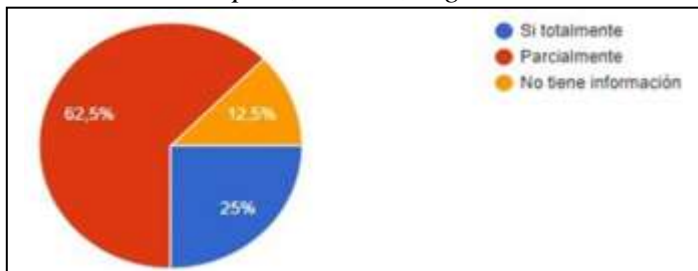
Se destacan aspectos por mejorar en respuesta a la pregunta 6.3 ¿la información en la etiqueta del producto suministra la información verdadera del producto en cuanto a peso, medida, seguridad en su uso entre otras de manera completa?

El 25 % está de acuerdo con la presentación del producto y la información contenida en la etiqueta, el 62,5 % no está de acuerdo con la información descrita en la etiqueta por la falta de información relacionada de los productos y por último el 12,5 % no cuenta con la información de la empresa y sus productos.

La empresa Cademetal Inox, debe ser más preciso al momento de marcar sus productos, aplicando las normas y especificaciones para tener una mayor claridad de lo que se está comprando y así poder verificar si es lo que requiere el consumidor final (ver Figura 6).

**Figura 6.**

*Porcentaje de información en la etiqueta del producto que suministra la información verdadera del producto en cuanto a peso, medida, seguridad en su uso entre otras de manera completa.*



Nota: Figura obtenido de Google Formularios de la encuesta "Aplicación de la Norma ISO 26000 para medir la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) de la empresa Cadelmetal Inox. (numeral 6.3)

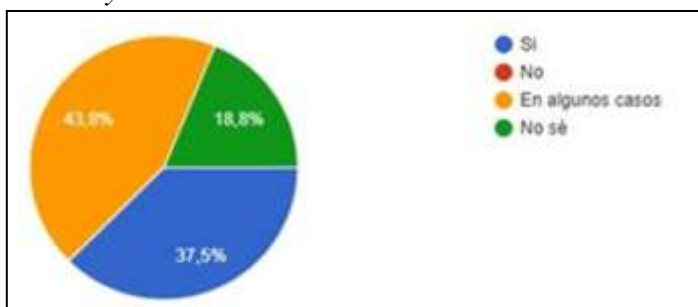
**Participación Activa y Desarrollo de la Comunidad**

Se destacan aspectos por mejorar en respuesta a la pregunta 7.3 ¿La empresa identifica las necesidades de la comunidad apoyando y fortaleciendo a los individuos de la comunidad con capacitaciones y desarrollo de habilidades?

Como observamos en los datos estadísticos en la actual pregunta vemos que nuestra empresa Cadelmetal Inox de los 16 colaboradores encuestados el 43.8% equivalente a 7 personas confirma que la empresa presenta oportunidad en el fortalecimiento en capacitaciones en el desarrollo de habilidades en algunos casos, el 37.5% es decir seis encuestados manifiestan que sí, y el 18.8% no saben o no tienen conocimiento, por lo que la empresa debe iniciar una mejor comunicación con los integrantes de la comunidad. (ver Figura 7).

**Figura 7.**

*Identificación de necesidades de la comunidad, apoyo y fortalecimiento a sus individuos con capacitaciones y desarrollo de habilidades*



Nota: Figura obtenido de Google Formularios de la encuesta "Aplicación de la Norma ISO 26000 para medir la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) de la empresa Cadelmetal Inox. (numeral 7.3)

## Matriz de Marco Lógico

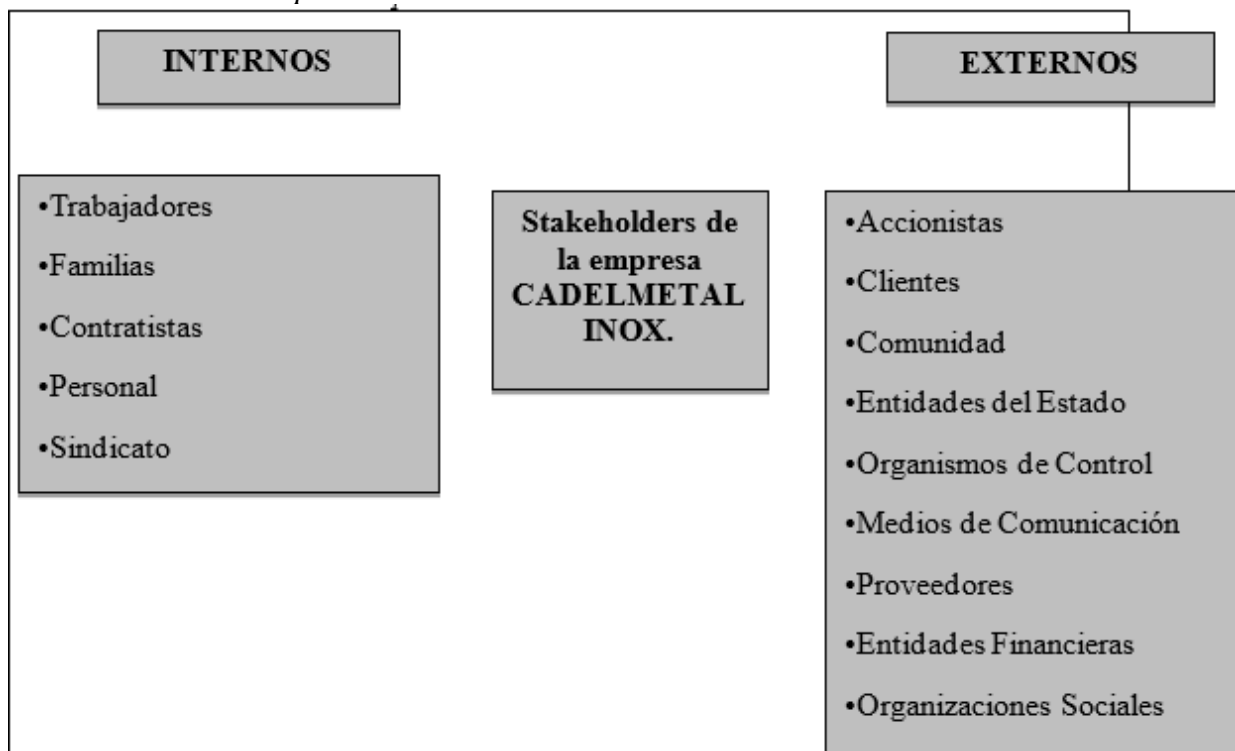
Los elementos del marco lógico se derivan de los resultados del diagnóstico realizado, destacando que la mayor afectación que la empresa está ocasionando a las partes interesadas (Stakeholders) y que, con la identificación del problema, sus causas y consecuencias, es posible iniciar centrando objetivos acordes en aspectos económicos, sociales y ambientales, que permitan crear estrategias conduciendo a la empresa mantener buenas relaciones con la sociedad en general.

### Stakeholders

La empresa Cademetal Inox cuenta con los Stakeholders porque se relacionan directamente con el trabajo que la organización desempeña y aportan significativamente a la misma (Ver Figura 8).

### Figura 8.

Cuadro Stakeholders de la empresa Cademetal Inox



Nota. Principales grupos de interés de la empresa Cademetal Inox.

Fuente. Elaboración propia

**Trabajadores:** para Cadelmetal Inox, son las personas confiadas y delegadas para llevar a cabo los lineamientos, estrategias y actividades para óptimo y adecuado funcionamiento de la empresa, son considerados como el principal activo de la empresa.

**Familias:** Para la empresa Cadelmetal Inox constituyen un factor importante, pues con un mejoramiento constante de las condiciones de vida de esta y sus trabajadores, se derivará en motivación y compromiso hacia la empresa.

**Contratistas:** la empresa Cadelmetal Inox establece vínculos con personas o empresas que por contrato ejecutan una obra material y está encargada de un servicio para lograr el cumplimiento de compromisos con los clientes a satisfacción.

**Accionistas:** para la empresa Cadelmetal Inox, son parte indispensable pues son quienes han confiado en la idea de negocio desde sus inicios, suministrado el capital requerido, apostando para que la empresa cuente con funcionamiento continuo, proyectados al crecimiento, con liderazgo e influencia en la toma de decisiones.

**Clientes:** Son un componente especial de la empresa Cadelmetal Inox, de donde parten los diferentes ajustes para el mejoramiento e innovación, con el reto propuesto de hallar de su satisfacción, con el ideal de una búsqueda constante para su integración.

**Comunidad:** son de gran importancia para la empresa Cadelmetal Inox, pues con ellos la empresa puede identificar problemáticas dentro de esta, haciéndose participes, dando solución incluso a las afectaciones en que pueda incurrir la empresa, encontrando la oportunidad de mantener un trato armónico de mejora constante con sus integrantes

**Entidades del Estado:** la empresa Cadelmetal Inox reconoce su importancia y seguirá los lineamientos impartidos a través de ellas, incluyendo nuevas propuestas y perspectivas

desarrolladas para la comprensión y gestión de la organización acordes al cumplimiento de la diferentes entidades y a la ley.

**Organismos de control:** la empresa Cademetal Inox acatará el control disciplinario que impartan los diferentes organismos, en cuanto a las afectaciones en las comunidades y acogerá las asesorías en asuntos referentes al control interno de la organización incluyendo los controles fiscales y demás aspectos que requieran intervención.

**Medios de comunicación:** para Cademetal Inox como pyme la buena reputación es indispensable y que esta sea transmitida por diferentes medios que permitan dar a conocer a la empresa y la calidad en sus productos, apartados de acciones negativas que puedan ser difundidas y generen desprestigio de la empresa.

**Proveedores:** son parte fundamental de la empresa Cademetal Inox y con los que se trabajará de manera sinérgica en beneficio común con materiales e insumos que garanticen calidad en los productos y responsabilidad en todos los compromisos que incluyen puntualidad en los pagos y cumplimiento dirigido al cliente.

**Entidades financieras:** estas generan un compromiso a cumplir por parte de la empresa Cademetal Inox luego del beneficio obtenido por los diferentes planes de financiación, de tal manera que se entregue una garantía que permita una planeación de proyectos futuros.

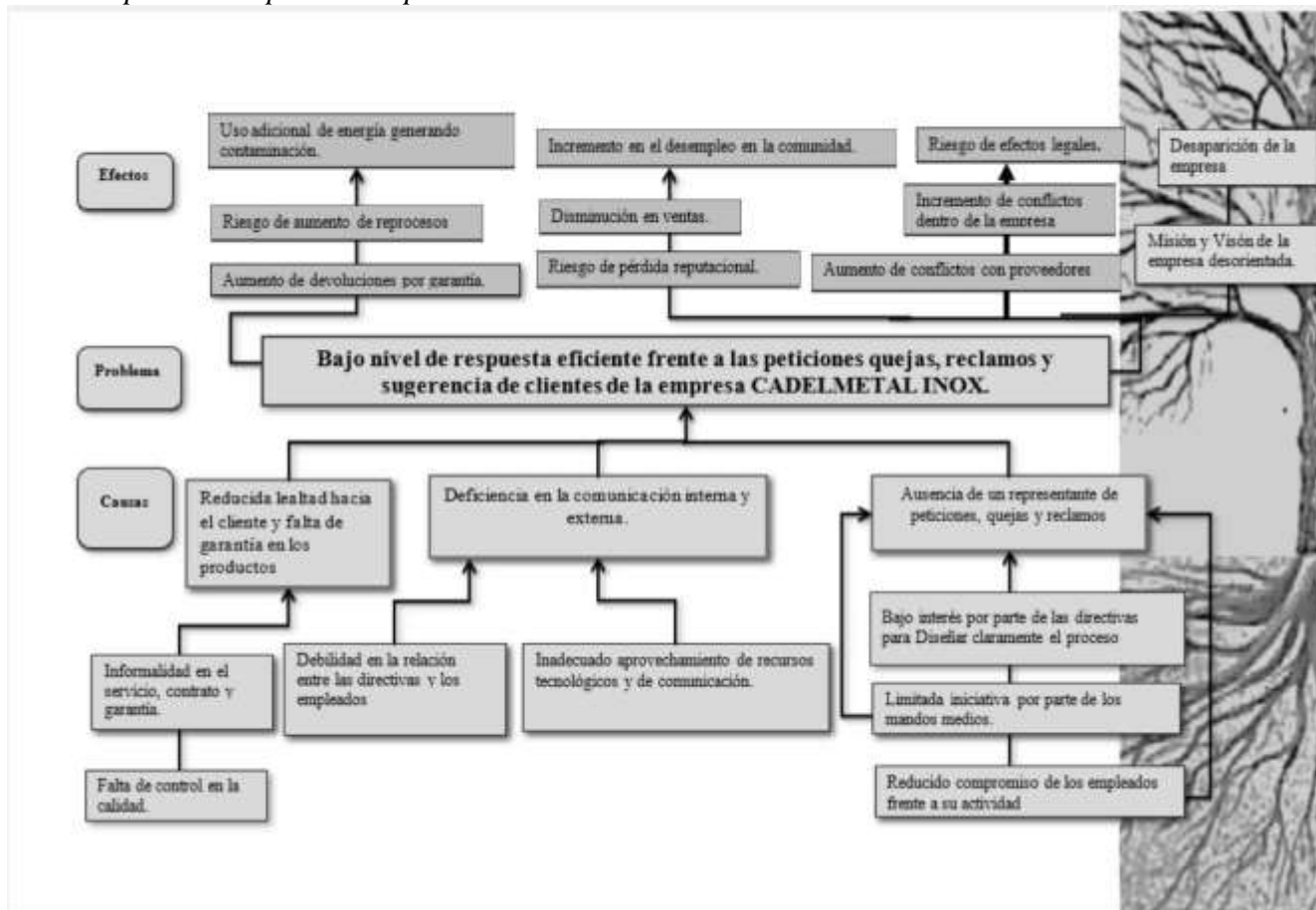
### *Árbol del Problema*

Luego del diagnóstico se identifica la problemática “**Bajo nivel de respuesta eficiente frente a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencia de clientes de la empresa Cademetal Inox**” siendo esta la que cuenta con mayor relevancia y que está afectando aspectos económicos, ambientales y sociales y por consiguiente existe el riesgo de afectar a las partes interesadas, de



aquí es que se determina identificar las causas principales y secundarias y los efectos que genera (Ver Figura 9).

**Figura 9.**  
*Árbol de problemas para la empresa Cademetal Inox*



Nota. Identificación de las causas que han dado resultado a la problemática identificada y los efectos de no tomar acciones correctivas.

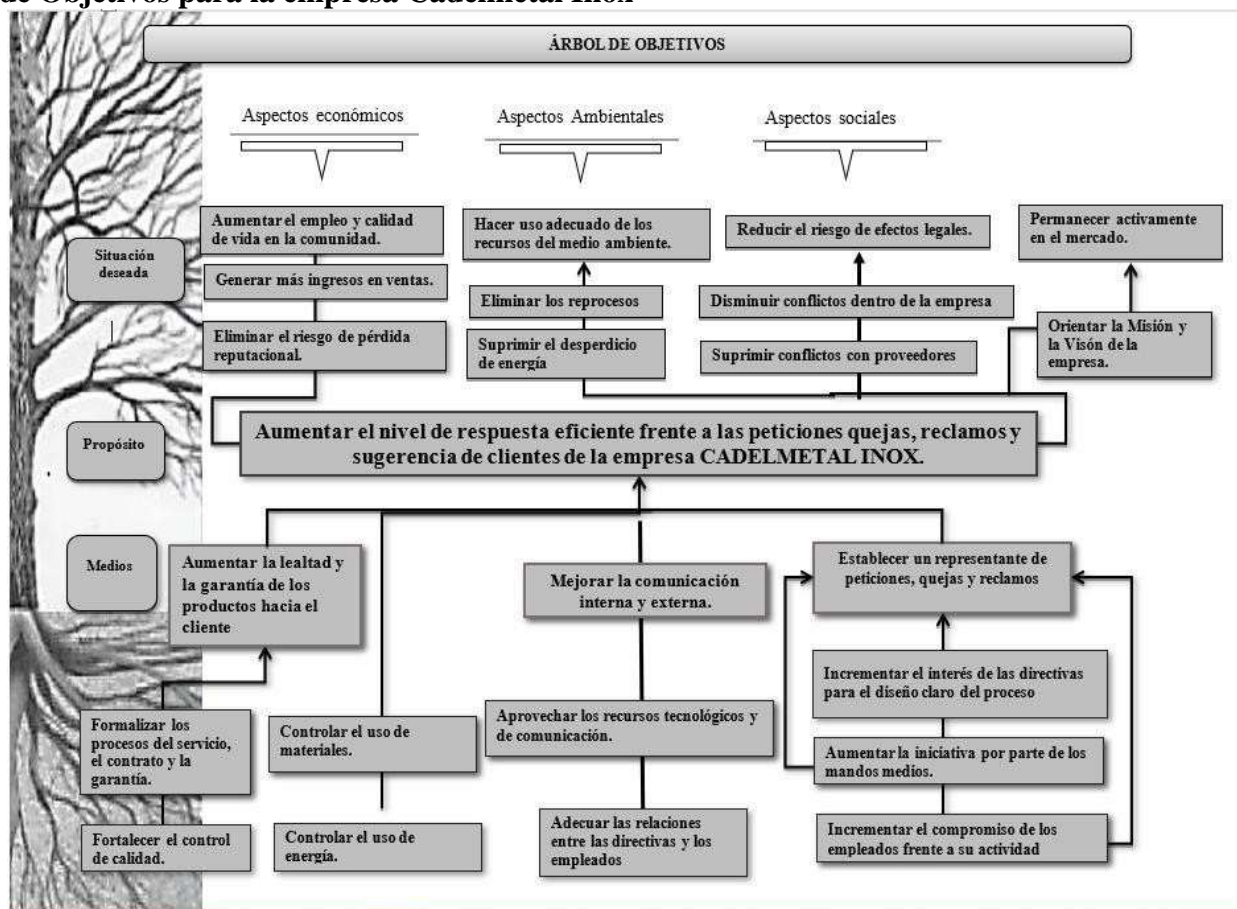
Fuente. Elaboración propia

### *Árbol de Objetivos*

El árbol de objetivos permite establecer el propósito para proporcionar soluciones a la problemática identificada y la situación deseada luego de su aplicación. Luego de la identificación del problema, sus causas y sus efectos se determina realizar una transformación que permita establecer medios que conduzcan a situaciones deseadas para la empresa mediante el

árbol de objetivos en el cual se centrará el propósito de “Aumentar el nivel de respuesta eficiente frente a las PQRS de clientes de la empresa Cadelmetal Inox” (Ver Figura 10).

**Figura 10.**  
**Árbol de Objetivos para la empresa Cadelmetal Inox**



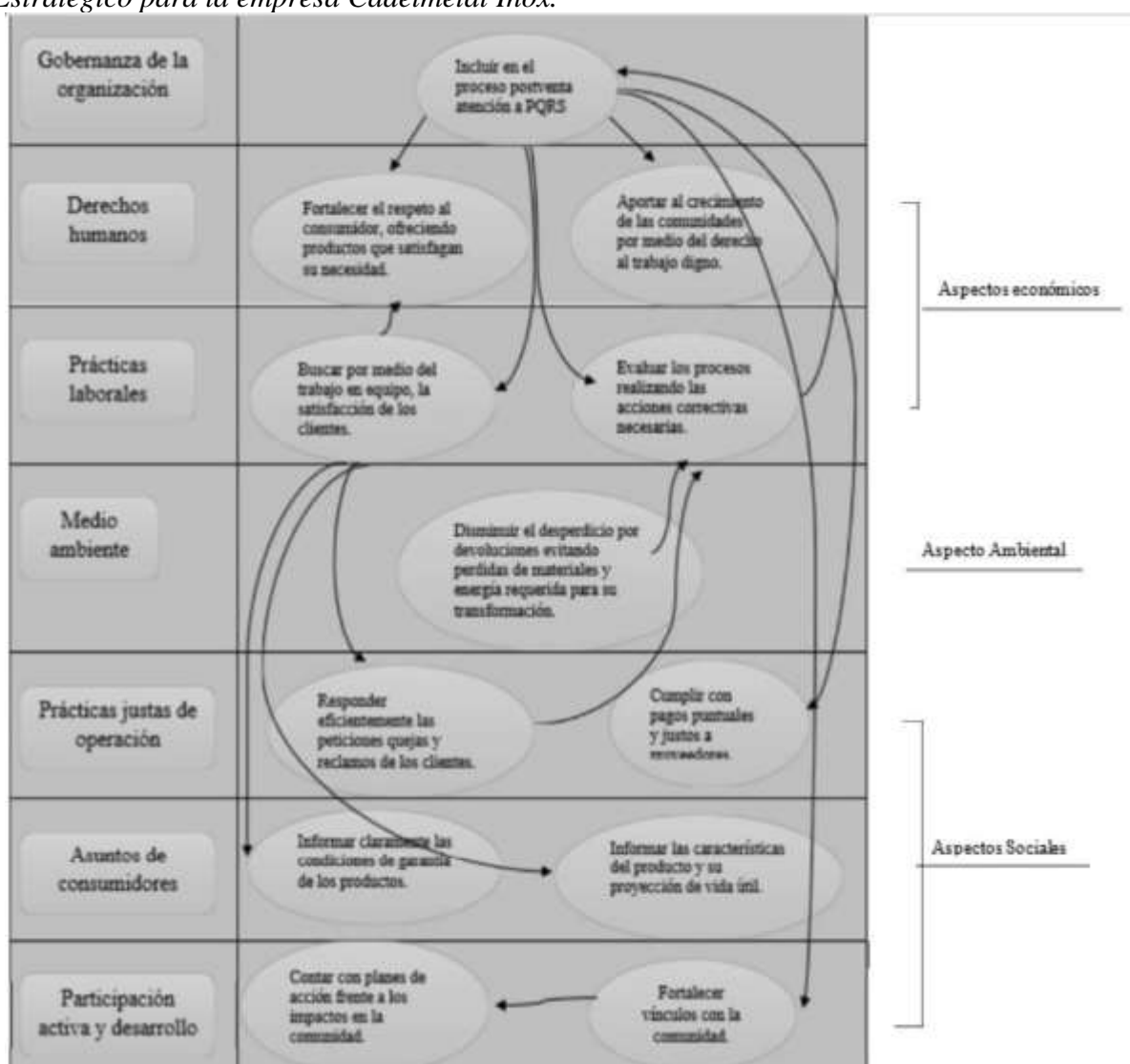
Nota. Identificación de los medios que permiten lograr el objetivo y la situación deseada o resultante.

Fuente. Elaboración propia

## Mapa Estratégico

Partiendo de la base de los objetivos sociales, ambientales económicos, se construye el mapa estratégico confrontándolos con las materias fundamentales, con el propósito de identificar estrategias que den paso a la resolución del problema acorde a los requerimientos de la norma ISO 26000. (Ver Figura 11).

**Figura 11.**  
Mapa Estratégico para la empresa Cadelmetal Inox.



Nota. Identificación de estrategias para resolver el problema.

Fuente. Elaboración propia

## **Impactos de la propuesta desde lo ambiental, económico y social.**

### **Impacto Ambiental**

La empresa Cadelmetal Inox. durante su proceso de transformación actualmente causa alteraciones en la calidad del medio ambiente, debido al uso requerido y en oportunidades no controlado de energía, sin embargo, este derroche de energía se puede incrementar cuando por falta de controles de calidad se ocasionen y presenten devoluciones representadas en PQRS, por consiguiente reparaciones o adecuaciones en el producto debiendo la empresa cumplir los requerimientos pactados inicialmente con el cliente, de esta manera estos factores implican un consumo de energía y uso de materiales adicionales, propiciando aún más un aporte negativo en la calidad del ambiente en aspectos especialmente atmosféricos. los materiales descartados en el proceso al tratarse de productos metálicos pueden ser recuperados o reciclados, sin embargo, para esto también de manera indirecta se requerirá uso de energía.

Por lo anterior, la propuesta para la empresa Cadelmetal Inox, está en asegurar que con una dependencia de PQRS, se posibilite contar con información que permita identificar debilidades en los diferentes procesos o etapas de transformación, permitiendo identificar y realizar acciones correctivas incluidos los que estén afectando al medio ambiente, reduciendo o mitigando impactos que afecten a las comunidades, de esta manera estar acorde a los requerimientos de RSE establecidas en la norma ISO 26000.

### **Impacto Económico**

La empresa Cadelmetal Inox, tiene un reto frente a sus clientes respecto a sus productos y servicio al cliente, el cual debe considerar aspectos que originan una relación satisfactoria con el cliente, optimizando los tiempos, contando con equipos de calidad, otorgando información relevante de los productos, mantenimientos, soporte y entrega de los productos, para así evitar

quejas y reclamos y poder identificar de una manera más eficaz las necesidades de los clientes, logrando cubrir sus expectativas. Al contar con un análisis del mercado y comportamiento de los consumidores, puede identificar los posibles servicios y productos que permitirán a la empresa convertirlos en demanda y generar estrategias a futuro.

Con la implementación de una dependencia de PQRS, la empresa logrará brindar garantía en la calidad de los productos, debido a que existirá un mayor control y compromiso de los empleados, ya que al reducir las devoluciones se permitirá centrar las actividades sin tropiezos o retrasos en otras entregas, reduciendo la pérdida en tiempos de espera de los clientes, lo que a su vez se constituirá en difusión de un buen servicio por parte de la empresa Cademetal Inox a otros clientes potenciales y la sucesión de incremento en las ventas y en el valor de la marca de la empresa.

### **Impacto Social**

La empresa Cademetal Inox, actúa de un modo positivo dentro de la sociedad, actuando con respeto a la cultura y las creencias religiosas de las comunidades e individuos, aportando a la creación de empleo e incremento de condiciones de vida de los familiares de los participantes, como también por las acciones generadas a través de una cultura de consumo responsable, como es la recolección y reutilización de materiales utilizados para la producción de sus productos, dentro de la empresa se evidencia un impacto social desfavorable al no ejecutar acciones que influyan dentro de una sociedad en cierto modo, en ese caso los directivos de Cademetal Inox, pueden contar con estrategias que cooperen a la ayuda económica de un grupo o comunidad para trabajar en el desarrollo de su territorio, contando con sus aptitudes, cualidades y talento los cuales dispone una comunidad para el uso y aprovechamiento de sus recursos y generar una cultura social que influya dentro de su entorno.

Con la implementación de una dependencia de PQRS permitirá a las comunidades contar con buzones físicos o digitales que les permita realizar un acercamiento con la empresa, exponiendo la totalidad de problemáticas incluyendo en las que la empresa dentro de su actividad pueda ocasionar afectaciones, con la obtención de información de primera mano, en procura de búsqueda de soluciones y conciliación o de más mecanismos alternativos de solución de conflictos que permitan en buen término mantener relaciones armónicas y cordiales con la comunidad.

## **Capítulo 4. Plan de Mejoramiento**

El presente proceso es utilizado con el fin de alcance total de calidad y excelencia esperado en las empresas, de carácter gradual, con el propósito de obtener resultados eficientemente.(Bernabeu et. al. 2017)

### **Plan de Acción y de Seguimiento**

Para una ejecución que permita identificar estrategias del plan de mejoramiento en la empresa Cademetal Inox, es de vital importancia y de acuerdo con Bernabeu et. al. (2017), quien destaca la importancia del recurso humano con el que la empresa ya cuenta e incluya a un líder que inicie la difusión de la información sobre el plan a ejecutar y capacidades de programar su implementación, que involucre a todos los integrantes, haciendo seguimiento continuo en base a los indicadores y los tiempos establecidos, finalmente, realizar las verificaciones necesarias para el cumplimiento de lo proyectado.

**La dimensión económica** de la empresa Cademetal Inox presenta debilidades en dar respuesta oportuna a los clientes en cuanto a sus peticiones, quejas reclamos y sugerencias que debe solucionar por medio de la creación de un área de PQRS, mediante planes de acción y de seguimiento que presenten objetivos y estrategias para poner en ejecución estrategias que permitan encontrar un incremento en la satisfacción del cliente. (Ver Tabla 3)

**Tabla 3.***Plan de Acción y de Seguimiento para la Dimensión Económica*

<b>Dimensión</b>	<b>Objetivo estratégico</b>	<b>Estrategia</b>	<b>Plazo</b>	<b>Costo</b>	<b>Indicador</b>	<b>Seguimiento</b>
<b>Económica</b>	Aumentar en un 70% la satisfacción de los clientes a través del área de PQRS de la empresa Cademetal inox en el 2 <sup>nd</sup> semestre 2022	Incremento en la satisfacción de los clientes antiguos, nuevos y potenciales de la empresa Cademetal inox	3 meses	\$ 1.000.000	Porcentaje de PQRS presentadas por clientes activos 1. <sup>er</sup> semestre de 2022 sobre Porcentaje de PQRS presentadas por clientes activos en el 2 <sup>nd</sup> semestre de 2022	Se realizarán seguimientos semanales que evidencien reducción en las PQRS, adicionalmente uno a fin de periodo, (3 meses) para evaluar la efectividad de la estrategia

*Nota. Establecimiento de estrategia económica, para realizar acciones de mejora para la empresa Cademetal Inox*

*Fuente: Elaboración propia*

En la **dimensión social** de la empresa Cademetal Inox presenta una débil comunicación directa algunas partes interesadas, específicamente con los integrantes de la comunidad que les permita expresar sus necesidades y también sus afectaciones, por lo que al poner en marcha un área de PQRS, se podrá identificar las problemáticas identificando las que la empresa tiene el deber de solucionar, con la ayuda de un Plan de Acción y de Seguimiento que presente objetivos y estrategias que permitan poner en ejecución estrategias que den paso a canales de comunicación eficientes. (Ver Tabla 4)



**Tabla 4.**  
*Plan de Acción y de Seguimiento para la Dimensión Social*

<b>Dimensión</b>	<b>Objetivo estratégico</b>	<b>Estrategia</b>	<b>Plazo</b>	<b>Costo</b>	<b>Indicador</b>	<b>Seguimiento</b>
<b>Social</b>	Incrementar en un 80 % los canales de comunicación eficientes con la comunidad por medio del área de PQRS de la empresa Cadelmetal inox en el 2 <sup>nd</sup> semestre 2022	Aumento de canales eficientes de comunicación con la comunidad y la empresa Cadelmetal inox	3 meses	\$ 1.000.000	Porcentaje de comunicaciones recibidas por la comunidad en el 1. <sup>er</sup> semestre de 2022 sobre las comunicaciones recibidas por la comunidad en el 2. <sup>nd</sup> semestre de 2022	Se realizarán seguimientos mensuales que evidencien aumento en las comunicaciones con la comunidad adicionalmente uno a fin de periodo, (3 meses) para evaluar la efectividad de la estrategia

*Nota. Establecimiento de estrategia social para realizar acciones de mejora en la empresa Cadelmetal Inox*

*Fuente: Elaboración propia*

La **dimensión ambiental** de la empresa Cadelmetal Inox presenta factores a mejorar de los cuales se pueden identificar beneficios al medio ambiente pero también económicos, con la ayuda de un Plan de Acción y de Seguimiento que presente objetivos y estrategias que permitan poner en ejecución estrategias de optimización del uso de energía. (Ver Tabla 5)

**Tabla 5.***Plan de Acción y de Seguimiento para la Dimensión Ambiental*

<b>Dimensión</b>	<b>Objetivo estratégico</b>	<b>Estrategia</b>	<b>Plazo</b>	<b>Costo</b>	<b>Indicador</b>	<b>Seguimiento</b>
<b>Ambiental</b>	Reducción del 20% del ahorro de energía eléctrica a través de supervisión y compromiso de los empleados de la empresa Cademetal inox en el 2 <sup>nd</sup> semestre 2022	Implementación un plan de optimización y ahorro de la energía eléctrica que se utiliza en las maquinarias de la empresa Cademetal inox.	3 meses	\$ 0.	Porcentaje de energía utilizada en el 1. <sup>er</sup> semestre de 2022 sobre Porcentaje de energía utilizada en el 2. <sup>nd</sup> semestre de 2022	Se realizará seguimiento mensual por medio a la información suministrada por la compañía proveedora de energía eléctrica, a final de periodo, (3 meses) se evaluará la efectividad de la estrategia para toma de acciones correctivas si son necesarias.

*Nota. Establecimiento de estrategia ambiental para realizar acciones de mejora en la empresa Cademetal Inox*

*Fuente: Elaboración propia*

## **Conclusiones**

Se logró identificar la problemática más relevante que afecta los intereses de las partes interesadas de la empresa Cademetal Inox mediante la aplicación de una encuesta dirigida a una muestra, permitiendo encontrar estrategias que den solución.

Se determinaron las causas que propician la problemática más relevante de la empresa Cademetal Inox por medio de la construcción de un árbol de problemas identificando los efectos desfavorables.

Se establecieron propósitos fundamentales que dan solución a las problemáticas económicas, sociales y ambientales identificadas en la empresa Cademetal Inox, mediante la administración de medios disponibles que conllevaran a situaciones deseadas para la buena operación en la empresa.

Se construyó el mapa estratégico para la pyme Cademetal Inox, a partir de los objetivos obtenidos de las materias fundamentales de la norma ISO 26000, que conducirán a resolver los problemas económicos, ambientales y sociales.

Se establecieron planes para el mejoramiento de la empresa Cademetal Inox, desde las perspectivas de sostenibilidad social, sostenibilidad económica y sostenibilidad ambiental con el objeto de que la empresa mejore los estándares de comportamientos de la RSE.

## Referencias

- Ana Ríos-Hilario; João De-Sousa-Guerreiro. (2015). *Stakeholders o cómo aplicar la teoría de los grupos de interés en las bibliotecas públicas*. <https://eds-s-ebshost-com.bibliotecavirtual.unad.edu.co/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=2&sid=9da9b2e4-e602-4be7-ad45-8f0b56da5b82%40redis>
- Ansemat. (2010). Sostenibilidad. *La Revista de Ansemat*, p.16-17. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5999616>
- Arévalo-Martínez, Rebeca-Illiana; Ortiz-Rodríguez, H. (2019). Comunicación organizacional web de la ética en las organizaciones del tercer sector. *El Profesional de La Información*. <https://bibliotecavirtual.unad.edu.co/login?url=https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=asn&AN=140256523&lang=es&site=ehost-live>
- Barroso-Tanoira, F. G. (2012). Responsabilidad social empresarial: ¿filosofía empresarial o herramienta para aumentar la productividad y las ganancias? Un estudio en el Sureste de México. *Fondo Editorial Observatorio Económico y Social Anáhuac Mayab*, ISBN 978-607-8083-97-7. [https://www.researchgate.net/publication/260038064\\_Responsabilidad\\_social\\_empresarial\\_filosofia\\_empresarial\\_o\\_herramienta\\_para\\_aumentar\\_la\\_productividad\\_y\\_las\\_ganancias\\_Un\\_estudio\\_en\\_el\\_Sureste\\_de\\_Mexico](https://www.researchgate.net/publication/260038064_Responsabilidad_social_empresarial_filosofia_empresarial_o_herramienta_para_aumentar_la_productividad_y_las_ganancias_Un_estudio_en_el_Sureste_de_Mexico)
- Bernabeu, D. X. P. V. V. G. S. E. P. (2017). Metodología para elaborar un plan de mejora continua. *3C Empresa*, ISSN: 2254 – 3376. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6300064>
- De la Cruz, C & Fernández, J. (2016). *Marco conceptual de la ética y la responsabilidad social empresarial: un enfoque antropológico y estratégico*. <https://bibliotecavirtual.unad.edu.co/login?url=https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=asn&AN=117625019&lang=es&site=eds-live&scope=site>
- Eikasía Revista de Filosofía. (2015). *¿Para qué sirve realmente la ética?* <https://www.revistadefilosofia.org/66-26.pdf>
- Fernández, R. (2009). *Responsabilidad social corporativa*. Editorial Club Universitario. [https://books.google.com.co/books?id=Yns6DwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs\\_ge\\_summary\\_r&cad=0#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.co/books?id=Yns6DwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false)
- Franco de Franco, M. J. (2012). El Pensamiento Estratégico en los Gerentes Basado en la Filosofía de los Institutos Autónomos del Sector Público. *International Journal of Good Conscience.*, 1870-557X. [http://www.spentamexico.org/v7-n3/7\(3\)46-58.pdf?msckid=66209fa3a8b311eca58b0c8a9ef3ee81](http://www.spentamexico.org/v7-n3/7(3)46-58.pdf?msckid=66209fa3a8b311eca58b0c8a9ef3ee81)
- Gioffreda, C. (2019). *Los pilares del pensamiento estratégico: la negociación, la compulsión y la destrucción aplicado al caso argentino*. 331–352. <https://bibliotecavirtual.unad.edu.co/login?url=https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=edsdia&AN=edsdia.ART0001377019&lang=es&site=eds-live&scope=site>
- González, Jorge; Salazar, F; Ortiz, R; Verdugo, D. (2019). Gerencia Estratégica: Herramienta Para La Toma De Decisiones En Las Organizaciones. *Revista de Estudios*

- Interdisciplinarios En Ciencias Sociales*. <https://eds-p-ebSCOhost-com.bibliotecavirtual.unad.edu.co/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=1&sid=7376b5e0-0a92-4f6b-91e5-7f5f12c8ea0b%40redis>
- Hax C., Arnoldo, Majluf S., N. (2014). Lecciones en estrategia : hacia una gestión de excelencia. *Ediciones UC*.  
[https://bibliotecavirtual.unad.edu.co/login?url=http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=nlebk&AN=1718626&lang=es&site=eds-live&scope=site&ebv=EB&ppid=pp\\_1](https://bibliotecavirtual.unad.edu.co/login?url=http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=nlebk&AN=1718626&lang=es&site=eds-live&scope=site&ebv=EB&ppid=pp_1)
- Intertek. (n.d.). *Sistema PQRS (peticiones, quejas, reclamos y sugerencias)*. <https://ektrondev-ec.intertek.com/sistema-pqrs/>
- ISO. (2010). *ISO 26000: 2010*. <https://www.iso.org/obp/ui#iso:std:iso:26000:ed-1:v1:es>
- Jorge Armando Muñoz Ruiz, Juan Carlos Cardona Acosta, Diego Fernando Galviz Cataño, J. J. R. V. (2019). Pensamiento estratégico Una herramienta de competitividad organizacional. *Tendencias En La Investigación Universitaria, Tendencias En La Investigación Universitaria, VIII*, 188. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7786397>
- Méndez, A., Rodríguez, M & Cortez, K. (2019). Factores Determinantes de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE). Caso aplicado a México y Brasil. *Análisis Económico*, 34, 197–217. <https://bibliotecavirtual.unad.edu.co/login?url=http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=zbh&AN=136796612&lang=es&site=eds-live&scope=site>
- Navarro, L. (2018). La Responsabilidad Social Empresarial: Teorías que Fundamentan su Aplicabilidad en Venezuela. *Universidad de Los Andes, Venezuela*, 3, 167–183. [https://www.redalyc.org/journal/5530/553056828011/html/#:~:text=\(2008\) citando a McWilliams%2C,de la ley](https://www.redalyc.org/journal/5530/553056828011/html/#:~:text=(2008) citando a McWilliams%2C,de la ley)
- ONU. (2000). Modelo de Gestión del Pacto Mundial de las Naciones Unidas. *Deloitte*. [https://pactoglobal.org.ar/wp-content/uploads/2015/03/Modelo\\_Gestion.pdf](https://pactoglobal.org.ar/wp-content/uploads/2015/03/Modelo_Gestion.pdf)
- Organización Internacional de Estandarización. (2010). *ISO 26000 Responsabilidad Social*. [https://www.iso.org/files/live/sites/isoorg/files/archive/pdf/en/iso\\_26000\\_project\\_overview-es.pdf](https://www.iso.org/files/live/sites/isoorg/files/archive/pdf/en/iso_26000_project_overview-es.pdf)
- Peña Cedillo, Jesús; Petit, E. (2013). Innovación y desarrollo social: ¿es posible la construcción de una relación estratégica? *Revista Venezolana de Gerencia*. <https://web-s-ebSCOhost-com.bibliotecavirtual.unad.edu.co/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=2&sid=69c9ddc8-ebf0-42b6-ae48-aff2406fc2df%40redis>
- Perea Restrepo, Sergio; Cabrales Rodríguez, J; Gimenez Sanchez, H. (2009). Sostenibilidad y desarrollo. *Revista de Arquitectura*, p.55. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3195185#:~:text=Los conceptos de sostenibilidad y,el modelo de desarrollo económico>.
- Pigé, B. (2012). *La representación de la excelencia de las empresas*. p 61-78. <https://eds-s-ebSCOhost-com.bibliotecavirtual.unad.edu.co/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=1&sid=cf123af9-8125-47ae-8fde-fbf0a1e7d4ad%40redis>

- Presuttari Leisa. (2016). "Importancia de la Responsabilidad Social Empresarial." *Universidad Siglo 21 La Educación Evolucionaria*.  
<https://repositorio.uesiglo21.edu.ar/bitstream/handle/ues21/13053/PRESUTTARI%2520Leisa.pdf?sequence=1>
- Ruiz C, Jocelyne K; Silva V, Neif G y Vanga A, M. G. (2008). Ética empresarial y el desempeño laboral en Organizaciones de Alta Tecnología (OAT). *Revista Venezolana de Gerencia*, 13(1315-9984.). [http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1315-99842008000300006&msckid=635fbde0a8a911ec8e3c8d988e051561](http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-99842008000300006&msckid=635fbde0a8a911ec8e3c8d988e051561)
- Secretaria del Senado. (2011). *LEY 1480 DE 2011*.  
[http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley\\_1480\\_2011.html](http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1480_2011.html)
- Torrell, Francesca, M. (2014). La excelencia empresarial: las herramientas de calidad total como motor para la gestión del cambio en las organizaciones. *Revista de Contabilidad y Dirección*, 19, 11–28. [https://accid.org/wp-content/uploads/2018/11/La\\_excelencia\\_empresarial.pdf?msckid=e895d582a8c311eca80d98e2db494a8b](https://accid.org/wp-content/uploads/2018/11/La_excelencia_empresarial.pdf?msckid=e895d582a8c311eca80d98e2db494a8b)
- Turker, D. (2009). Measuring Corporate Social Responsibility: A Scale Development Study. *Journal of Business Ethics*. <https://link.springer.com/article/10.1007/s10551-008-9780-6>
- Vargas, G. A. (2011). Responsabilidad social empresarial, ciudadanía y desarrollo. *Cuadernos de Administración No 43*, 24.  
[http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0120-35922011000200009](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-35922011000200009)
- Velásquez Muñoz, C. J. (2012). *Ciudad y desarrollo sostenible*. p.73. <https://eds-p-ebsohost-com.bibliotecavirtual.unad.edu.co/eds/ebookviewer/ebook/bmxlYmtfXzY3ODU0OF9fQU41?sid=76318128-21bc-40ce-b568-931e93ed9c98@redis&vid=5&format=EB&rid=40>

## Anexos

**Anexo A.** Enlace al Código de Ética de la empresa CADELMETAL INOX

[https://app.bookcreator.com/read/library/-N0Jdy9t5YLKQSxL2bBC/JaqKRWXRYiMNHx2zQS9eA5pgbba2/pwooaFhgSYuvXVI7kzam1g/kqdMAht\\_SdW6v5BRf2HcHw](https://app.bookcreator.com/read/library/-N0Jdy9t5YLKQSxL2bBC/JaqKRWXRYiMNHx2zQS9eA5pgbba2/pwooaFhgSYuvXVI7kzam1g/kqdMAht_SdW6v5BRf2HcHw)

Código de invitación Book Creator **H6C2VFW**

## Anexo B. Formato de Recolección de Información

### Aplicación de la Norma ISO 26000 para medir la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) de la empresa CADELMETAL INOX. (RSE) de la empresa CADELMETAL INOX.

**1. 1.1 ¿Se da participación y consulta activa a los trabajadores en la toma de decisiones de la organización?**

Si

No

Algunas veces




**2. 1.2 ¿Los empleados cuentan con capacitación suficiente que permita alcanzar los objetivos trazados a futuro?**

Si

No

Algunas veces




**3. 1.3 ¿La Visión de la empresa está acorde a los principios de la Responsabilidad Social Empresarial?**

Si Totalmente

Parcialmente

No

No sé





**4. 1.4 ¿La Misión de la empresa está acorde a los principios de la Responsabilidad Social Empresarial?**

Si Totalmente

Parcialmente

No

No sé





**5. 2.1 ¿Hay igualdad de género al momento de contratar personal en la empresa?**

Si

No

En algunos casos

No sé





**6. 2.2 ¿Se protege el derecho al trabajo de personas con discapacidad física en la organización?**

Sí

No

No Sé




**7. 2.3 ¿se ha sentido discriminado dentro de la empresa por políticas o reglas internas relacionadas con la raza, sexo, religión, color, opinión política, origen étnico o condición social?**

Sí

No

Algunas Veces

Nunca



**8. 2.4 ¿encuentra dentro de la empresa libertad de asociación y de integrarse a sindicatos, para la protección de los intereses de los trabajadores y el derecho a la negociación colectiva?**

Sí

No

No sé

**9. 3.1. ¿La empresa cuenta con programas preventivos de salud y respeto por las prácticas de seguridad?**

Si

Parcialmente

No

No sé

**10. 3.2 ¿En la organización se realizan Programas preventivos de salud y seguridad en el trabajo?**

Si

No

No Sé

**11. 3.3 ¿considera usted que el salario recibido por usted es justo en relación con su actividad dentro de la empresa?**

De acuerdo

En desacuerdo

**3.4 ¿Considera usted que su tipo de contratación es acorde a la actividad que desempeña?**

Si es acorde

No es acorde

No sé

**12. 4.1. ¿La empresa mantiene separado los residuos orgánicos de los inorgánicos?**

Sí

No

Algunas veces

No sé

**13. 4.2. ¿Se aplican estrategias de entrega de información a los usuarios de los productos sobre los riesgos ambientales y la gestión del fin-de-la-vida del producto?**

Sí

No

Algunas veces

No sé

**14. 4.3 ¿considera usted que la empresa está haciendo uso eficiente de los recursos energéticos evitando el desperdicio de energía?**

Sí

No

Algunas veces

No sé

**15. 4.4 ¿Evidencia usted el interés de la empresa en el uso de nuevas tecnologías amables con el medio ambiente?**

Sí

No

No sé


**16. 5.1. ¿La empresa cumple con el horario del trabajo contratado, descanso semanal y vacaciones anuales?**

Sí

No

En algunos casos

No sé


**17. 5.2. ¿Hay buenas relaciones entre gerencia y trabajadores?**

Sí

No

Algunas veces


**18. 5.3 ¿La empresa realiza pagos puntuales a sus proveedores?**

Sí

No

No sé


**19. 5.4 ¿la empresa responde eficientemente las peticiones quejas y reclamos de clientes inconformes?**

Sí

No

En algunos casos

No sé


**20. 6.1. ¿La empresa promueve el retiro de productos o servicios inseguros?**

Sí

No

No sé


**21. 6.2. ¿Los productos de riesgo para la salud, están debidamente marcados como aditivos, sustancias u otros productos que pueda crear un riesgo de daño inaceptable?**

Sí

No

No sé


**22. 6.3 ¿la información en la etiqueta del producto suministra la información verdadera del producto en cuanto a peso, medida, seguridad en su uso entre otras de manera completa?**

Si totalmente

Parcialmente

No tiene información


**23. 6.4 ¿se divulga información sobre los beneficios en aspectos ambientales del producto?**

Sí

No

No sé

**24. 7.1. ¿La comunidad cercana a la empresa obtiene oportunidad de empleo?**

Sí

No

**25. 7.2. ¿La empresa contribuye con Innovación en ciencia y tecnología?**

Sí

No

Algunas veces

No sé

**26. 7.3 ¿La empresa identifica las necesidades de la comunidad apoyando y fortaleciendo a los individuos de la comunidad con capacitaciones y desarrollo de habilidades?**

Sí

No

En algunos casos

No sé

**27. 7.4 ¿La empresa atiende asociaciones que buscan alcanzar resultados positivos para los miembros de la comunidad?**

Si

No

En algunos casos

No sé

Enlace: <https://docs.google.com/forms/d/1gDm4Zjl47u5HTWhi9Kk71yYW2qo67sEwFNYNr7vdozo/edit>

## Anexo C. Análisis de información recolectada

### ANÁLISIS DE INFORMACIÓN RECOLECTADA:

A partir de las respuestas obtenidas de la encuesta "Aplicación de la Norma ISO 26000 para medir la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) de la empresa CADELMETAL INOX" por los diferentes stakeholders, se da paso al análisis de la información.

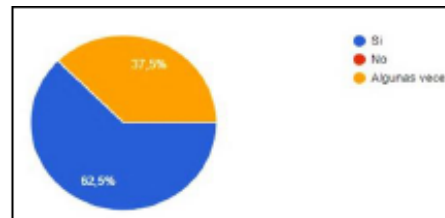
### GOBERNANZA DE LA ORGANIZACIÓN

#### 1.1 ¿Se da participación y consulta activa a los trabajadores en la toma de decisiones de la organización?

Teniendo en cuenta los resultados de la encuesta aplicada a los empleados y clientes de CADELMETAL INOX, y con base a su participación y toma activa en las diferentes decisiones que tiene la empresa y en las que deben tener cierto grado de intervención para que se cumplan de manera satisfactoria los procesos desarrollados por la empresa, se tiene que un 62,5% de las personas encuestadas si participan de una manera eficiente en cada una de las decisiones de la organización, por otro lado hay un porcentaje que ha sentido que dicha participación no ha sido tan activa y tan satisfactoria por lo que en algunas veces fueron tenidos en cuenta para determinado proceso, esta población encuestada ocupa un 37,5% del total de las encuestas realizadas. Esto refleja que la organización se debe enfocar en hacer más participativos a sus trabajadores, clientes y proveedores, donde ellos se sientan en conformidad total, asuman ciertos niveles de responsabilidad y toma de decisiones, no obstante, la empresa ha maneja responsablemente los procesos, la comunicación con sus empleados es acorde y los procesos se encuentran enmarcados y conforme lo establecido en las normas vigentes. (Ver gráfico 1).

#### Gráfico 1

*Participación y consulta activa de los trabajadores en la toma de decisiones de la organización.*



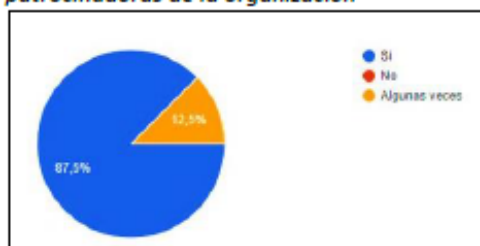
Nota: Gráfico obtenido de Google Formularios de la encuesta "Aplicación de la Norma ISO 26000 para medir la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) de la empresa CADELMETAL INOX"

#### 1.2 ¿Se protege los derechos de las personas patrocinadoras de la organización?

En otro de los ítems objeto de estudio para analizar la situación de la empresa en torno a la responsabilidad social empresarial, se obtuvo como resultado que entorno a la protección de los derechos de las personas que son patrocinadores de la organización con un 87,5 por ciento de los encuestados si son protegidos sus derechos, este porcentaje corresponde a 14 personas de 16 encuestadas, las otras 2 evidencian que en algunas veces se les protegieron sus derechos. Lo anterior muestra que el grado de confiabilidad de la empresa es alto, y hay un grado satisfactorio de protección a los derechos de las personas patrocinadoras en la organización, pero se debe continuar la mejora para que el grado de satisfacción sea del cien por ciento (Ver gráfico 2).

#### Gráfico 2

*Protección de los derechos de las personas patrocinadoras de la organización*

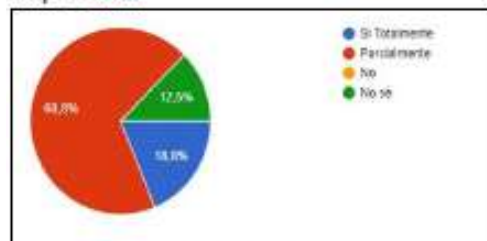


Nota: Gráfico obtenido de Google Formularios de la encuesta "Aplicación de la Norma ISO 26000 para medir la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) de la empresa CADELMETAL INOX"

#### 1.3 ¿La Visión de la empresa está acorde a los principios de la Responsabilidad Social Empresarial?

Esta es uno de los resultados de mayor interés y de los que hay que prestar mayor atención de acuerdo a los porcentajes, ya que la visión de la empresa es parcialmente acorde con los principios de responsabilidad social, esto requiere mayor compromiso y socialización de los procesos para que se vea relegado la totalidad de los encuestados en el grado de aceptación de los principios de RSE, en este sentido se tiene que del total de los encuestados es decir 16, con un porcentaje de 68,8% equivalente a 11 personas están parcialmente de acuerdo con los principios, por otro lado solamente el 18,8% equivalente a 3 personas sienten esa seguridad absoluta de que la visión de la empresa es acorde a estos principios, finalmente con un 12,5% equivalente a 2 personas que muestran desinterés o no se preocupa frente a esta situación por lo que no sabe si la visión de la empresa se enfoca o se encamina hacia los principios de responsabilidad social empresarial (Ver gráfico 3)

Gráfico 3  
*Concordancia entre la Visión de la empresa y los principios de la Responsabilidad Social Empresarial*



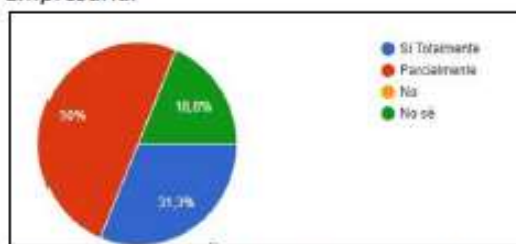
Nota: Gráfico obtenido de Google Formularios de la encuesta "Aplicación de la Norma ISO 26000 para medir la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) de la empresa CADELMETAL INOX"

#### 1.4 ¿La Misión de la empresa está acorde a los principios de la Responsabilidad Social Empresarial?

El resultado obtenido para la Misión de CADELMETAL INOX, presenta que es un porcentaje satisfactorio ya que se cumple con los principios de responsabilidad social empresarial, no obstante se debe mejorar para que sea totalmente acorde a dichos principios, esto se ve

reflejado en la gráfica anterior ya que un 50% de las encuestas muestran que parcialmente se cumple, es decir 8 personas que indican dicha situación, con un 31,3% correspondiente a 5 personas muestran la totalidad de aceptación, y 3 personas que son el 18,8% de la población encuestada no saben, o no se interesan en si la misión de la empresa se enfoca a estos principios de RSE, de esta manera se analizan y se reflejan buenos números para la empresa, claro es que se deben mejorar para que sea completamente acorde la misión empresarial, ya que esto determinara el grado de credibilidad, confianza y responsabilidad por parte de los clientes de la organización y en el desarrollo de los diferentes procesos a realizar por parte de CADELMETAL INOX (Ver gráfico 4).

Gráfico 4  
*Concordancia entre la Misión de la empresa y los principios de la Responsabilidad Social Empresarial*



Nota: Gráfico obtenido de Google Formularios de la encuesta "Aplicación de la Norma ISO 26000 para medir la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) de la empresa CADELMETAL INOX"

## DERECHOS HUMANOS

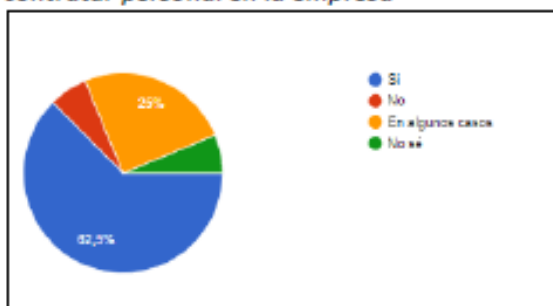
### 2.1 ¿Hay igualdad de género al momento de contratar personal en la empresa?

En la respuesta de las dieciséis personas encuestadas frente al cuestionamiento si la empresa CADELMETAL INOX Hay igualdad de género al momento de contratar personal en la empresa, reflejó en la gráfica que el 62,5% corresponde a diez (10) encuestados. Manifestaron que "Si" Hay igualdad de género al momento de contratar personal en la empresa; cuatro (4) personas es decir el 25%, manifestó que " en algunos casos" y el restante 12,5% es decir dos personas no sabe o no tiene conocimiento si hay igualdad de género al

momento de contratar personal en la empresa, esto refleja que para los dos últimos casos (37.5%), la empresa CADELMETAL INOX, debe comprometerse con la igualdad de oportunidades y explicitar a nivel interno del personal de la empresa, en foros de difusión e intercambio empresariales, etc. para mejorar la integración de las estrategias y las decisiones acordadas y colocar al personal responsable de implementarlas en una actitud favorable y receptiva. acorde a los requerimientos de la norma ISO 26000 respecto a los derechos humanos (Ver gráfico 5).

Gráfico 5

*Percepción de igualdad de género al momento de contratar personal en la empresa*



Nota: Gráfico obtenido de Google Formularios de la encuesta "Aplicación de la Norma ISO 26000 para medir la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) de la empresa CADELMETAL INOX"

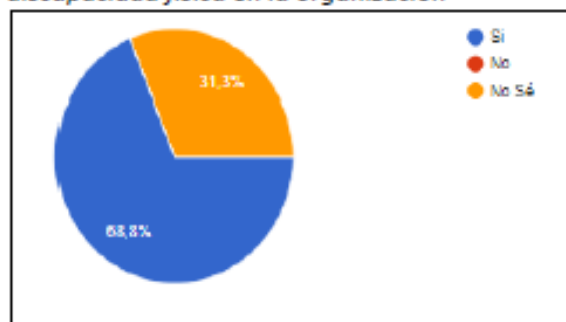
## 2.2 ¿Se protege el derecho al trabajo de personas con discapacidad física en la organización?

De las dieciséis personas encuestadas frente al cuestionamiento si la empresa CADELMETAL INOX "protege el derecho al trabajo de personas con discapacidad física en la organización" reflejó en la gráfica que el 68.8% corresponde a diez (11) encuestados. Manifestaron que "Si"; "protege el derecho al trabajo de personas con discapacidad física en la organización" cinco (5) personas es decir el 31.3%, manifestó que no sabe o no tiene conocimiento, si protege el derecho al trabajo de personas con discapacidad física en la organización, esto refleja que para el último caso (31.3%), la empresa CADELMETAL INOX, El personal directivo dela organización participa en acciones de información-formación en materia de el derecho al trabajo de personas con discapacidad física en la organización" en el

marco de las empresa.(Como una prueba de su compromiso). Acorde a los requerimientos de la norma ISO 26000 respecto a los derechos humanos (Ver gráfico 6).

Gráfico 6

*Protección del derecho al trabajo a personas con discapacidad física en la organización*



Nota: Gráfico obtenido de Google Formularios de la encuesta "Aplicación de la Norma ISO 26000 para medir la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) de la empresa CADELMETAL INOX"

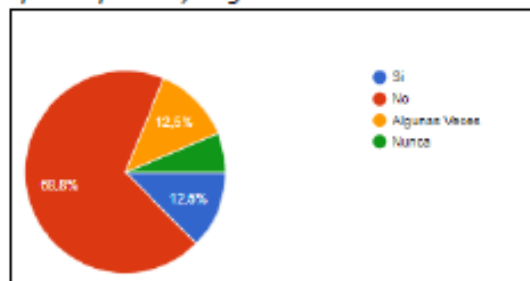
## 2.3 ¿se ha sentido discriminado dentro de la empresa por políticas o reglas internas relacionadas con la raza, sexo, religión, color, opinión política, origen étnico o condición social?

La expectativa de las dieciséis personas encuestadas frente al cuestionamiento si la empresa CADELMETAL INOX, se ha sentido discriminado dentro de la empresa por políticas o reglas internas relacionadas con la raza, sexo, religión, color, opinión política, origen étnico o condición social, reflejó en la gráfica que el 68.8% corresponde a diez (11) encuestados. Manifestaron que "No"; se ha sentido discriminado dentro de la empresa por políticas o reglas internas relacionadas con la raza, sexo, religión, color, opinión política, origen étnico o condición social, dos (2) personas es decir el 12.5%, manifestó que " en algunos veces" y el restante 12.5% es decir dos (2) si se ha sentido discriminado dentro de la empresa por políticas o reglas internas relacionadas con la raza, sexo, religión, color, opinión política, origen étnico o condición social, una (1) persona es decir el 6.25% manifiesta que "nunca se ha sentido discriminado dentro de la empresa por políticas o reglas internas relacionadas con la raza, sexo,

religión, color, opinión política, origen étnico o condición social", esto refleja que para los dos casos (25%), la empresa CADELMETAL INOX, a través de la dirección firma un Convenio de participación en el programa de no a la discriminación por políticas o reglas internas relacionadas con la raza, sexo, religión, color, opinión política, origen étnico o condición social "en el Ámbito Laboral de la empresa. Acorde a los requerimientos de la norma ISO 26000 respecto a los derechos humanos (Ver gráfico 7).

Gráfico 7

*Percepción de discriminación dentro de la empresa por políticas o reglas internas relacionadas con la raza, sexo, religión, color, opinión política, origen étnico o condición social.*



Nota: Gráfico obtenido de Google Formularios de la encuesta "Aplicación de la Norma ISO 26000 para medir la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) de la empresa CADELMETAL INOX"

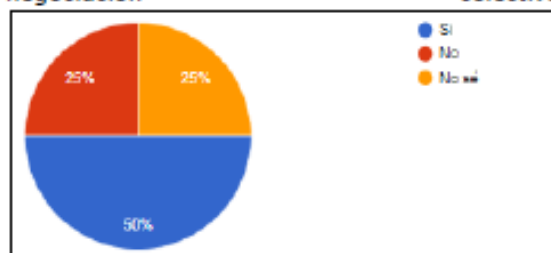
**2.4 ¿encuentra dentro de la empresa libertad de asociación y de integrarse a sindicatos, para la protección de los intereses de los trabajadores y el derecho a la negociación colectiva?**

La expectativa de las dieciséis personas encuestadas frente al cuestionamiento si la empresa CADELMETAL INOX, encuentra dentro de la empresa libertad de asociación y de integrarse a sindicatos, para la protección de los intereses de los trabajadores y el derecho a la negociación colectiva, reflejó en la gráfica que el 50% corresponde a diez (8) encuestados. Manifestaron que "Sí; encuentra dentro de la empresa libertad de asociación y de integrarse a sindicatos, para la protección de los intereses de los trabajadores y el derecho a la negociación colectiva, cuatro (4) personas es decir el 25%, manifestó que "No" y el restante 25% es decir cuatro (4) No sabe, esto refleja que para los dos

últimos casos (50%), la empresa CADELMETAL INOX, Realizan una evaluación externa sobre el cumplimiento del Plan libertad de asociación y de integración a sindicatos, para la protección de los intereses de los trabajadores y el derecho a la negociación colectiva, acorde a los requerimientos de la norma ISO 26000 respecto a los derechos humanos (Ver gráfico 8).

Gráfico 8

*Percepción de libertad de asociación y de integración a sindicatos, para la protección de los intereses de los trabajadores y el derecho a la negociación colectiva*



Nota: Gráfico obtenido de Google Formularios de la encuesta "Aplicación de la Norma ISO 26000 para medir la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) de la empresa CADELMETAL INOX"

## PRÁCTICAS LABORALES

**3.1. ¿La empresa cuenta con programas preventivos de salud y respeto por las prácticas de seguridad?**

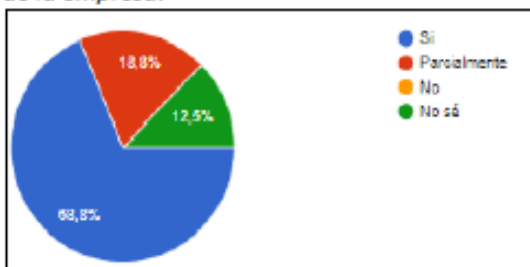
De acuerdo con el estudio realizado, la empresa CADELMETAL INOX, cuenta con un porcentaje alto de aprobación con el 68,8 %, las personas encuestadas observan un buen manejo de los estándares del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo, el 18,8 % de las personas perciben un manejo interno parcialmente de las prácticas y seguridad laboral, debido a que no tienen el conocimiento de las normas, procedimientos y requisitos del Sistema General de Riesgos Laborales, finalmente el 12,5 % de los encuestados no conocen el funcionamiento interno de la empresa.

La empresa CADELMETAL INOX, está trabajando continuamente con la ejecución y planeación de las actividades internas, buscando mejorar la salud individual y colectiva de sus colaboradores, contando con un diseño de

seguimiento e implementación de programas de seguridad y salud laboral (Ver gráfico 9).

Gráfico 9

*Identificación de programas preventivos de salud y respeto por las prácticas de seguridad dentro de la empresa.*

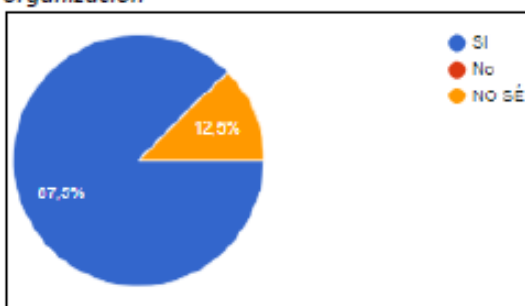


Nota: Gráfico obtenido de Google Formularios de la encuesta "Aplicación de la Norma ISO 26000 para medir la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) de la empresa CADELMETAL INOX"

3.2 ¿En la organización se realizan Programas preventivos de salud y seguridad en el trabajo? El 87,5 % de las personas encuestadas opinan que la empresa CADELMETAL INOX, tiene como objetivo principal el cumplimiento de los programas de capacitación en materia de prevención de riesgos laborales, el 12,5% de las personas encuestadas dieron respuesta negativa, esto quiere decir que no contaban con la información relevante de la empresa, Esto nos lleva a pensar que la empresa CADELMETAL INOX, está comprometida en la toma de acciones en sus procesos internos con los colaboradores e integrantes de equipo (Ver gráfico 10).

Gráfico 10

*Identificación de programas preventivos de salud y seguridad en el trabajo dentro de la organización*



Nota: Gráfico obtenido de Google Formularios de la encuesta "Aplicación de la Norma ISO 26000 para medir la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) de la empresa CADELMETAL INOX"

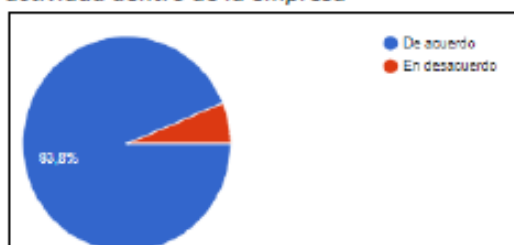
3.3 ¿considera usted que el salario recibido por usted es justo en relación con su actividad dentro de la empresa?

Con un porcentaje del 93,8 % de las personas encuestadas perciben que la empresa CADELMETAL INOX, cuenta con un equipo reconocido económicamente y capacitado para la realización de sus funciones, el 6,2 % no tiene la información salarial de la empresa.

Puede observarse que la empresa CADELMETAL INOX, tiene un clima laboral favorable para sus colaboradores, contando con una buena remuneración económica; impulsando la motivación y el compromiso entre los empleados, generando un mayor rendimiento en la producción y productividad (Ver gráfico 11).

Gráfico 11

*Percepción de salario justo en relación con la actividad dentro de la empresa*



Nota: Gráfico obtenido de Google Formularios de la encuesta "Aplicación de la Norma ISO 26000 para medir la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) de la empresa CADELMETAL INOX"

3.4 ¿Considera usted que su tipo de contratación es acorde a la actividad que desempeña?

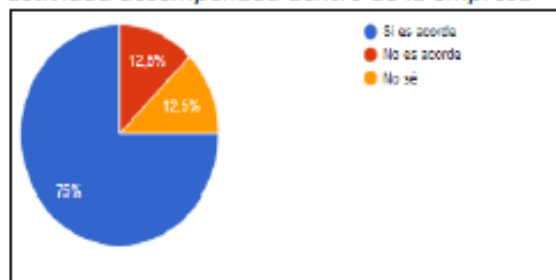
La encuesta nos muestra que el 75% de las personas encuestadas están de acuerdo con las condiciones laborales, también se observa que el 12,5 % no está de acuerdo con la manera de contratación y por último el 12,5 % no está enterado de las condiciones laborales.

Podemos decir que la empresa CADELMETAL INOX, debe considerar trabajar más en las condiciones laborales; ejecución en sus procesos, identificación de las capacidades, habilidades y destrezas de los colaboradores para lograr y contar un desempeño efectivo (Ver gráfico 12).



Gráfico 12

Percepción de tipo de contratación acorde a la actividad desempeñada dentro de la empresa



Nota: Gráfico obtenido de Google Formularios de la encuesta "Aplicación de la Norma ISO 26000 para medir la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) de la empresa CADELMETAL INOX"

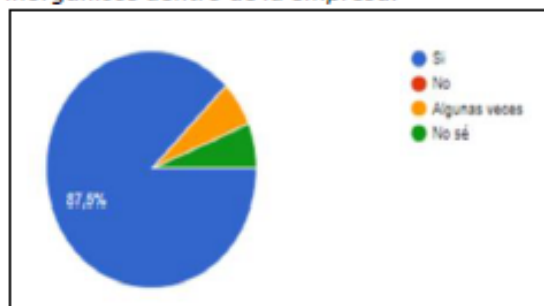
## MEDIO AMBIENTE

### 4.1. ¿La empresa mantiene separado los residuos orgánicos de los inorgánicos?

La expectativa medioambiental de las dieciséis personas encuestadas frente al cuestionamiento si la empresa CADELMETAL INOX mantiene separado los residuos orgánicos de los inorgánicos, reflejó en la gráfica que el 87.5% corresponde a catorce (14) encuestados, manifestaron que "Si" se mantiene separado los residuos orgánicos de los inorgánicos; una (1) persona es decir el 6.25%, manifestó que "algunas veces", y el restante 6.25% es decir una persona no sabe o no tiene conocimiento del manejo o separación que se le da a los residuos en la empresa, esto refleja que para los dos últimos casos (el 12.5%), de la empresa CADELMETAL INOX, debe fortalecer los programas de capacitación encaminados al manejo y aprovechamiento de los residuos producidos por la empresa de esta manera estar acorde a los requerimientos de la norma ISO 26000 con las materias fundamentales de medio ambiente (ver gráfico 13).

Gráfico 13

Nivel de separación de residuos orgánicos e inorgánicos dentro de la empresa.



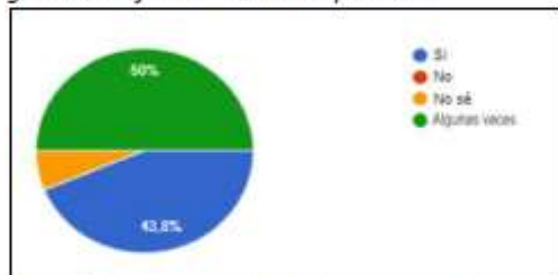
Nota: Gráfico obtenido de Google Formularios de la encuesta "Aplicación de la Norma ISO 26000 para medir la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) de la empresa CADELMETAL INOX"

### 4.2. ¿Se aplican estrategias de entrega de información a los usuarios de los productos sobre los riesgos ambientales y la gestión del fin-de-la-vida del producto?

Frente al cuestionamiento si la empresa CADELMETAL INOX aplica estrategias de entrega de información a los usuarios de los productos sobre los riesgos ambientales y la gestión del fin-de-la-vida del producto, reflejó en la gráfica que el 50% corresponde a ocho (8) encuestados, manifestaron que "algunas veces" se aplica estrategias de entrega de información; mientras que siete (7) persona es decir el 43.8%, manifestaron que "Si", y el restante 6.25% es decir una persona no sabe o no tiene conocimiento, reflejando así que en la empresa CADELMETAL INOX, debe realizar acciones correctivas para él logró total de este propósito, informando a las partes interesadas, cumpliendo los requerimientos medioambientales de la norma ISO 26000 (ver gráfico 14).

Gráfico 14

*Grado de aplicación de estrategias de entrega de información a los usuarios de los productos de la empresa sobre los riesgos ambientales y la gestión del fin-de-la-vida del producto*

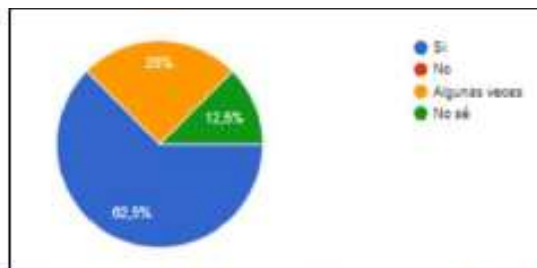


Nota: Gráfico obtenido de Google Formularios de la encuesta "Aplicación de la Norma ISO 26000 para medir la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) de la empresa CADELMETAL INOX"

4.3 ¿considera usted que la empresa está haciendo uso eficiente de los recursos energéticos evitando el desperdicio de energía? Frente al cuestionamiento si la empresa CADELMETAL INOX está haciendo uso eficiente de los recursos energéticos evitando el desperdicio de energía, reflejó en la gráfica que el 62.5% corresponde a diez (10) encuestados, manifestaron que "Si", se hace uso eficiente de los recursos energéticos; mientras que cuatro (4) persona es decir el 25%, manifestaron que "algunas veces" y el restante 12.5% es decir dos (2) personas no saben o no tienen conocimiento, reflejando así que en la empresa CADELMETAL INOX, no se está haciendo uso racional de los recursos energéticos en todos sus equipos y recursos que lo requieren, acorde a la norma ISO 26000, debiendo superar el nivel actual, comunicando avances de su aporte al medio ambiente a todas las partes interesadas (ver gráfico 15).

Gráfico 15

*Consideración frente al uso eficiente de los recursos energéticos evitando el desperdicio de energía dentro de la empresa*



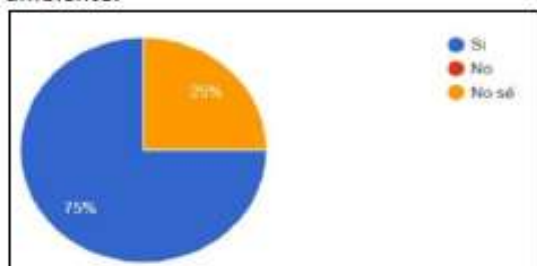
Nota: Gráfico obtenido de Google Formularios de la encuesta "Aplicación de la Norma ISO 26000 para medir la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) de la empresa CADELMETAL INOX"

4.4 ¿Evidencia usted el interés de la empresa en el uso de nuevas tecnologías amables con el medio ambiente?

Frente al cuestionamiento si la empresa CADELMETAL INOX muestra interés en el uso de nuevas tecnologías amables con el medio ambiente, presentó en la gráfica que el 75% corresponde a doce (12) encuestados que manifestaron "Si" se presenta este interés, el restante 25% es decir cuatro (4) personas no saben o no tiene conocimiento, reflejando así que en la empresa CADELMETAL INOX, va por buen camino debiendo continuar con su interés en adquirir equipos que favorezcan y garanticen el cuidado del entorno, acorde a la norma ISO 26000 (ver gráfico 16).

Gráfico 16

*Nivel de interés de la empresa en el uso de nuevas tecnologías amables con el medio ambiente.*



Nota: Gráfico obtenido de Google Formularios de la encuesta "Aplicación de la Norma ISO 26000 para medir la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) de la empresa CADELMETAL INOX"

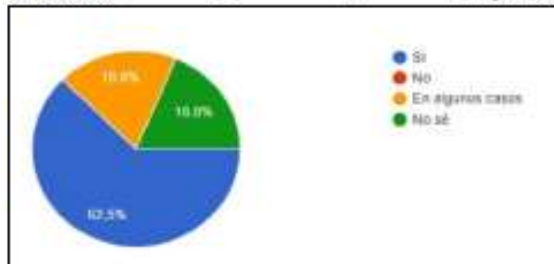
## PRÁCTICAS JUSTAS DE OPERACIÓN

5.1. ¿La empresa cumple con el horario del trabajo contratado, descanso semanal y vacaciones anuales?

La expectativa de las dieciséis personas encuestadas frente al cuestionamiento si la empresa CADELMETAL INOX cumple con el horario del trabajo contratado, descanso semanal y vacaciones anuales, reflejó en la gráfica que el 62.5% correspondiente a diez (10) encuestados, manifestaron que "Si" cuentan con estos derechos; tres (3) personas es decir el 18.8%, manifestó que estos se presentan "En algunos casos", y en la misma proporción, no saben o no tienen conocimiento del cumplimiento de este derecho, esto refleja que para los dos últimos casos (el 37.6%), de la empresa CADELMETAL INOX, debe fortalecer los procesos de contratación buscando la igualdad de condiciones de los trabajadores acorde a los requerimientos de la norma ISO 26000 en cuanto a las practicas justas de operación (ver gráfico 17).

Gráfico 17

*Nivel de cumplimiento de aspectos como el horario del trabajo contratado, descanso semanal y vacaciones anuales por parte de directivos de la empresa.*



Nota: Gráfico obtenido de Google Formularios de la encuesta "Aplicación de la Norma ISO 26000 para medir la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) de la empresa CADELMETAL INOX"

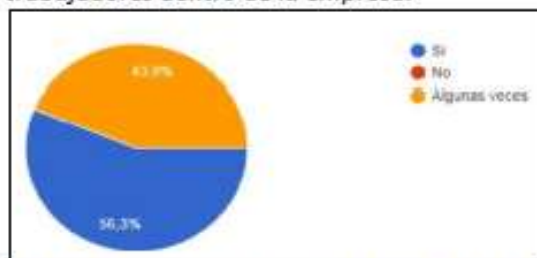
## 5.2. ¿Hay buenas relaciones entre gerencia y trabajadores?

Frente al cuestionamiento si la empresa CADELMETAL INOX presenta buenas relaciones entre gerencia y trabajadores, presentó en la gráfica que el 56.3% corresponde a nueve (9) encuestados que manifestaron "Si" se presenta este interés, el restante 43.8% es decir siete (7) personas manifiestan que "algunas veces", reflejando así que las directivas de la empresa CADELMETAL INOX, deben fortalecer la comunicación transmitiendo motivación hacia el

resto del equipo o recurso humano conforme a las practicas justas de operación de la norma ISO 26000 (ver gráfico 18).

Gráfico 18

*Grado de relaciones percibidas entre gerencia y trabajadores dentro de la empresa.*



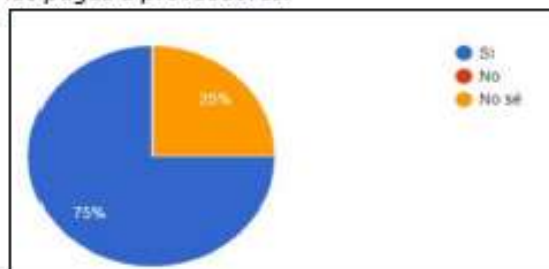
Nota: Gráfico obtenido de Google Formularios de la encuesta "Aplicación de la Norma ISO 26000 para medir la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) de la empresa CADELMETAL INOX"

## 5.3 ¿La empresa realiza pagos puntuales a sus proveedores?

Frente al cuestionamiento si la empresa CADELMETAL INOX realiza pagos puntuales a sus proveedores, se presenta en la gráfica que el 75% corresponde a doce (12) encuestados que manifestaron "Si" se presenta este sentido de responsabilidad, el restante 25% es decir cuatro (4) personas no saben o no tiene conocimiento, reflejando así que en la empresa CADELMETAL INOX, brinda importancia hacia esta parte interesada reflejando apoyo mutuo que beneficia a la empresa y está acorde a las practicas justas de operación de la norma ISO 26000 (ver gráfico 19)

Gráfico 19

*Nivel de puntualidad de la empresa referente a los pagos a proveedores.*



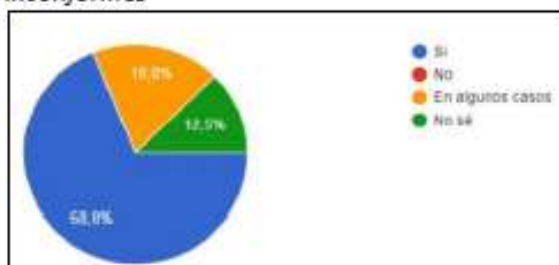
Nota: Gráfico obtenido de Google Formularios de la encuesta "Aplicación de la Norma ISO 26000 para medir la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) de la empresa CADELMETAL INOX"

#### 5.4 ¿La empresa responde eficientemente las peticiones quejas y reclamos de clientes inconformes?

Frente al cuestionamiento si la empresa CADELMETAL INOX responde eficientemente las peticiones quejas y reclamos de clientes inconformes, reflejó en la gráfica que el 68.8% correspondiente a once (11) encuestados, manifestaron que "Si" cuentan con estos derechos; tres (3) persona es decir el 18.8%, manifestó que estos se presentan "En algunos casos", y el restante 12.5 correspondiente a dos (2), no saben o no tienen conocimiento del cumplimiento de esta obligación hacia las partes interesadas, esto refleja que la empresa CADELMETAL INOX, debe evaluar y mejorar este proceso en búsqueda de un cubrimiento total de insatisfacciones presentadas por los clientes a la par de las practicas justas de operación de la norma ISO 26000 (ver gráfico 20).

Gráfico 20

*Nivel de respuesta eficiente frente a las peticiones quejas y reclamos de clientes inconformes*



Nota: Gráfico obtenido de Google Formularios de la encuesta "Aplicación de la Norma ISO 26000 para medir la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) de la empresa CADELMETAL INOX"

### ASUNTOS DE CONSUMIDORES

#### 6.1. ¿La empresa promueve el retiro de productos o servicios inseguros?

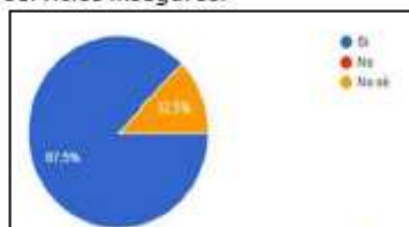
El 87,5 % de los encuestados perciben que la empresa CADELMETAL INOX, maneja sus productos de una manera responsable y respetuosa con sus clientes y consumidores, el 12,5 % no tiene conocimiento del manejo interno y externo de los productos.

Se observa que la empresa CADELMETAL INOX, fomenta un consumo responsable y sostenible buscando la consolidación de buenas prácticas en la materia que permitan involucrarse en la

seguridad de sus productos, la empresa debe conseguir un mayor reconocimiento en el mercado en el sector industrial (ver gráfico 21).

Gráfico 21

*Grado de promoción de retiro de productos o servicios inseguros.*



Nota: Gráfico obtenido de Google Formularios de la encuesta "Aplicación de la Norma ISO 26000 para medir la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) de la empresa CADELMETAL INOX"

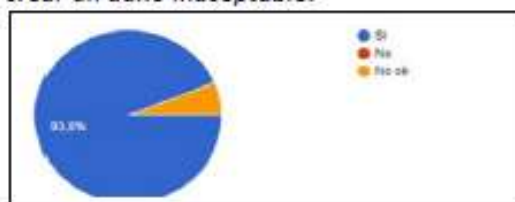
#### 6.2. ¿Los productos de riesgo para la salud, están debidamente marcados como aditivos, sustancias u otros productos que pueda crear un riesgo de daño inaceptable?

La mayoría de las personas encuestadas con un 93,8% coinciden que los productos cumplen con las normas, reglamentos y etiquetas establecidas para el consumidor final, el 6,2% no tiene el conocimiento de los manejos de la empresa.

La empresa CADELMETAL INOX, demuestra un interés en el desarrollo de las normas de seguridad en el buen uso y tratamiento de sus productos, asociados con una información precisa en su rotulación y/o etiquetas pensando en los consumidores (ver gráfico 22).

Gráfico 22

*Identificación de productos marcados debidamente como riesgo para la salud como aditivos, sustancias u otros productos que pueda crear un daño inaceptable.*



Nota: Gráfico obtenido de Google Formularios de la encuesta "Aplicación de la Norma ISO 26000 para medir la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) de la empresa CADELMETAL INOX"

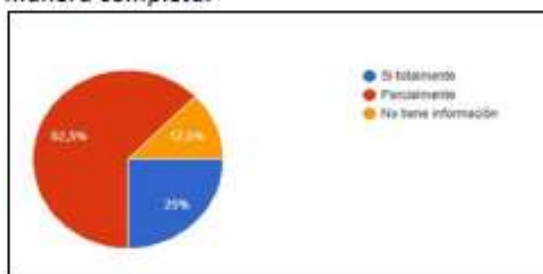
6.3 ¿La información en la etiqueta del producto suministra la información verdadera del producto en cuanto a peso, medida, seguridad en su uso entre otras de manera completa?

El 25 % está de acuerdo con la presentación del producto y la información contenida en la etiqueta, el 62,5 % no está de acuerdo con la información descrita en la etiqueta por la falta de información relacionada de los productos y por último el 12,5 % no cuenta con la información de la empresa y sus productos.

La empresa CADELMETAL INOX, debe ser más preciso al momento de marcar sus productos, aplicando las normas y especificaciones para tener una mayor claridad de lo que se está comprando y así poder verificar si es lo que requiere el consumidor final (ver gráfico 23).

Gráfico 23

Porcentaje de información en la etiqueta del producto que suministra la información verdadera del producto en cuanto a peso, medida, seguridad en su uso entre otras de manera completa.



Nota: obtenida de Google Formularios

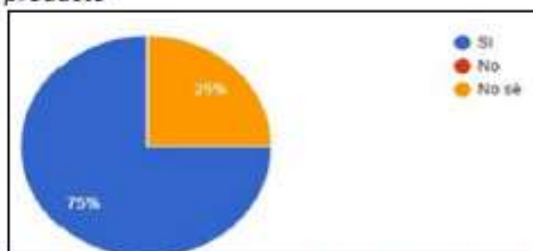
6.4 ¿se divulga información sobre los beneficios en aspectos ambientales del producto?

El 75 % de los encuestados están de acuerdo con la divulgación de la información en los productos, el restante de los encuestados con una participación del 25% no conocen si la empresa cuenta con este tipo de información del producto.

La empresa CADELMETAL INOX, cuenta con una herramienta de gestión para mitigar el impacto ambiental, comprometiéndose con el desarrollo de la comunidad (ver gráfico 24).

Gráfico 24

Porcentaje de divulgación de información sobre los beneficios en aspectos ambientales del producto



Nota: Gráfico obtenido de Google Formularios de la encuesta "Aplicación de la Norma ISO 26000 para medir la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) de la empresa CADELMETAL INOX"

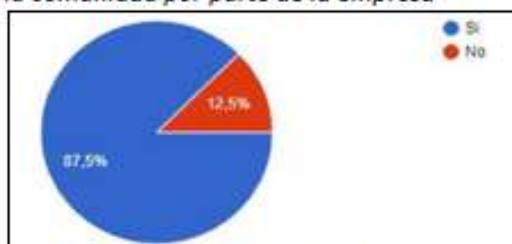
## PARTICIPACIÓN ACTIVA Y DESARROLLO DE LA COMUNIDAD

7.1. ¿La comunidad cercana a la empresa obtiene oportunidad de empleo?

Como observamos en los datos estadísticos en la actual pregunta vemos que nuestra empresa CADELMETAL INOX de los 16 colaboradores encuestados 14 equivalente al 87.5% de ellos opina que la compañía presenta un beneficio a la comunidad cercana en ofrecimiento de empleo a aquellas personas que más lo necesitan, bajo este indicador podemos atender las necesidades sociales en la comunidad con el fin de desarrollar un progreso social y económico (ver gráfico 25).

Gráfico 25

Percepción sobre oportunidades de empleo para la comunidad por parte de la empresa



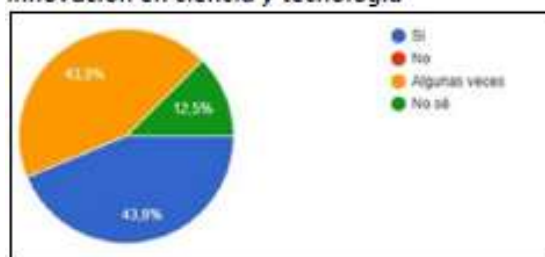
Nota: Gráfico obtenido de Google Formularios de la encuesta "Aplicación de la Norma ISO 26000 para medir la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) de la empresa CADELMETAL INOX"

7.2. ¿La empresa contribuye con Innovación en ciencia y tecnología?

Como observamos en los datos estadísticos en la actual pregunta vemos que nuestra empresa CADELMETAL INOX de los 16 colaboradores

encuestados el 43.8% que equivale casi a la mitad de las personas de la compañía opinan que es muy importante la innovación y tecnología en la organización ya que ayuda a facilitar el trabajo de una manera ágil y efectiva teniendo un proceso ordenado, con un rápido acceso y sin muchas complicaciones lo que hace un mejor funcionamiento en las actividades que se desempeñan (ver gráfico 26).

Gráfico 26  
Porcentaje de contribución de la empresa en Innovación en ciencia y tecnología

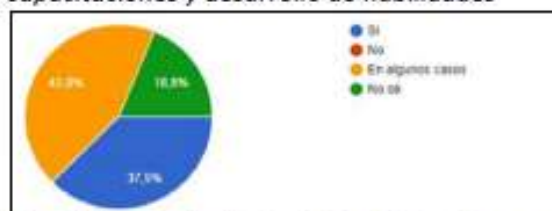


Nota: obtenida de Google Formularios

7.3 ¿La empresa identifica las necesidades de la comunidad apoyando y fortaleciendo a los individuos de la comunidad con capacitaciones y desarrollo de habilidades?

Como observamos en los datos estadísticos en la actual pregunta vemos que nuestra empresa CADELMETAL INOX de los 16 colaboradores encuestados el 43.8% que equivale casi a la mitad confirma que la empresa presenta oportunidad en el fortalecimiento en capacitaciones en el desarrollo de habilidades y de la apreciación del entorno tiene un impacto subsecuente que promueve el aprendizaje al mismo tiempo que reduce el estrés emocional y las conductas problemáticas que puedan presentar la comunidad (ver gráfico 27).

Gráfico 27  
Identificación de necesidades de la comunidad, apoyo y fortalecimiento a sus individuos con capacitaciones y desarrollo de habilidades

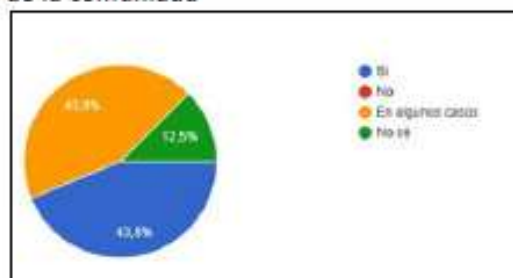


Nota: Gráfico obtenido de Google Formularios de la encuesta "Aplicación de la Norma ISO 26000 para medir la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) de la empresa CADELMETAL INOX"

7.4 ¿La empresa atiende asociaciones que buscan alcanzar resultados positivos para los miembros de la comunidad?

Como observamos en los datos estadísticos en la actual pregunta vemos que la empresa CADELMETAL INOX de los 16 colaboradores encuestados el 43.8% que equivale casi a la mitad de colaboradores creen en los resultados positivos que la organización pueda brindar a los miembros de la comunidad por medio de la RSE y además satisfacer el compromiso de cada colaborador, de la empresa y en su entorno haciendo que estimule el sentido de pertenencia hacia la compañía (ver gráfico 28).

Gráfico 28  
Nivel de atención a las asociaciones que buscan alcanzar resultados positivos para los miembros de la comunidad



Nota: Gráfico obtenido de Google Formularios de la encuesta "Aplicación de la Norma ISO 26000 para medir la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) de la empresa CADELMETAL INOX"

**Anexo D. Otros**  
Productos elaborados por la empresa Cademetal Inox.

