



**Plan De Responsabilidad Social Empresarial
ACELCO**

Estudiantes:

Omar Darío Antolinez

Luis Aldemar Delgado

Yudy Eni Martínez

Julian Andres Perez V

Universidad Nacional Abierta Y A Distancia UNAD
Escuela De Ciencias Administrativas, Contables, Económicas Y De Negocios
Diplomado De Profundización En Gerencia Estratégica Y Responsabilidad Social
Empresarial
Julio De 2019



**Plan De Responsabilidad Social Empresarial
ACELCO**

Estudiantes:

Omar Darío Antolinez

Luis Aldemar Delgado

Yudy Eni Martínez

Julián Andrés Pérez Vesga

Grupo:

101008_6

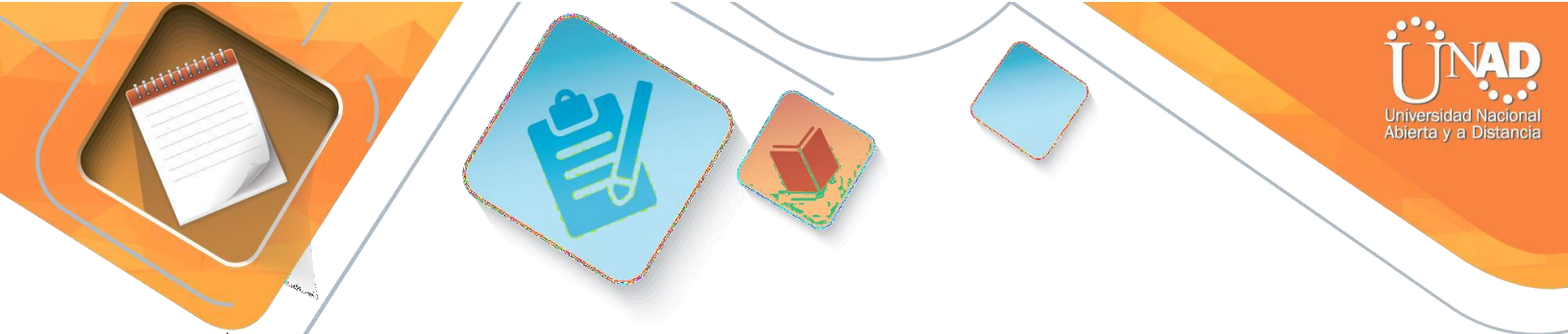
Tutora

María Érica Narváez

Universidad Nacional Abierta Y A Distancia UNAD
Escuela De Ciencias Administrativas, Contables, Económicas Y De Negocios
Diplomado De Profundización En Gerencia Estratégica Y Responsabilidad Social
Empresarial
Julio De 2019

Tabla De Contenido

Lista de tablas	5
Lista De Figuras	5
Resumen	7
Abstract	7
Key Words	8
1. Objetivos	10
1.1 General	10
1.2 Específicos	10
2. Propuesta Plan De Responsabilidad Social Empresa ACELCO: “Aceros Laminados De Colombia	11
2.1 Direccionamiento Estratégico	11
2.2 Evaluación De Desempeño.....	13
3. Código De Conducta	16
3.1. Modelo Gerencial	16
3.2 Guía e Iniciativa Mundial.....	16
3.3. Propuesta Código de Conducta.....	17
3.4. Recursos Financieros Y Decisiones De Inversión	31
4. Stakeholders.....	32
4.1. Descripción.....	32
4.2. Mapa De Relaciones (Influencia Vs Impacto).....	35
5. Plan De Responsabilidad Social Empresarial.....	37
5.1. Plan De Comunicaciones A Los Interesados (Stakeholders) Tanto Internos Como Externos	40
5.2 Modelo De Informe De Gestión De Acuerdo Al Plan De Responsabilidad Social Propuesto	40
6. Conclusiones	43
7. BIBLIOGRAFÍA.....	44



Anexos 48



Lista de tablas

Tabla N° 1. Formato de evaluación impacto	12
Tabla N° 2. Formato recursos financieros y decisiones de inversión.....	30
Tabla N° 3. Plan de Responsabilidad Social Empresarial empresa ACELCO.....	36
Tabla N° 4. Plan de comunicaciones	39



Lista De Figuras

Figura N° 1 Mapa Generico De Stakeholders	32
Figura N° 2 Mapa De Relaciones (Influencia Vs Impacto).....	33



Resumen

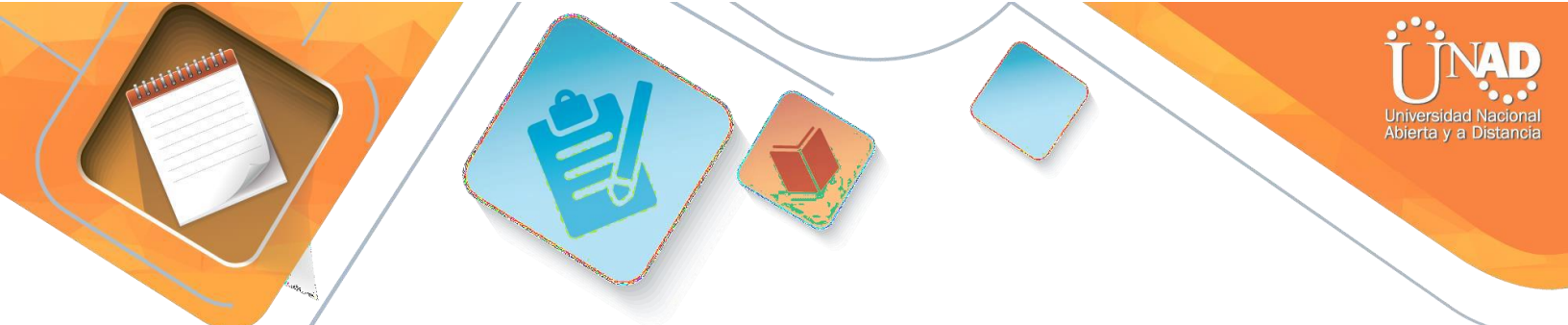
La responsabilidad social empresarial en una organización es de gran importancia ya que a través de esta herramienta las organizaciones adquieren responsabilidades sobre los impactos en los diferentes entornos que los rodean como lo es el componente social, ambiental y económica de la empresa. Por tal razón , mediante el desarrollo del presenta trabajo enfocado en la empresa ACELCO, se establece un plan de responsabilidad social basado en el los factores sociales, políticos y ambientales proyectados hacia la auto sostenibilidad de las organizaciones que permitan la creación de estrategias y políticas que permitan examinar y evaluar la capacidad empresarial para anticipar y responder a los inconvenientes que puedan presentarse debido a las diversas exigencias y expectativas sociales que se consolidan en el mercado actual; Por tal razón la implementación del código de conducta y/o ética, se enmarca en un conjunto de políticas, normatividades, principios, valores éticos y procesos transparentes que actúen en pro de la puesta en marcha de una cultura organizacional ligada a un plan de responsabilidad social dentro de ACELCO como organización comprometida con las necesidades y la atención de los factores sociales, políticos y ambiéntales comprometidos dentro de la actividad socioeconómica que ejecuta la organización dentro de su razón social.

Palabras Clave

Impactos, Código de conducta, Stakeholders, Responsabilidad social empresarial, Comunicación, Inversiones, Auto sostenibilidad

Abstract

Corporate social responsibility in an organization is of great importance because through these tool organizations acquire responsibilities about the impacts in the different environments that surround them, such as the social, environmental and economic component of the company. For this reason, through the development of the presentation work focused on the company ACELCO, a social responsibility plan is established based



on the social, political and environmental factors projected towards the self-sustainability of the organizations that allow the creation of strategies and policies that allow to examine and evaluate the entrepreneurial capacity to anticipate and respond to the inconveniences that may arise due to the diverse social demands and expectations that are consolidated in the current market; For this reason the implementation of the code of conduct and / or ethics, is framed in a set of policies, regulations, principles, ethical values and transparent processes that act in favor of the implementation of an organizational culture linked to a responsibility plan social within ACELCO as an organization committed to the needs and attention of social, political and environmental factors involved in the socio-economic activity carried out by the organization within its corporate name.

Key Words

Impacts, Code of conduct, Stakeholders, Corporate social responsibility, Communication, Investments, Self-sustainability.



Introducción

El plan de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) es una estrategia que todas las empresas de hoy en día deben de tener para cumplir más fácilmente con los objetivos establecidos, pensando siempre en primer lugar en sus trabajadores siguiendo con la comunidad en general. Una empresa que trabaja pensando en el bien de la comunidad logra sus metas trazadas con mayor eficacia.

En el caso de la empresa ACELCO “ACEROS LAMINADOS DE COLOMBIA” tiene muy en cuenta el Plan de Responsabilidad Empresarial (RSE) con el fin de disminuir los impactos negativos que tenga, implementando estrategias de marketing que involucren a los trabajadores y la comunidad como se habla en el marketing social teniendo en cuenta los Stakeholders (colaboradores) tanto internos como externos.

Se proponen una serie de estrategia que deben cumplir los Stakeholders y de esta manera tener un mayor compromiso tanto en lo económico, social y ambiental; En donde exista un compromiso real por parte de los colaboradores de ACELCO para el beneficio de la empresa. Se establece un plan de comunicaciones con el fin de establecer como se dará conocer el Plan de Responsabilidad Social Empresarial a los diferentes Stakeholders con el fin de lograr una comunicación asertiva óptima que conlleve a la ejecución de procesos bajo los parámetros establecidos para alcanzar la mejora continua y valor agregado dentro de la organización.



1. Objetivos

1.1 General

Construir un plan de responsabilidad social empresarial para la empresa ACELCO en el cual se pueda observar el impacto económico, social y ambiental que tiene la empresa.

1.2 Específicos

- Proponer una empresa del entorno e indicar su direccionamiento estratégico.
- Redactar el código de conducta de la empresa ACELCO.
- Diseñar el mapa genérico de Stakeholders de cada uno de los participantes
- Presentar la matriz de relación (Influencia vs impacto).
- Recomendar el modelo informe de gestión que más se ajuste al plan de responsabilidad propuesto.
- Presentar matriz de relación (Influencia vs impacto).
- Recomendar el modelo informe de gestión

2. Propuesta Plan De Responsabilidad Social Empresa ACELCO: “Aceros Laminados De Colombia”

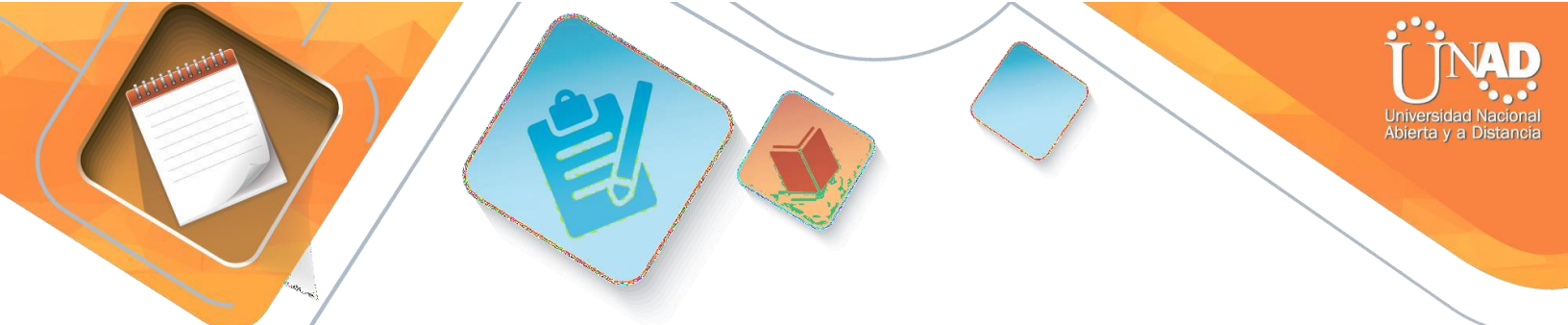


2.1 Direccionamiento Estratégico:

Objeto social:

ACELCO (Aceros laminados de Colombia) es una organización tradicional dedicada a la producción y comercialización de productos derivados del acero tales como cabilla en sus diferentes presentaciones, flejes, palanca y malla industrial. Dicha compañía funciona en la ciudad de Cúcuta exactamente en el sector de la ciudadela Peracos donde además operan diversas compañías del sector industrial ya que el tramo queda a las afueras del casco urbano perimetral. Acelco lleva más de 10 años en el mercado abasteciendo las grandes ferreterías de la ciudad, constructoras y pequeños vendedores que manejan un sistema de menudeo. Además, tiene un sistema de ventas en varias ciudades principales del país, lo cual hace esta razón social un proyecto de alta solvencia económica el cual se ha posicionado por más de 10 años como uno de los grandes proveedores en el mercado.

Misión:



Proveer productos terminados derivados del acero, a través de procesos de producción y comercialización basados en la eficiencia y eficacia del talento humano organizacional.

Visión:

Ser la organización líder de la región en el campo del acero gracias a los procesos de producción y comercialización de alta calidad, mediante los cuales el buen nombre y la rentabilidad organizacional serán pilar y punto de referencia en el comercio local y nacional.

Valores:

- **Respeto:** Una de las principales condiciones para que los empleados se sientan a gusto y estén motivados en una empresa es que ésta les trate con respeto y se ofrezcan todas las facilidades posibles para el desempeño de su trabajo o para su crecimiento personal y laboral.

- **Competitividad e innovación:** la competitividad promueve la innovación, las proyecciones a futuro, satisfacerlas las necesidades de los individuos y, la creación de nuevos productos y servicios.

- **Emprendimiento:** Como parte fundamental de la organización la incursión de nuevos mercados y nuevos procesos productivos se establecen como valor organizacional de gran estimación en todos los departamentos y conjuntos laborales de producción.

2.2 Evaluación De Desempeño.

En la tabla N° 1 se indica cómo se realiza la evaluación de impacto en la empresa ACELCO teniendo en cuenta el impacto que se presenta a nivel económico, social y ambiental.

Tabla N° 1

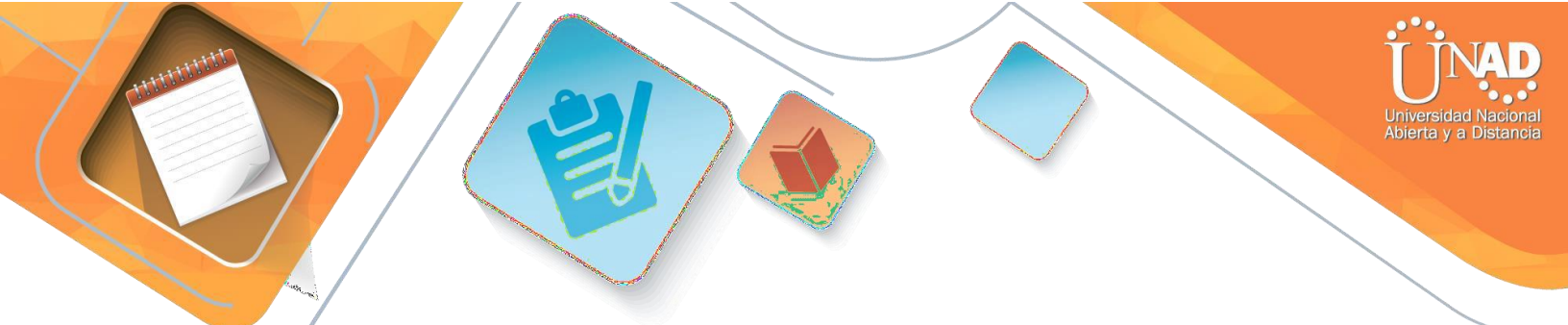
Formato de evaluación impacto

Formato de evaluación Impacto empresa ACELCO			Prioridad atención (alta, media, baja)
Problema		Impacto	
Económico	<i>Interno:</i> Altos niveles de endeudamiento <i>Externo:</i> Competencia desleal	Los altos niveles de endeudamiento y la competencia desleal en el sector ejercen un impacto negativo frente a la rentabilidad esperada producto de la transformación y comercialización de productos terminados	Alta
Social	<i>Interno:</i> Sobrecarga laboral <i>Externo:</i> Mano de obra no certificada	La sobrecarga laboral y la inhabilitada capacitación promueven la falta de motivación frente a la ejecución de tareas	Media
Ambiental	<i>Interno:</i> Procesos productivos de primera generación <i>Externo:</i> Altos niveles de contaminación (agua ,suelo, aire)	Los procesos productivos de primera generación generan gran impacto negativo ambiental por medio de materias residuales expuestas en el aire, agua y suelo. Mal manejo de residuos	Alta

Fuente: Elaboración propia

2.3. Justificación

La responsabilidad social empresarial (RSE), puede definirse como la contribución activa y voluntaria al mejoramiento social, económico y ambiental por parte de las



empresas generalmente con el objetivo de mejorar su situación competitiva y valorativa y su valor añadido¹. La responsabilidad social corporativa va más allá del cumplimiento de las leyes y las normas, dando por su puesto su respeto y estricto cumplimiento. Desde la perspectiva del desarrollo económico esta es una de las formas que se ha mostrado más efectiva para el desarrollo del sector privado, por lo que a empresas de menor tamaño ayuda a mejorar su competitividad.

Actualmente, internacionalmente se plantea que, hasta ahora, el fomento de la responsabilidad social ha correspondido fundamentalmente a algunas grandes empresas o sociedades multinacionales. Esta es importante en todos los tipos de empresa y todos los sectores de actividad, desde la Pyme hasta las empresas multinacionales. El aumento de su puesta en práctica en las microempresas, pequeñas y medianas empresas porque son las que más contribuyen a la economía y a la creación de puestos de trabajo.²


La necesidad de elaborar un plan de responsabilidad social empresarial para la empresa ACELCO se hace necesaria de manera inmediata para afrontar los problemas internos y externos presentes en sector económico y ambiental de la organización, ya que estos son productores de las presentes debilidades y amenazas a la hora de alcanzar altos niveles de rentabilidad.

Los beneficios obtenidos al implementar de manera adecuada el plan de RSE en la organización serían múltiples y reflejarían el crecimiento organizacional en el sector, conllevando a mejora continua en procesos, objetivos y resultados productivos.

- Mejora el desempeño financiero
- Aumenta la calidad y productividad
- Facilita el acceso a capital
- Aumenta las ventas y la lealtad de los clientes
- Reduce la vigilancia

¹ Responsabilidad social, Wikipedia.

² Centro de Investigaciones, Universidad Libre de Colombia. Responsabilidad social, empresarial y contabilidad. 2009

- 
- Resalta imagen y reputación
 - Aumenta la estabilidad laboral
 - Reduce costos operativos
 - Sentido de pertenencia

Con el direccionamiento de la organización alineando todos los esfuerzos basados en el plan de responsabilidad social empresarial se busca como principal meta a alcanzar el replanteamiento de los grupos de interés para construir una relación responsable socialmente que lleve consigo conceptos de planificación, democracia participativa y desarrollo sustentable para lograr un estado de buen nombre y posicionamiento como organización que contribuye de manera directa con el entorno social y ambiental que de manera directa e indirecta influyen en la ejecución y puesta en marcha de la razón social empresarial, logrando así la unión de los sectores sociales y ambientales para elevar el factor económico y lograr un mayor nivel de rentabilidad por medio de procesos de alto margen de eficiencia y eficacia.

Por medio del plan de responsabilidad social se busca otorgar al medio socio ambiental un valor agregado que genere un sentido de credibilidad frente a los valores y políticas dentro de la organización.



3. Código De Conducta

3.1. Modelo Gerencial:

Modelo para la competitividad:

El modelo gerencial que facilita más elementos para la construcción del código de conducta de la empresa ACELCO es el de la competitividad ya que a través del diamante de la competitividad conformado por los determinantes: endógenos (insumos o materias primas, consumidores o demanda, sectores conexos, estrategia) y exógenos (gobierno y azar) puede hacerse frente como estructura organizacional a las problemáticas que afectan el entorno económico, social y ambiental de la empresa.

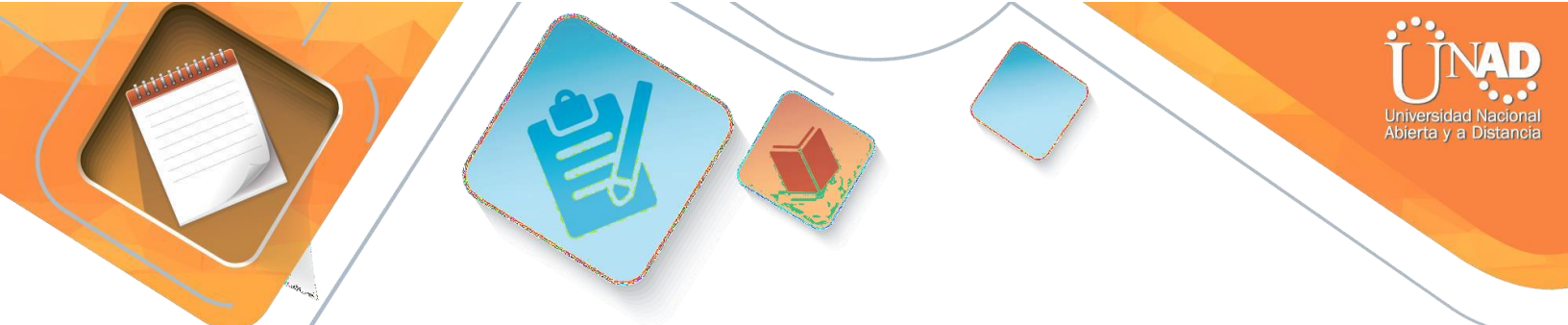
Altos niveles de endeudamiento, competencia desleal, sobrecarga laboral, mano de obra no certificada, procesos productivos de primera generación y altos niveles de contaminación (agua, suelo, aire) pueden ser minimizados y controlados a través de este modelo que propone la implementación de una estrategia motora que involucra fuentes internas y externas a la organización para aumentar la rentabilidad económica y la cultura empresarial por medio de la responsabilidad social, consiguiendo así un equilibrio socioeconómico sostenible.

El modelo de clúster: referente dentro de la competitividad es una técnica de alto valor de oportunidad para ser aplicado a ACELCO, ya que por medio de alianzas económicas y políticas en el mercado local e internacional se abordarían las debilidades y amenazas corporativas para crear fortalezas y oportunidades empresariales.

3.2 Guía e Iniciativa Mundial

Guía ISO 26000 sobre Responsabilidad Social

Publicada el 1 de noviembre de 2010 tras un proceso multistakeholder de seis años de trabajo y en cuyo desarrollo participó el Observatorio de RSC a través de Red



Puentes Internacional. Estándar internacional que proporciona orientación sobre los principios que subyacen en la responsabilidad social, las materias fundamentales y los temas que constituyen la responsabilidad social y sobre las maneras de implementar la responsabilidad social en la actividad y gestión interna de cualquier tipo de organización. No es una norma certificable sino una guía con recomendaciones y orientación en torno a la RSC.

La ISO 26000 identifica siete materias que incluye la RSC:

1. Gobernanza de la organización
2. Derechos Humanos
3. Prácticas laborales
4. Medioambiente
5. Practicas justas de operación
6. Asuntos de consumidores
7. Participación activa y desarrollo de la comunidad.

3.3. Propuesta Código de Conducta

3.3.1 Informe previo

Decisión de la alta gerencia:

El presente código de conducta surge como una iniciativa corporativa para fijar el compromiso de la organización en la promoción de los derechos humanos, laborales y medioambientales. El Código de Ética y Conducta es la guía principal para orientar nuestras acciones y define la manera en la que debemos actuar en el desempeño de las



Funciones y actividades asignadas:

- Fomentar la conducta honesta y ética.
- Incentivar el cumplimiento de las leyes y normas aplicables y regulaciones gubernamentales
- Garantizar la protección de los intereses de la compañía y disuadir actos indebidos

A quienes aplica:

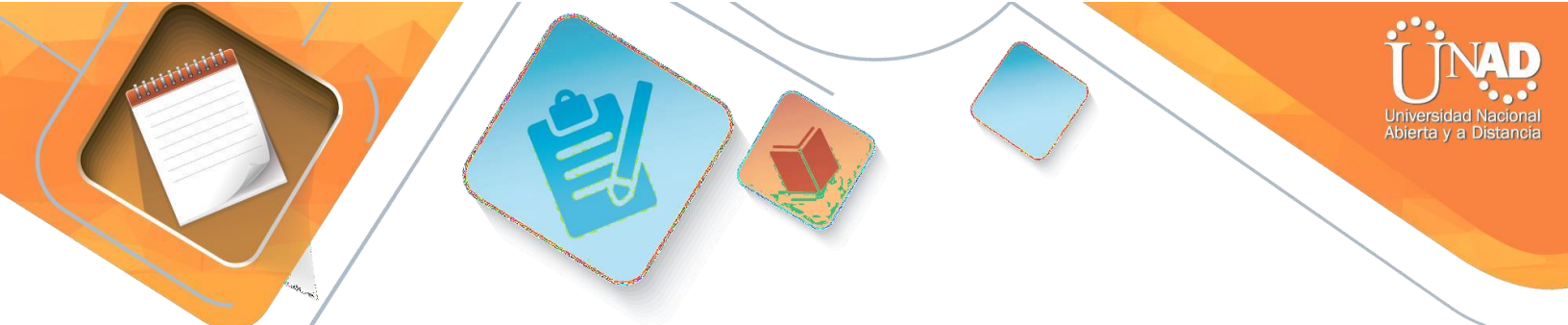
El vigente código de conducta está dirigido al talento humano de ACELCO como organización, en sus diferentes niveles jerárquicos a los cuales por medio del presente manual se fijan normas de conducta a ser adoptadas en las funciones diarias, con el fin de conseguir un ambiente laboral uniforme en cuanto a la puesta en práctica de valores, principios y políticas enmarcados en la organización para generar respeto, honestidad, bienestar y sentido de pertenencia ante el cumplimiento de objetivos de forma conjunta.

Con el fin de consolidar las fuerzas motoras productivas de la organización se establecen las pautas éticas necesarias para generar dentro del talento humano sentido de pertenencia y apropiación de la organización como patrimonio económico conjunto, sentido que además de generar valor rentable, propicia el valor agregado en la producción y comercialización de productos de alta calidad y servicio al cliente.

3.3.2 Introducción

ACELCO está regida por la responsabilidad integral, la honestidad, la justicia, la equidad, el servicio y el cumplimiento con todos los autores involucrados a fin de aportar un grano de arena al crecimiento continuo y sostenible de esta sociedad. Es nuestro compromiso como empresa con nosotros mismos, con nuestros proveedores, con nuestros clientes, con el gobierno, con el medio ambiente y con la comunidad, destacar el comportamiento profesional, saludable y humano.

El presente Código de Conducta Empresarial especifica los Principios Corporativos Empresariales y contribuye a implementarlos en forma continua a través del



establecimiento de ciertas normas mínimas de comportamiento. El objeto del mismo es brindar un marco de referencia respecto del cual medir cualquier actividad.

3.3.3. Confidencialidad empresarial


Según la Decisión 486 de la comisión del acuerdo de Cartagena donde se establece lo que se considera como secreto empresarial en su artículo 260 el reza:

“Se considerará como secreto empresarial cualquier información no divulgada que una persona natural o jurídica legítimamente posea, que pueda usarse en alguna actividad productiva, industrial o comercial, y que sea susceptible de transmitirse a un tercero, en la medida que dicha información sea:

- a) Secreta, en el sentido que como conjunto o en la configuración y reunión precisa de sus componentes, no sea generalmente conocida ni fácilmente accesible por quienes se encuentran en los círculos que normalmente manejan la información respectiva
- b) Tenga un valor comercial por ser secreta
- c) Haya sido objeto de medidas razonables tomadas por su legítimo poseedor para mantenerla secreta.”

ACELCO tiene el compromiso y reserva de la información por los colaboradores de la organización por lo cual:

- ✓ El compromiso de confidencialidad estar estipulado en el contrato de trabajo que se suscriba con el empleado en el contrato de trabajo en el cual se estipula que documentos, métodos y procedimiento se consideran como confidenciales según la empresa
- El empleado que viole el acuerdo de confidencialidad será debidamente sancionado

- 
- Se prohíbe a los trabajadores el uso de dispositivos USB en equipos signados por ACELCO para evitar la fuga de información de la empresa
 - Ningún empleado está autorizado a difundir información privada de la compañía al público en general con fin de alcanzar intereses personales respetando así las leyes de protección de datos al usuario
 - La empresa regulara estrictamente las leyes y regulaciones que permitan combatir las actividades de blanqueo de dinero.

3.3.4. Conflicto de interés

Para ACELCO es de suma importancia la relación que mantiene con sus grupos de interés, razón por la cual dichas relaciones tienen que estar basadas en el respeto, la honestidad, la integridad y el cumplimiento a las normas legales. No se permitirá cualquier tipo de conflicto de interés que incida sobre las decisiones empresariales, todos los actos deben de ser transparentes basados siempre en la ética. De esta manera se establece:

- No se realizará ninguna actividad política en la empresa que altere los intereses individuales de los trabajadores
- Se mantendrá un alto estándar ético respecto a los temas de conflicto de interés evitando cualquier relación con personas o empresas con quienes realicemos negocios
- Toda negociación con nuestros proveedores o clientes se realizará de manera franca y transparente de acuerdo con los estándares internacionales anti sobornos y leyes anticorrupción
- No se permitan pagos de comisiones o aranceles para la obtención de beneficios adicionales de clientes o proveedores. Cualquier pago debe ser registrado en los libros contables



3.3.5. Conducta interna

Los lineamientos de poder y respeto dentro de ACELCO como organización conjugan las habilidades del talento humano dentro del sistema de producción organizacional. De allí que el trabajo en equipo y la unificación de objetivos sean direccionados al beneficio en conjunto, es decir a todos los partícipes de actividades que aporten valor a la razón social. De tal forma los partícipes de ACELCO deben:


- Dar cumplimiento a horarios y jornadas laborales estimadas como valor corporativo por la organización. Respetando horas de ingreso, salida e intervalos de descanso.
- Promover el sentido de igualdad y el compañerismo dentro de la organización, evitando así preferencias de jefes y superiores a subalternos de las diferentes áreas de trabajo y minimizar la aparición de amenazas, acosos y sobrecargas de trabajo.
- No ingresar a las instalaciones ninguna clase de bebidas alcohólicas ó sustancias psicoactivas, ni mucho menos presentarse a laborar bajo el consumo de dichas sustancias o bebidas.
- Hacer partícipe el respeto en las diferentes áreas de trabajo, desde jefes hasta subalternos, promoviendo la cortesía y evitando el trato inadecuado dentro de las instalaciones.
- Se determina uso limitado de elementos distractores dentro de las instalaciones en horarios laborales, que vulneren la seguridad en el trabajo y propicien la baja productividad en la ejecución de tareas diarias.
- Los jefes de dependencia deberán actuar en todo momento de una manera imparcial, objetiva y equitativa para los reconocimientos y observaciones con todo el personal de colaboradores, a fin de evitar inconformismo en el personal que afecte al clima laboral.

- Se otorgarán nombramientos, exaltaciones y reconocimientos por alto rendimiento y puesta en práctica de conductas dentro del régimen ético de la organización que propicien un óptimo clima laboral.
- Evitar en su totalidad la explotación laboral o cualquier muestra de acoso o violencia
- Difundir la importancia de los valores en todas las acciones que realicen, dentro del entorno empresarial no se permite el uso de palabras soeces, la violencia psicológica (bullying) y mucho menos el maltrato físico
- No se permiten obtener beneficios o ventajas mediante el uso de un cargo de autoridad o influencia
- La compañía está comprometida con la igualdad de oportunidades laborales y el trato imparcial de todos los individuos sin distinción de raza, color, etc
- Honestidad e integridad son las piedras angulares de nuestro comportamiento ético.

3.3.6. Favores comerciales

Como pilar fundamental dentro del desarrollo de nuestra actividad están los proveedores y clientes, siendo ellos el principal motor de crecimiento, ACELCO tiene como uno de sus valores el servir sin esperar nada a cambio considerando la importancia de la calidad del producto ofrecido.

- Respetaremos los reglamentos aplicables a la exportación e importación
- La empresa regulará estrictamente las leyes y regulaciones que permitan combatir las actividades de blanqueo de dinero
- Ningún empleado está autorizado a difundir información privada de la compañía al público en general con fin de alcanzar intereses personales respetando así las leyes de protección de datos al usuario.

- 
- La organización será imparcial e objetiva de acuerdo al costo beneficio en la elección de proveedores y se mantendrá bajo confidencialidad toda información administrada por parte de estos con la intención de evitar la competencia desleal
 - No se presentará campañas de publicidad con contenido obsceno ni denigrando cualquier persona sea hombre o mujer para favorecer los intereses de algún grupo de afinidad.
 - La honestidad y la transparencia prevalecerán ante cualquier hecho de corrupción dentro de la organización.
 - El talento humano debe negarse a recibir beneficios administrativos ante la aceptación de conductas inapropiadas hechas por clientes, proveedores o personal externo.
 - El personal de área de contabilidad y demás dependencias que registren movimientos de dinero, activos o inventarios, deberán reflejar el total de las transacciones que se realicen, en la fecha y hora ejecutada.

3.3.7. Contravenciones

El incumplimiento a las normas establecidas en este código de conducta dará lugar a sanciones dentro de las cuales está la terminación del contrato de forma unilateral por parte de ACELCO con justa causa.

Las faltas en que incurran los trabajadores serán tenidas en cuenta y evaluadas por el comité de ética, que es quien dirá el tipo de sanción a que tiene lugar quien incurra en el incumplimiento de las normas aquí establecidas.

Los trabajadores que violen las normas aquí estipuladas y encima incurran en delitos como corrupción o fraude tendrán que comparecer a la entidad de justicia correspondiente para que acareen las sanciones correspondientes.

3.3.8. Negociaciones

ACELCO ejecuta sus actividades de producción y comercialización en conjunto con proveedores y clientes, esta relación es considerada fundamental para mantener el equilibrio de las fuerzas motoras, con el fin de conseguir las metas económicas y sociales proyectadas a alcanzar como objetivos conjuntos. De allí que los colaboradores deban poner en práctica:

- ACELCO se compromete que tendrá y llevará una adecuada contabilidad la cual estará soportada con documentación adecuada, los estados financieros estarán a disposición de quien los requiera los cuales servirán también para la toma de decisiones por parte de los directivos de la empresa.
- Un servicio al cliente óptimo basado en la cortesía y el respeto, con el fin de determinar que existen clientes considerados internos y externos que merecen la atención y la importancia necesaria para garantizar su participación activa en la actividad comercial.
- Promover estrategias de ventas reales y ejecutables que otorguen al cliente beneficios concretos ante las expectativas creadas por el vendedor, con el fin de evitar disgustos y deserción de clientes actuales e influyentes.
- Recepcionar de forma inmediata y transparente las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias que los clientes o proveedores eleven a la organización en lo relacionado con los productos, la atención, los insumos, la infraestructura, los medios logísticos o cualquier circunstancia que permita a la organización mejorar sus procesos.
- Comunicar constante y oportunamente a los clientes y proveedores información referente a los productos y procesos comerciales dentro de la organización.
- Trabajar activamente para dar a conocer los productos, promociones y demás situaciones empresariales a través de una publicidad competitiva y legal, que no se constituya en competencia desleal, la cual debe estar enmarcada en el ámbito legal para las prácticas comerciales

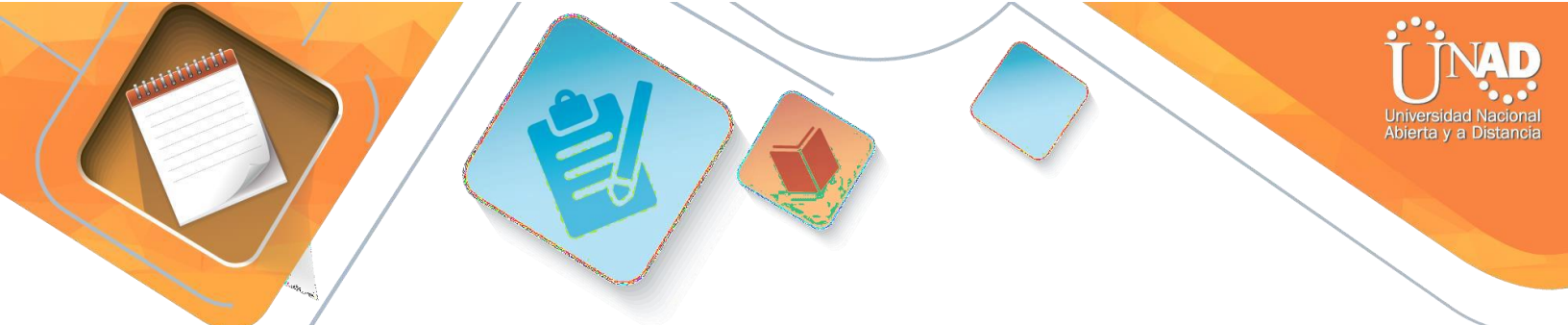
3.3.9. Uso de la información de la empresa

ACELCO como ente organizacional maneja información confidencial dentro de sus departamentos operativos y administrativos. Además, la ejecución de tareas industriales requiere métodos y técnicas patentadas para obtener productos y procesos productivos de alta calidad. De allí que se solicite compromiso y reserva de la información por los colaboradores de la organización, es por esto que el talento humano deberá:

- Garantizar la reserva de actuaciones internas de la organización, así como metas, estrategias, campañas o actividades de marketing encaminadas a la actividad comercial.
- No divulgar información obtenida necesariamente para la ejecución de tareas dentro de la organización, a medios externos o competencia dentro del mercado organizacional.
- En todo momento los trabajadores deberán actuar con confidencialidad y transparencia en el uso, revisión, manejo y consulta de documentos que contengan información reservada de la organización.
- Informar oportunamente a la gerencia de la organización si existiese una fuga de información que vulnere los sistemas de reserva de la organización con el fin de evitar que dicha información llegue a fuentes inoportunas.
- Nuestros clientes internos y externos tendrán la seguridad de recibir cualquier comunicación de forma veraz, transparente y oportuna
- Se garantizará un actuar ético en temas de publicidad manteniendo siempre una competencia leal enmarcada en los ámbitos legales

3.3.10. Comunicaciones estratégicas

Fuera de comité de ética y conducta de la entidad, ACELCO pone a disposición de sus proveedores, clientes o a quien le interese canales de comunicación como:



Una línea de atención al cliente que estará supeditada por el comité de ética y conducta para la confiabilidad de quien la requiera y protección de la información.


Redes sociales las cuales tendrán acceso limitado solo podrán hacer uso de este medio los trabajadores de ACELCO o quienes tengan relaciones con la empresa

Comunicaciones externas: todo tipo de declaración o entrevista que involucre a la empresa serán dadas por el gerente o representante legal de ACELCO o quien ellos designen para que los represente a fin de conservar el buen nombre de la empresa.

3.3.11. Cultura, social y religión

La ejecución del proceso productivo y comercial dentro de ACELCO será basada en el cumplimiento de estatutos nacionales e internacionales que deban ser practicados en concordancia a la legalidad de la actividad económica, social y la responsabilidad ambiental. Es por esto que:

- Asistir a las actividades locales a las que sean llamados, a fin de contribuir con el desarrollo de las mismas, las cuales centran su atención en mejorar la calidad de vida de los habitantes de la comunidad en diversos barrios determinados del territorio local, regional o nacional, los colaboradores de la organización en todo momento serán activos, amables y respetuosos con la comunidad, no incurriendo en estigmatizaciones ni discriminaciones.
- La empresa ACELCO se compromete a respetar las normas y leyes vigentes, esperando también que sus trabajadores lo hagan y así brindar un óptimo servicio
- Servir como receptores de información que otorgue la comunidad, referente a las problemáticas que afectan la calidad de vida de los habitantes del medio donde se sitúa la organización, con el fin de crear estrategias encaminadas a mitigar y disminuir la brecha de abandono social por parte de las entidades estatales y gubernamentales

- 
- Promovemos entre todo nuestro personal el cuidado del medio ambiente y la biodiversidad, y reconocemos las prácticas responsables en su labor cotidiana.
 - Es obligación de quienes trabajamos en Acelco demostrar comportamientos medio ambientalmente correctos, cumplir y hacer cumplir las normas, políticas y procedimientos de preservación del medio ambiente establecidos por la empresa, así como reportar cualquier riesgo ambiental potencial.
 - Buscamos participar en las campañas y prácticas ambientales, siguiendo las directrices emitidas por Pacto Global y por otras entidades y organizaciones que propenden por el cuidado del planeta.
 - Poner en práctica hábitos de buen uso y conservación de recursos naturales y sus derivados ante la ejecución de actividades en las diferentes áreas administrativas y operativas de producción.
 - Implementar insumos biodegradables y reutilizables en las diferentes dependencias de la organización, con el fin de promover además de responsabilidad social, el rendimiento auto sostenible del capital financiero.
 - Contar con los medios logísticos necesarios para ejecutar una correcta clasificación de los desechos del área administrativa y operaria.
 - Manipular correctamente los elementos de trabajo y dotación para ejecutar funciones, a lo cual el uso y manejo debe ser óptimo para no incurrir en sobrecostos administrativos.

3.3.11. Glosario

- **Conflicto de interés:** Situación en la que el juicio del individuo -concerniente a su interés primario- y la integridad de una acción tienden a estar indebidamente influidos por un interés secundario, de tipo generalmente económico o personal.¹

- **Contravención:** Actuar en contra de lo establecido o de lo obligatorio. En el terreno del derecho, una contravención es una conducta antijurídica que se encuentra penada por la ley.²
- **Clúster:** Es una concentración de empresas e instituciones que se encuentran localizadas en un espacio geográfico limitado y que comparten relaciones de interdependencia en torno a un negocio o cadena de valor en común.³
- **Endógenos:** Modelo de desarrollo que tiene como objetivo la potenciación de las capacidades que posee una comunidad local o una región en su propio interior, de manera que las puedan usar para volver su economía y su sociedad más fuertes a la hora de relacionarse con el exterior.⁴
- **Exógenos:** Se relaciona con las variables que generan influencia en los precios o la demanda de un producto en especial, sin guardar ningún vínculo directo con el bien o servicio que se esté analizando. ⁵
- **Endeudamiento:** referente financiero cuyo objetivo es evaluar el grado y la modalidad de participación de los acreedores de una empresa en su provisión pecuniaria. Se trata de precisar los riesgos en los cuales incurren tales acreedores y los dueños de la empresa, así como la conveniencia o la inconveniencia de cierto nivel deudor de la firma. ⁶
- **ISO:** Organización Internacional de Normalización por sus siglas en inglés International Organization for Standardization. ⁷
- **Rentabilidad:** En Economía, la rentabilidad hace referencia al beneficio, lucro, utilidad o ganancia que se ha obtenido de un recurso o dinero invertido. ⁸
- **Responsabilidad Social Empresarial RSE:** Hacer negocios basados en principios ético y apegados a la ley. ⁹
- **Stakeholders:** Es una palabra del inglés que, en el ámbito empresarial, significa ‘interesado’ o ‘parte interesada’, y que se refiere a todas aquellas personas u organizaciones afectadas por las actividades y las decisiones de una empresa. ¹⁰

1. https://es.wikipedia.org/wiki/Conflicto_de_inter%C3%A9s
2. <https://definicion.de/contravencion/>

3. <https://www.ccartagena.org.co/es/encadenamientos-productivos/que-es-un-cluster>
4. <https://definicion.de/endogeno/>
5. <https://conceptodefinicion.de/exogeno/>
6. https://es.wikipedia.org/wiki/Indicador_de_endeudamiento
7. <https://www.certificadoiso9001.com/que-es-iso/>
8. <https://www.gerencie.com/rentabilidad.html>
9. https://siteresources.worldbank.org/CGCSRLP/Resources/Que_es_RSE.pdf
10. <https://www.significados.com/stakeholder/>

3.3.12. Marco normativo

ACELCO es una empresa dedicada a la comercialización de acero por lo cual está regulada por la siguiente normatividad

Leyes	Resolución 2013	Resolución 2346
Ley 9a de 1979	de 1986	del 2007
Ley 100 de 1993	Resolución 1016	Resolución 1157
Ley 55 de 1993	de 1986	del 2008
Ley 776 del 2002	Resolución 1792	Resolución 1918
Ley 1010 del 2006	de 1990	del 2009
	Resolución 0156	Decretos
	del 2005	Decreto 614 de
Resoluciones	Resolución 734	1984
Resolución 2400	del 2006	Decreto 1295 de
de 1979	Resolución 1401	1994
	del 2007	



Decreto 1772 de
1994

Decreto 1607 del
2002

3.4. Recursos Financieros Y Decisiones De Inversión

A continuación, se relacionan los relativos rubros necesarios para la implementación del código de conducta para la organización ACELCO.

Tabla N° 2

Formato recursos financieros y decisiones de inversión

CONCEPTO	VALOR
Recopilación de la información	\$100.000
Contracción de un profesional para la redacción del código de conducta	\$ 300.000
Alquiler de auditorio para socializar el código de conducta con los empleados	\$100.000
Duplicados físicos y virtuales	\$120.000
Catálogos y carteleras informativas	\$130.000
Instrucción y puesta en marcha	\$150.000
Concientización a la sociedad	\$100.000
Incentivos y reconocimientos	\$200.000
Total	\$ 1.200.000

Fuente: Elaboración propia



4. Stakeholders

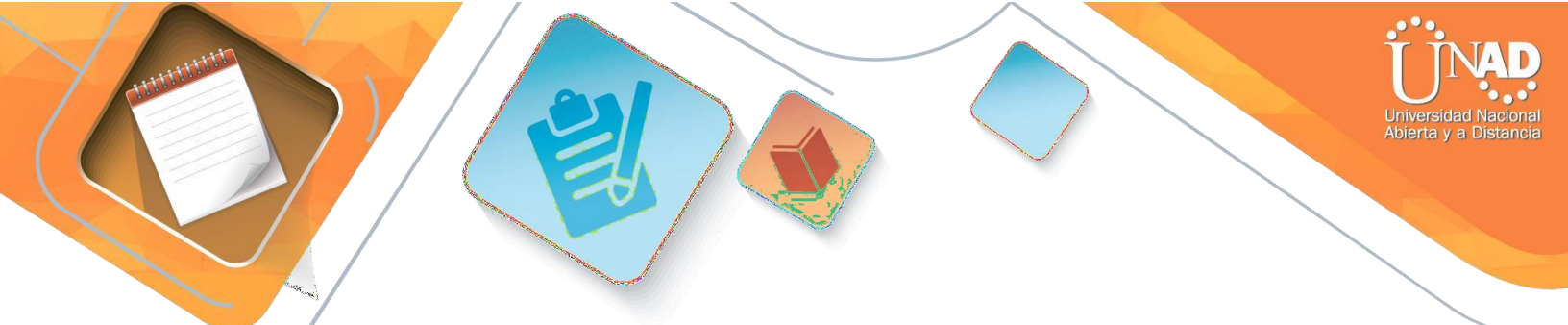
4.1. Descripción

Stakeholders internos:

- **Alta gerencia:** Responsable de delegar e impartir ordenes en todo el esquema organizacional. De allí se direccionan las fuerzas motoras y se establece la cultura organizacional a ser practicada por los colaboradores internos del esquema empresarial.
- **RRHH Talento humano:** Fuerza motora fundamental para que las órdenes impartidas desde la alta gerencia se lleven a cabo y se logre el margen de productividad esperado para proyectar la competitividad necesaria en el mercado.
- **Accionistas:** Referentes en la solvencia económica y patrimonial de la organización, garantizan que la organización cuente con los recursos necesarios para llevar a cabo las acciones de producción y comercialización en el mercado. Actúan como entes patrimoniales de recursos económicos y sociales dentro de la organización.

Stakeholders externos:

- **Clientes:** Elemento externo fundamental para que la organización dirija su razón social hacia necesidades específicas a satisfacer y obtener retribución económica y social producto de la prestación de un servicio al cliente eficaz y eficiente.
- **Proveedores:** Aportan como productor primario dentro de la producción empresarial y contribuyen de manera continua con el suministro de materias primas y recursos necesarios para que se cumplan las actividades de producción dentro de la



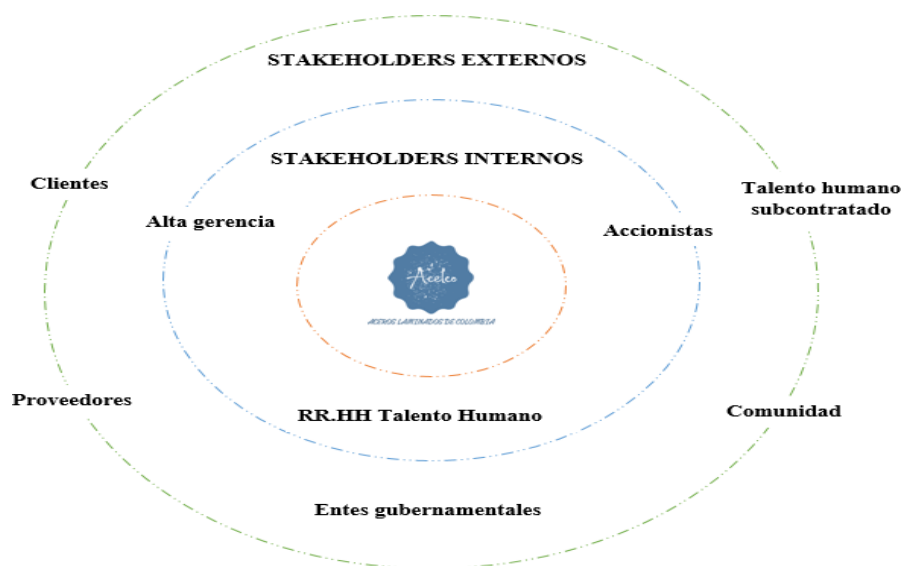
organización. Se basan en procesos legales bajo los parámetros constitucionales que regulan la actividad productiva y comercial de la organización

- **Entes Gubernamentales:** Rigen de manera directa los estándares de legalidad corporativa y supervisan la actividad comercial en el mercado con el fin de garantizar productos y servicios en óptimas condiciones que cumplan con las condiciones legales necesarias para que exista una competencia leal en el sector económico.
- **Comunidad de la ciudadela Peracos:** Actúan como veedores ante las actividades comerciales y económicas de las organizaciones. Es a este factor donde la razón social de las empresas debe dirigir su retribución sociocultural para lograr el equilibrio estatal necesario para ser considerado un referente en el mercado de los productos y servicios.
- **Talento Humano subcontratado:** Asisten logísticamente a las funciones comerciales de la organización (transporte, preventa, publicidad, marketing, logística y relaciones públicas) y son adheridos a la fase final del proceso de venta de productos terminados. Aunque no son colaboradores internos adquieren responsabilidad profesional para ejecutar sus tareas bajo los parámetros empresariales establecidos como normatividad interna frente a la prestación del servicio como miembro de la organización

Mapa Generico De Stakeholders

figura N° 1

Mapa generico de stakeholders

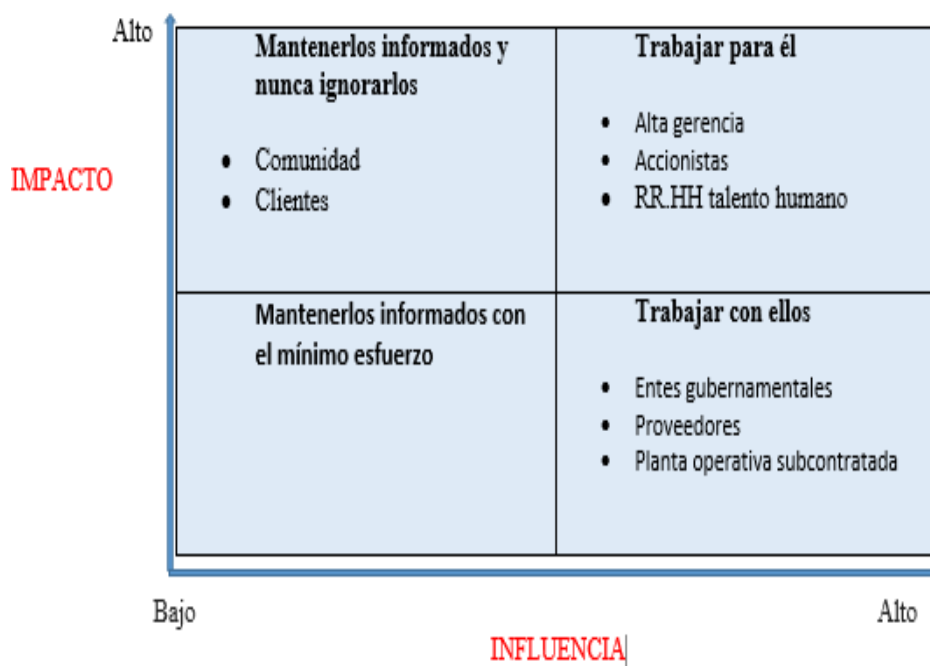


Fuente elaboración propia

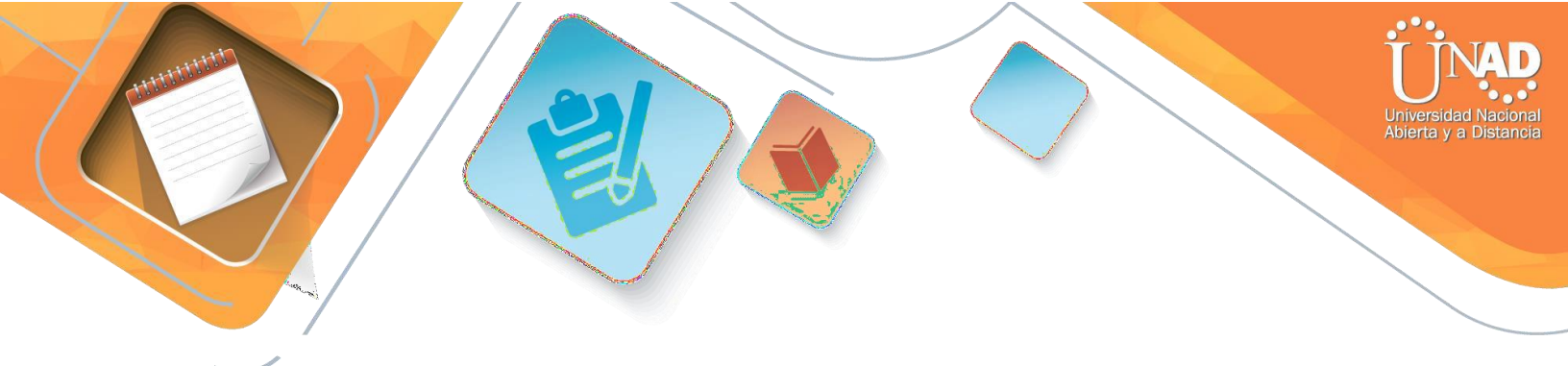
4.2. Mapa De Relaciones (Influencia Vs Impacto)

Figura N°2

Mapa de relaciones (influencia vs impacto)



Fuente: Elaboración propia



5. Plan De Responsabilidad Social Empresarial

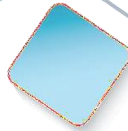
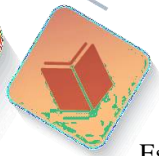
En la tabla N° 3 se da a conocer el Plan de Responsabilidad Social Empresarial de la empresa ACELCO.

Tabla N° 3

Plan de Responsabilidad Social Empresarial empresa ACELCO

PLAN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EMPRESA ACELCO S.A

Dimensión	Stakeholders	Objetivo	Estrategia	Plazo	Recursos (físicos, humanos, técnicos)	Indicador	Seguimiento
Económica	<ol style="list-style-type: none"> Alta gerencia Accionistas Empleados 	<p>Aumentar la rentabilidad de la organización por medio de la satisfacción laboral y profesional de los actores internos que interfieren en la actividad económica de compañía creando mejores condiciones y desarrollo integral.</p>	<p>Creación de jornadas laborales asequibles con el fin de que los empleados de la organización abscedan a estudios superiores y mejoren la productividad y rendimiento de los procesos y servicios que la organización ofrece al cliente, sin dejar a un lado el bienestar familiar y social que motive la mejora continua y el valor agregado en las actividades de producción y comercialización.</p>	12 meses	<ol style="list-style-type: none"> Contratación de docentes (técnicos, tecnológicos y profesionales) Adecuación de zonas educativas. Adquisición de maquinaria y equipo de última generación. 	<p>Rentabilidad: (Empleados profesionales/total empleados capacitados) *100</p>	<ol style="list-style-type: none"> Auditorias trimestrales sobres los resultados de producción obtenidos en la organización. Análisis de la mejora obtenida en los procesos y servicios obtenidos en la organización. Autoevaluación del personal en las diferentes áreas de trabajo.



Social

- 1. Clientes
- 2. Comunidad
- 3. Entes gubernamentales
- 4. Proveedores

Concientizar las comunidades aledañas a la organización en temas de responsabilidad social y adecuado uso de los recursos naturales no renovables con el fin de utilizar de la mejor manera las fuentes proveedoras de recursos en la sociedad

Establecer un modelo adicional de compensación (descansos, reconocimientos públicos y otros) basado en la evidencia de los valores corporativos por parte de los trabajadores. Se premiara mensualmente un valor corporativo durante el año

12 Meses

1. Área de recursos humanos.
2. Elaborar un cuadro de honor.
3. Diseñar insignias de reconocimiento
4. Encuesta de votación interna

Productividad: (Productividad por empleado 2do Sem / productividad por empleado 1er Sem) *100

Mensualmente se trabaja un valor y cada fin de mes se elige el representante de dicho valor

1. Organización de eventos comunales donde se promoció por medio de publicidad física y charlas el buen uso de los recursos naturales no renovables.

3 meses

1. Impresión de folletos, volantes, carteles y afiches que inviten al buen uso de los recursos naturales.
2. Contratación de expertos en responsabilidad social
3. Adquisición de incentivos y dadas para otorgar a la comunidad

RSE: (comunidad responsable/total comunidad)*100

1. visitas puerta a puerta con el fin de aplicar encuestas sobre qué acciones se toman en el núcleo familiar para conservar los recursos naturales.
2. evaluación de las fuentes de recursos naturales aledañas a la organización.
3. retroalimentación constante del RSE como plan de vida en la comunidad.

2. Incentivar con obsequios y regalos las iniciativas de responsabilidad social en la comunidad.

Pintar murales vacíos y disponibles de la ciudadela pericos con mensajes alusivos a la protección del medio ambiente y la integración social para generar sensibilización

6 meses

1. Presupuesto para murales y pintura
2. Permisos
3. Personal para implementar acciones
4. Vincular la comunidad

* Total de vallas y murales implementados
* Medir comunidad alcanzada: (Total de personas capacitadas /

Se hará medición trimestral

Ambiental

1. Alta gerencia
2. Accionistas
3. Empleados
4. Proveedores

Establecer técnicas de producción auto sostenibles donde se utilicen al 100 % materias primas e insumos con el fin mitigar la generación de residuos tóxicos en el aire, suelo y agua producto de la actividad industrial dentro la compañía. Dichas técnicas

Ofrecer a nuestros clientes programas de capacitación gratuitos en el uso de los recursos y el desarrollo auto sostenible

12 meses

1. Establecer como norma y valor corporativo el reciclaje de residuos, la reutilización de escombros y líquidos por medio de maquinaria y equipo que permita el almacenamiento, tratamiento y conservación de estos para volver a ser tomados como insumos en los procesos de producción dentro de la organización.
2. adecuar las diferentes actividades de producción dentro de la organización bajo los parámetros legales y ambientales vigentes, con el fin de mitigar daños colaterales al medio ambiente

6 meses

1. Recursos humano especializado en materia ambiental y desarrollo sostenible.
 - 2 Salas de capacitación.
 3. Invitaciones a los clientes
1. Adecuación de zonas especiales como bodegas, pozos sépticos y hornos para el trato de residuos.
Legalización y actualización de las exigencias legales vigentes en materia del entorno ambiental dentro de la organización.
 2. Capacitación del personal interno de la organización sobre temas de auto sostenibilidad.

Total población comunidad peracos) *100.

Elaboración de una cartilla educativa creada con aportes de los clientes y de la comunidad en general sobre el uso responsable de los recursos

Elaboración de una cartilla semestral

Auto sostenibilidad:
(Material reutilizado/ total residuos)*100

1. Revistas constantes de jefes de área sobre operarios y áreas de trabajo productoras de residuos.
2. Fiscalización semestral de materias primas e insumos.
3. Recolección diaria de puntos de reciclaje en puntos de trabajo.

5.1. Plan De Comunicaciones A Los Interesados (Stakeholders) Tanto Internos Como Externos

En la tabla N° 4 se indica cómo se informará a los diferente Stakeholders el PRS de la empresa ACELCO.

Tabla N° 4

Plan de comunicaciones

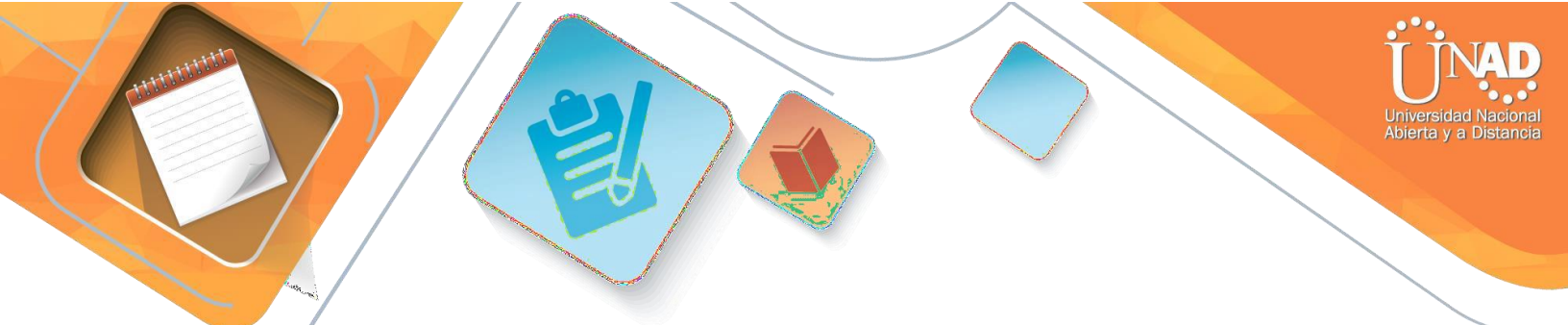
Dimensión	Stakeholders	Plan de comunicaciones	
		Frecuencia	Medio
Económica	Cientes	Cada mes	Boletines impresos, emisoras comunitarias, vía telefónica
	Propietarios	Cada 15 días	Correo electrónico institucional, cartelera empresarial
	Trabajadores	Cada 15 días	Correo electrónico institucional, cartelera empresarial, redes sociales
Social	La competencia	Cada mes	Medios escritos como revistas y periódicos, medios audiovisuales como las redes sociales
	Acreedores	Cada mes	Correo electrónico, medios escritos como folletos y periódico institucional
	Comunidad	Cada mes	Emisoras comunitarias, periódico institucional, folletos
Ambiental	Entes gubernamentales	Cada mes	Correo electrónico

Fuente: Elaboración propia

5.2 Modelo De Informe De Gestión De Acuerdo Al Plan De Responsabilidad Social Propuesto

GRI (Global Reporting Initiative)

El modelo de informe de gestión que más se ajusta al plan de responsabilidad social propuesto para la organización objeto de estudio ACELCO, hace referencia al modelo GRI (Global Reporting Initiative).

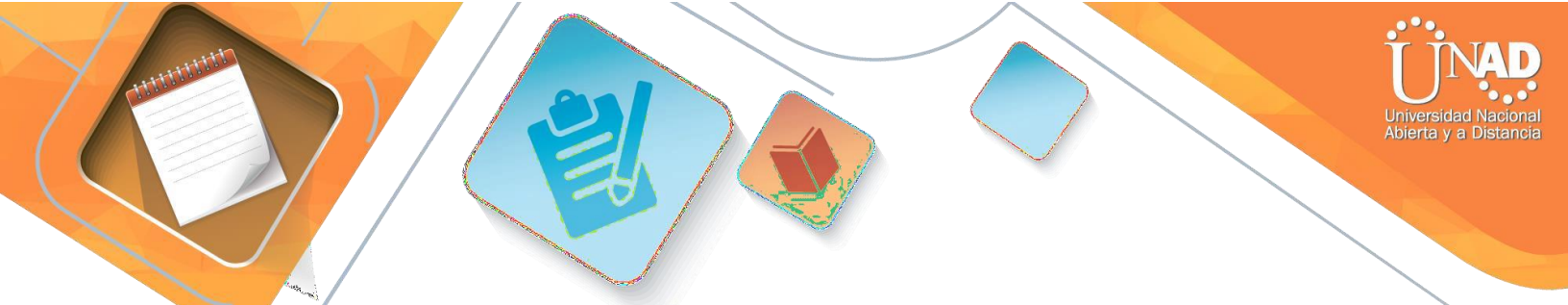


El modelo de informe de gestión fijado dentro de los estándares propuestos por la iniciativa internacional GRI, además de ser uno de los modelos más utilizados por las principales organizaciones basadas en el RSE, otorga a la actualidad un contexto renovado recientemente bajo las directrices de sostenibilidad empresarial en el campo social, económico y ambiental dentro de la cultura organizacional planteada por las organizaciones en miras de la sostenibilidad total dentro del marco sociocultural.

Este modelo de gestión permite a la organización identificar los impactos negativos de la actividad económica, social y ambiental desarrollada por la organización, con el fin de plantear estrategias que enmarquen un camino eficiente para cumplir los objetivos organizacionales fijados a alcanzar con propiedad y total transparencia. Proyectado en el crecimiento empresarial de la mano con la responsabilidad social empresarial la organización logra por medio de este modelo equilibrar y consolidar las relaciones de los colaboradores internos y externos que interfieren en el proceso y realización de tareas mancomunadas y trabajo colectivo de fondo asertivo gracias a las directrices de mejora que se plantean dentro del esquema metodológico aplicado.

Con la puesta en marcha de las fuerzas motoras de la organización bajo los parámetros de contexto planteados por el informe de gestión GRI (Global Reporting Initiative), las principales mejoras se verían reflejadas en:

- Resultados financieros
- Acceso al capital
- Innovación, reducción de residuos y eficiencia
- Gestión del riesgo
- Reputación y confianza de los consumidores
- Lealtad de los empleados
- Beneficios sociales



Dichos beneficios son producto de la cultura organizacional empresarial comprometida con el beneficio colectivo de la organización y el entorno sociocultural en miras de conseguir la competitividad y sostenibilidad que permita a la empresa posicionarse como ente tecnificado dentro del mercado versátil que direcciona a las organizaciones a reflejar valor agregado en sus resultados.



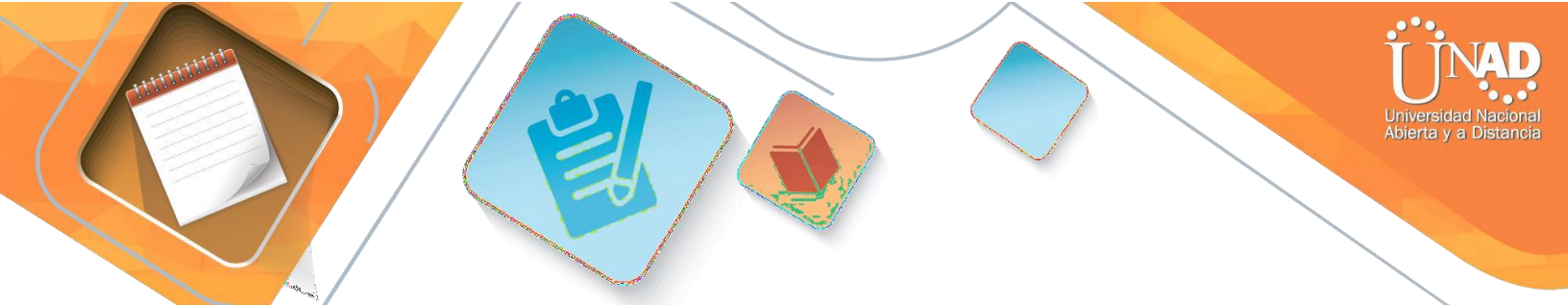
6. Conclusiones

Mediante el presente ejercicio teórico práctico basado en la organización objeto de estudio ACELCO, se logró elaborar un plan de responsabilidad social empresarial (RSE), a partir de la identificación de los impactos económicos, sociales y ambientales generados por la organización, que incluye diferentes estrategias de solución y mitigación de estos, con el fin de realzar el buen nombre y la credibilidad social en la comunidad.

Además con la interpretación de conceptos básicos y puesta en marcha de herramientas de contexto metodológico dentro de la responsabilidad social se logró plantear hipótesis dentro de un plan estratégico que permitan la incorporación de mejoras en la cadena de servicio que permitan direccionar la toma de decisiones de la organización en pro de salvaguardar y garantizar la sostenibilidad de los factores sociales, políticos y ambientales necesarios para la construcción a corto, mediano y largo plazo de una sostenibilidad global dentro de los entes socioculturales que requieren nuevas y mejoradas tendencias dentro del mercado que no solo provean productos y servicios, sino que además integren metodologías de marketing basadas en técnicas relacionales donde se logre la comunicación asertiva necesaria para que las partes intervinientes en el proceso comercial adquieran valor competitivo y auto sostenible.

7. BIBLIOGRAFÍA

- Arroyo, R. (2012). *Habilidades gerenciales desarrollo y destrezas, competencias y actitud*, capítulo 2, 3 y 10. Editorial ECOE. Recuperado de <http://bibliotecavirtual.unad.edu.co:2077/lib/unadsp/reader.action?docID=10559782&ppg=11>
- Arredondo, T., Villa, C. & De la Garza, G. (2014). Propuesta para el diseño de un código de ética empresarial basado en la ética kantiana. Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/cuadm/v30n52/v30n52a02.pdf>
- Cueto, C. & Cuesta, M. (2017). La administración pública de la responsabilidad social corporativa. Capítulo 2. Recuperado de: <http://bibliotecavirtual.unad.edu.co:2460/lib/unadsp/reader.action?ppg=16&docID=4870250&tm=1510368778885>
- Cruz, C. & Fernández, J. (2016). Marco conceptual de la ética y la responsabilidad social empresarial: un enfoque antropológico y estratégico. (Spanish). *Empresa Y Humanismo*, 19(2), 69-118. doi: 10.15581/015.XIX.2.69-118. Recuperado de <http://bibliotecavirtual.unad.edu.co:2051/login.aspx?direct=true&db=zbh&AN=117625019&lang=es&site=eds-live>
- Daniel Peña, D., Serra, A., & Ramón, J. (2017). FACTORES DETERMINANTES DEL CONOCIMIENTO DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN EL SECTOR HOTELERO DEL CARIBE COLOMBIANO. *Revista Ibero-Americana De Estrategia (RIAE)*, 16(2), 104-124. doi:10.5585/riae.v16i2.2475. Recuperado de <http://bibliotecavirtual.unad.edu.co/login?url=http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=buh&AN=124369750&lang=es&site=eds-live>



Dávila, L. (2017). OVI – Código de Conducta. [Archivo de video]. Recuperado de <http://hdl.handle.net/10596/14162>

De la Cruz, C. & Fernández, J. (2016). Marco conceptual de la ética y la responsabilidad social empresarial: un enfoque antropológico y estratégico. (Spanish). *Empresa Y Humanismo*, 19(2), 69-118. doi: 10.15581/015.XIX.2.69-118. Recuperado de <http://bibliotecavirtual.unad.edu.co:2051/login.aspx?direct=true&db=zbh&AN=117625019&lang=es&site=eds-live>

De Paula, G., Ferraz, J. & Núñez, G. (2006). CEPAL. Gobernabilidad corporativa, responsabilidad social y estrategias empresariales. (p. 22-46). Recuperado de http://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/1942/1/S309213P324_es.pdf

Fernández, R. (2010). Responsabilidad social corporativa: una nueva cultura empresarial. Editorial ECU. (pp. 247-252). Recuperado de <http://bibliotecavirtual.unad.edu.co:2051/login.aspx?direct=true&db=edsebk&AN=804983&lang=es&site=eds-live>

Fernández, R. (2010). Responsabilidad social corporativa: una nueva cultura empresarial. Editorial ECU. (pp. 193-228). Recuperado de <http://bibliotecavirtual.unad.edu.co:2051/login.aspx?direct=true&db=edsebk&AN=804983&lang=es&site=eds-live>

Garzón-Ruiz, W., Acevedo-Guerrero, J. & Zárate-Rueda, R. (2014). Estatus jurídico de la responsabilidad social empresarial (RSE) en Colombia. *Díkaion*, 22(2). Recuperado de <http://dikaion.unisabana.edu.co/index.php/dikaion/article/view/3258/3490>

Ibarra, A. (2014). Principios de la responsabilidad social empresarial en el ordenamiento jurídico colombiano. *Revista de Derecho*, (41), (pp. 51-82).



Recuperado

de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0121-86972014000100003&lng=en&tlng=es.

Jarrín, G. (2015). *Habilidades gerenciales la gran industria de Quito*, capítulo 2. Editorial de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador. Recuperado de <http://bibliotecavirtual.unad.edu.co:2077/lib/unadsp/reader.action?docID=11379275&ppg=5>

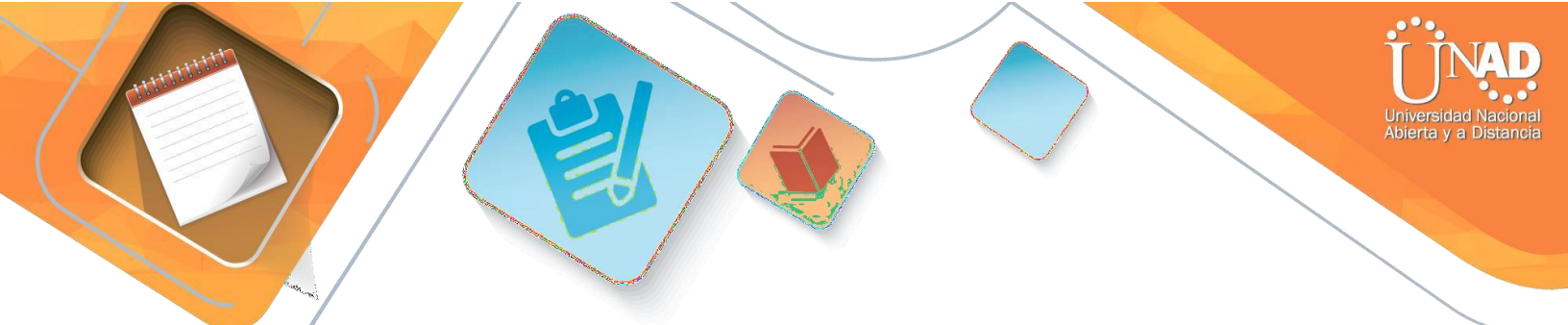
Lombana, J, G. S & otros. *Negocios internacionales: fundamentos y estrategias* (2a. edición). (pp.206-228). Ediciones ECOE. Universidad del Norte. Recuperado de <http://bibliotecavirtual.unad.edu.co:2460/lib/unadsp/detail.action?docID=3224895>

Marco legal empresas metalúrgicas en Colombia. Recuperado de https://www.academia.edu/8891513/Marco_Legal_Salud_Ocupacional_en_Colombia_Sector_metalmecanico

Modelos de gestión más utilizados actualmente. Recuperado de <https://www.gestionyadministracion.com/empresas/modelos-de-gestion.html>

Observatorio de Responsabilidad Social Corporativa (2014). *Introducción a la Responsabilidad Social Corporativa*. Pág. 17-23, 30-31. Recuperado de http://observatoriorsc.org/wp-content/uploads/2014/08/Ebook_La_RSC_modific.06.06.14_OK.pdf

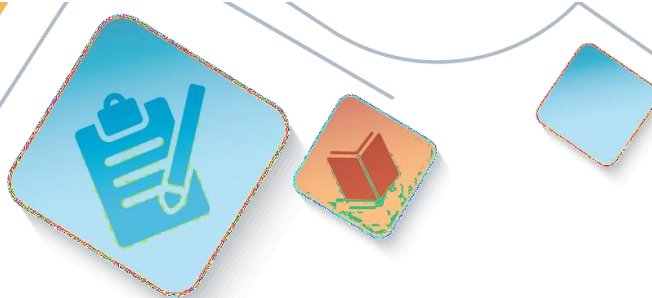
Paula, G., Ferraz, J. & Núñez, G. (2006). CEPAL. *Gobernabilidad corporativa, responsabilidad social y estrategias empresariales*. (p. 22-46). Recuperado de http://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/1942/1/S309213P324_es.pdf



Regulación colombiana frente a la fuga de información confidencial de su empresa.

Recuperado de

<http://www.activolegal.com/web/index.php/noticias/actualidad/340-noticia110113n2>



Anexos

<https://www.youtube.com/watch?v=Ytr-KF-iuAA>