

**Identificación y aplicación de la responsabilidad social en Metalvel Ltda, basados en la  
gerencia estratégica**

Paola Andrea Abril Acosta

Asesor

Henry Humberto Bolaños

Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD

Escuela de Ciencias Administrativas Contables Económicas y de Negocios ECACEN

Administración de Empresas

2023

## Resumen

Como ya es conocido, la norma ISO 26000 es un modelo que orienta para el desarrollo de la Responsabilidad Social a nivel empresarial, estableciendo guías para lograr definir los principios de la RSE que son 7: primero la rendición de cuentas, segundo la transparencia, tercero el comportamiento ético, cuarto el respeto a los intereses de las partes interesadas, quinto el respeto al principio de legalidad, sexto el respeto a la norma internacional de comportamiento y séptimo y último el respeto a los derechos humanos y de igual forma poner en práctica las materias fundamentales que son: primero la gobernanza de la organización, segundo los derechos humanos, tercero las prácticas laborales, cuarto el medio ambiente, quinto las prácticas justas de operación, sexto los asuntos de consumidores y séptimo la participación activa y desarrollo de la comunidad. Teniendo en cuenta lo anterior, puntualmente a partir de la norma ISO 26000 y de las materias fundamentales de la RSE, se va a seleccionar una empresa a la cual se va a poner en práctica estos temas, por medio de una entrevista de pregunta abierta y así poder generar un diagnóstico inicial de la RSE dentro de los procesos de la empresa seleccionada y con las respuestas de la entrevista se identificarán los problemas que se presentan, para lograr en base a estos, establecer los objetivos y estrategias e implementando un plan de mejoramiento de la empresa frente a la responsabilidad social empresarial, basándonos en una gerencia estratégica.

**Palabras Clave:** Responsabilidad social, ISO 26000, objetivos, estrategias, plan de mejoramiento.

### **Abstract**

As is already known, the ISO 26000 standard is a model that guides the development of Social Responsibility at the business level, establishing guides to define the principles of CSR, which are 7: first, accountability, second, transparency, third ethical behavior, fourth, respect for the interests of the interested parties, fifth, respect for the principle of legality, sixth, respect for the international standard of behavior and seventh and last, respect for human rights and likewise putting into practice the fundamental matters that are: first the governance of the organization, second human rights, third labor practices, fourth the environment, fifth fair operating practices, sixth consumer issues and seventh active participation and community development. Taking into account the above, specifically based on the ISO 26000 standard and the fundamental matters of CSR, a company will be selected in which these topics will be put into practice, through an open question interview and In this way, we can generate an initial diagnosis of CSR within the processes of the selected company and with the answers from the interview, the problems that arise will be identified, to achieve, based on these, establish the objectives and strategies and implement an improvement plan. of the company regarding corporate social responsibility, based on strategic management.

***Keywords:*** Social responsibility, ISO 26000, objectives, strategies, improvement plan.

## Tabla de Contenido

Introducción .....	8
Justificación .....	9
Objetivos .....	10
Objetivo General .....	10
Objetivos Específicos.....	10
Conceptualización.....	11
Línea de tiempo.....	11
Generalidades y Características de Gestionar Estratégicamente la Responsabilidad Social empresarial .....	12
Características del Gobierno Corporativo .....	14
Una Producción Limpia, Permite el Consumo Sostenible .....	15
Aplicación .....	18
Marco Institucional .....	18
<i>Nombre de la empresa</i> .....	18
<i>Descripción</i> .....	19
<i>Sector</i> .....	19
<i>Ubicación</i> .....	19
<i>Misión</i> .....	19

<i>Visión</i> .....	19
<i>Valores</i> .....	20
<i>Estructura Organizacional</i> .....	20
Diagnóstico .....	21
<i>Entrevista</i> .....	21
<i>Análisis de la Entrevista Realizada</i> .....	24
Marco Lógico.....	25
<i>Identificación y Jerarquización de Problemas de la Empresa Metalvel Ltda</i> .....	25
<i>Árbol de problemas</i> .....	26
<i>Árbol de Objetivos</i> .....	27
<i>Estrategias</i> .....	28
Plan de Acción y de Seguimiento .....	29
Conclusiones .....	30
Recomendaciones .....	31
Referencias Bibliográficas .....	32

**Lista de Tablas**

<b>Tabla 1</b> <i>Criterios de elección de la empresa</i> .....	18
<b>Tabla 2</b> <i>Plan estratégico</i> .....	29

## Lista de Figuras

<b>Figura 1</b> <i>Evolución del pensamiento estratégico</i> .....	11
<b>Figura 2</b> <i>Características del gobierno corporativo</i> .....	14
<b>Figura 3</b> <i>Trabajos realizados en la empresa METALVEL LTDA</i> .....	19
<b>Figura 4</b> <i>Estructura organizacional en la empresa METALVEL LTDA</i> .....	20
<b>Figura 5</b> <i>Arbol de problemas</i> .....	26
<b>Figura 6</b> <i>Árbol de Objetivos</i> .....	27
<b>Figura 7</b> <i>Estrategias</i> .....	28

## **Introducción**

Actualmente a nivel mundial se evidencia que las tendencias han tomado más fuerza y en el sector empresarial son parte fundamental para la toman decisiones, que buscan aumentar los beneficios a corto plazo, pero esto va en contravía de una sostenibilidad a largo plazo; es ahí, donde las organizaciones está tomando conciencia de los riesgos y consecuencias que generan sus decisiones, por lo cual al profundizar en el contexto de la Responsabilidad Social Empresaria (RSE), se apunta al comportamiento ético que deben tener las empresas hacia la cooperación y el cuidado del desarrollo sustentable de la sociedad en el tiempo; señalando que esta orientación no solo se debe proyectar al cuidado del medio ambiente, sino además se debe abordar en los ámbitos, sociales, laborales, económicos y demás; gestionando y evaluando su impacto en las organizaciones, en los hábitos de los consumidores, producción de nuevos productos, el compromiso de los inversionistas y otros factores que en el desarrollo de la RSE se involucren entorno a mejorar la calidad de vida.



### **Justificación**

Por medio del presente trabajo, se dará a conocer de forma práctica, sencilla y con soportes bibliográficos, como se puede llegar a establecer un plan de acción y seguimiento, de una empresa que no cuenta con un pensamiento establecido sobre la Responsabilidad Social Empresaria (RSE).

Lo anterior se desarrollará inicialmente aclarando de forma gráfica los principales temas sobre la RSE, para luego pasar y escoger una empresa que no cuente con un plan de Responsabilidad Social Empresaria (RSE) y de esta forma analizar su estructura y marco institucional, establecer la forma en que se va a realizar el diagnóstico y finalmente con los resultados que se obtengan, se analizará su situación actual, para así lograr establecer un plan de acción y seguimiento y permitir que esta empresa logre mejorar sus procesos y siempre buscar la forma de aportar grandes beneficios a sus empleados, clientes y proveedores y así mismo a la sociedad que lo rodea.

## **Objetivos**

### **Objetivo General**

Reconocer y poner en práctica los conceptos básicos sobre gerencia estratégica y responsabilidad social empresarial, los cuales se aplicarán a una microempresa, por medio de un método de recolección de información, para así dar como resultado un diagnóstico frente a la RSE y el diseño de un plan de mejoramiento frente a las falencias detectadas.

### **Objetivos Específicos**

Identificar de forma práctica los conceptos básicos de la gerencia estratégica y la responsabilidad social empresarial.

Seleccionar una empresa que cumpla con los criterios básicos para identificar y analizar cada uno de los puntos claves de la norma ISO 26000

Lograr generar un diagnóstico claro y específico de la empresa frente a los temas de la RSE, analizando los principales resultados durante la recolección de información y de esta forma establecer un plan de mejoramiento.

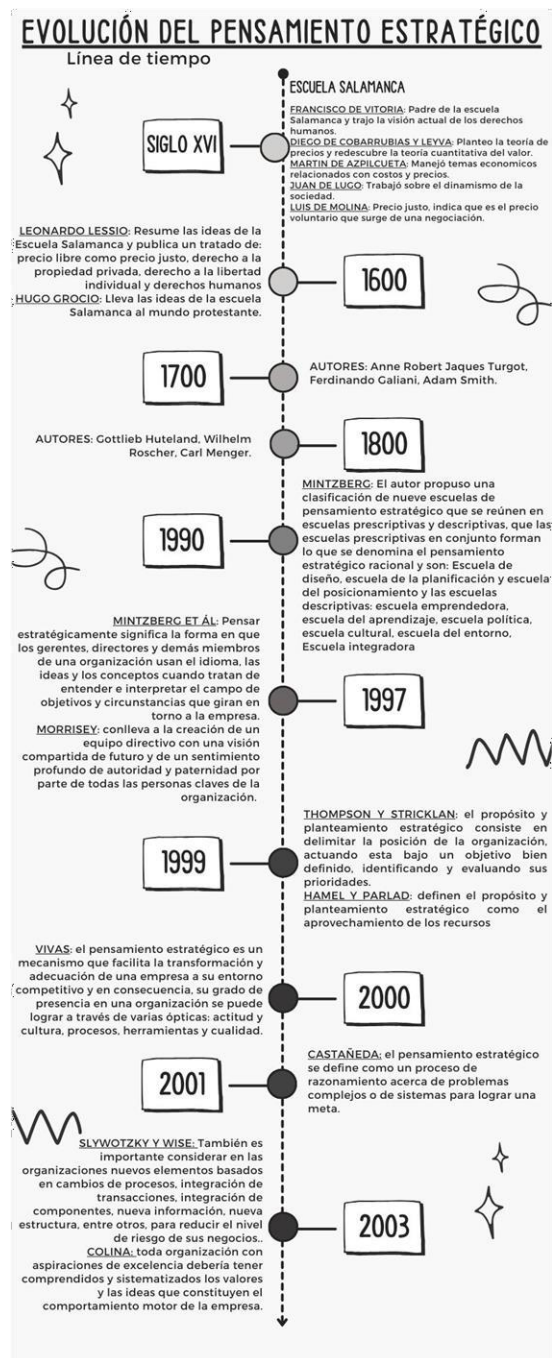
Diseñar un plan estratégico para Metalvel Ltda en cuento a la responsabilidad social empresarial.

## Conceptualización

### Línea de tiempo

Figura 1

*Evolución del pensamiento estratégico.*



Fuente. Autoría Propia.

## **Generalidades y Características de Gestionar Estratégicamente la Responsabilidad Social empresarial**

### **Gerencia Estratégica de la RSE**

Para dar inicio a nuestro tema debemos entender: *“La responsabilidad social empresarial se define como el compromiso que asumen las empresas hacia la sociedad, en beneficio del desarrollo sostenible, es decir, es el equilibrio entre el crecimiento económico y el bienestar social”* (Bateman y Snell, 2005).

Según se valida en el Libro Verde (2001), se puede citar: *“La mayoría de las definiciones de la responsabilidad social de las empresas entienden este concepto como la integración voluntaria, por parte de las empresas, de las preocupaciones sociales y medioambientales en sus operaciones comerciales y sus relaciones con sus interlocutores”* (Comisión Europea, 2001)

Teniendo claro las definiciones básicas sobre RSE, se entiende que no solo se debe cumplir con las normas, sino también estar atento a las relaciones con los colaboradores, el ambiente donde se desarrollan y con todos los participantes, respetando el medio ambiente, aumentando de esta forma la competitividad de la empresa, generando beneficios en lo social, económico y ambiental, impactando en primer lugar a sus trabajadores, por lo que se deben establecer prácticas y procesos de contratación garantas y contribuir fomentando al aprendizaje constante, en este aspecto otra acción comprometida de las organizaciones son la salud y su seguridad en el espacio donde se realiza el trabajo y todo lo anterior permite mayor productividad, lealtad del cliente, acceso a mercados y credibilidad.

Como lo menciona Alea García (2007), los nueve principios del Pacto Global incluyen:

Las empresas deben permitir la libertad y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.

La eliminación de todas las formas de trabajo forzado y obligatorio.

La eliminación del trabajo infantil.

La eliminación de la discriminación en lo relacionado al empleo y la ocupación.

Medio Ambiente

Las empresas deben apoyar el abordaje precautorio de los retos ambientalistas.

Llevar a cabo iniciativas para promover mayor responsabilidad ambiental.

Promover el desarrollo y difusión de tecnologías amigables al medio ambiente

([http://www.spentamexico.org/v9-n3/A10.9\(3\)127-144.pdf?cv=1](http://www.spentamexico.org/v9-n3/A10.9(3)127-144.pdf?cv=1), página 12)

Se entiende que el objetivo primordial de la RSE, es buscar y generar consecuencias positivas en su entorno y en las diferentes esferas en que la empresa tiene vínculos, tanto a los actores internos como a los externos.

*“Para la Organización Internacional del Trabajo (OIT), la responsabilidad social de la empresa es el conjunto de acciones que toman en consideración las empresas para que sus actividades tengan repercusiones positivas sobre la sociedad y que afirman los principios y valores por los que se rigen, tanto en sus propios métodos y procesos internos como en su relación con los demás actores. La RSE es entendida esencialmente por una iniciativa de carácter voluntario”* (Competencias Laborales, 2014).

## Características del Gobierno Corporativo

Figura 2

Infografía del gobierno corporativo.

**GOBIERNO CORPORATIVO**

**Características**

- Se centra en los conflictos derivados de la relación de los inversionistas, gerentes y acreedores.
- Permite tener respuestas anticipadas a posibles problemas que se presentan en la administración.
- Es de gran importancia cuando el y/o los propietarios, no administran directamente el negocio y su participación no les da el control y está sujeto a las demás decisiones.
- Evita gerentes que quieren participar en actividades que perjudican el bienestar de accionistas y partes interesadas.

**Dimensiones**

**Propietarios**

- Son dueños del capital (accionistas), que buscan dividendos.
- Necesitan garantizar una gestión idónea.
- Ayudan en la toma de decisiones al administrador.
- Buscan la **ALINEACIÓN DE INTERESES**, que logra que las decisiones sean favorables para ellos.
- Si no se presenta una alineación de intereses, crean un sistema de supervisión.

**Administradores**

- Tienen a cargo la adecuada estructuración interna de la organización de forma eficiente y eficaz.
- Son responsables de obrar de forma correcta, agregando valor que favorezca los intereses de los accionistas.
- Deben conocer el marco legal de la actividad económica de la empresa.

**Supervisión**

- Protege a los propietarios de los peligros que trae la separación de la empresa y su control.
- Los mecanismos son: juntas directivas, asamblea general de accionistas (máximo órgano rector), auditoría interna y auditoría externa.
- Evalúan riesgos, aseguran el control y funciones, hacen cumplir los procesos, verifican resultados e influyen en las decisiones de la gerencia.

**Referencias:**

- Ramos, J. W. (2018). *El gobierno corporativo: teoría y práctica aplicada*. Editorial UPIC, 10-56. <https://elibro-net.biblioteca.una.edu.ve/servlet/Servlet?libro=1314767> page=10
- Soto, B. G. Soto, B. (2016). *Gobierno corporativo y ética de los negocios*. EL editor, 17-64. <https://elibro-net.biblioteca.una.edu.ve/servlet/Servlet?libro=135677> page=17

Realizado por:  
**PAOLA ABRIL**

Fuente. Autoría propia

## **Una Producción Limpia, Permite el Consumo Sostenible**

De tiempo atrás ha existido la problemática ambiental que está directamente relacionada con el sector productivo, que se evidenció un gran aumento luego de la revolución industrial en el siglo XIX.

A medida que ha evolucionado el ser humano y que se han generado avances en la sociedad en todos los aspectos, así como han traído grandes y positivas consecuencias para la humanidad, también se han generado consecuencias negativas, ya que se han creado elementos que han sido nocivos para el medio ambiente, elementos y/o insumos, que al finalizar un proceso de producción, sus residuos son contaminantes para el medio ambiente, tanto para el aire, el agua y el suelo, lo cual ha derivado, poco a poco, el calentamiento global que estamos viviendo actualmente, por lo anterior, las pequeñas, medianas y grandes empresas junto con los entes reguladores, han iniciado una concientización empresarial ambiental, que se puede decir, se basó en la producción limpia y el consumo responsable, temas que se abordaran a continuación.

*“El tema ambiental se convierte en un tema de interés público a nivel internacional hace escasos treinta años, como uno de los elementos fundamentales del bienestar y desarrollo universal. Su importancia, en la década de los sesenta en los países desarrollados, se da a raíz de los impactos negativos del crecimiento económico, que conllevaba graves consecuencias para la calidad de vida, el soporte del ecosistema estratégicos y la disponibilidad de los recursos”*  
(Rodríguez, 2004)

Se debe tener claro el concepto de Producción Limpia, que se entiende como la estrategia preventiva frente a la contaminación, con beneficios ambientales y económicos, para evitar controlar dicha contaminación al final de los procesos. Lo anterior se logra realizando un uso eficiente de los recursos de las empresas, contribuyendo a la competencia empresarial

enfocándose en siempre prevenir la contaminación, minimizar el uso de la materia prima, recuperar y reutilizar insumos.

Dentro de este ámbito de la producción limpia, las empresas deben implementar estrategias para conservar el medio ambiente, según el impacto que tenga su producción en su sector económico, teniendo en cuenta que se genera una nueva y mejorada visión de pensar, visualizar y analizar el desarrollo de una sociedad frente a la parte económica, social y ambiental, ya que el tema ambiental se da por las consecuencias negativas que generó el crecimiento económico.

La producción limpia integra varios actores de su entorno, como lo son principalmente: autoridades ambientales, gremios, comunidad, entre otros.

Dentro de este tema de la producción libre, se debe incluir el desarrollo sostenible: *“concepto universal que promueve satisfacer las necesidades de la generación presente sin afectar la capacidad de las generaciones futuras de satisfacer sus propias necesidades”* (UNEP, 2000)

El desarrollo sostenible debe contar con un equilibrio entre lo económico, lo social y el medio ambiente, ya que las principales problemáticas que se han presentado a nivel social son el aumento de población, de los niveles de pobreza, la emisión de gases y desperdicios contaminantes, que afectan el aire, el agua y el suelo.

Por otra parte, otro aspecto relevante, así como la producción limpia, es el Consumo Responsable: *“Es una manera de consumir bienes y servicios teniendo en cuenta, además de las variables de precio y calidad, las características sociales y laborales del entorno de producción y las consecuencias medioambientales posteriores. Cada producto o servicio tiene una historia: antes de llegar a la góndola o local comercial, los mismos han pasado por distintas instancias (materia prima, fabricación o ensamblado, distribución, canales de venta, etc.).”*



<https://oab.ambientebogota.gov.co/informacion-para-el-consumidor-sostenible/>

Dentro del consumo responsable se integran 3 tipos de consumo: el consumo ético (valores de austeridad), consumo ecológico (reducir, reutilizar, reciclar) y consumo solidario (consumo social y comercio justo), los cuales tienen como objetivo integrar los aspectos sociales, ambientales y éticos en las decisiones de compra

El consumo responsable se diferencia por: porque es una actividad consciente que es crítica y ética, por ser amigable con el medio ambiente, por que proporciona un ambiente saludable, al ser sostenible permite ser solidario y justo con la sociedad, logrando un alto nivel de evolución social.

Por otra parte, es importante destacar que el gobierno tiene la responsabilidad de establecer normas y/o leyes para lograr una economía sostenible, solidaria y cuidadosa con los derechos humanos, pero son los consumidores, quienes individualmente son los que deciden actuar de forma responsable al momento de consumir.

En conclusión, identificamos que nosotros los consumidores somos parte primordial dentro del ciclo de la protección ambiental, ya que las empresas identifican los hábitos de consumo del mercado y basados en esto, generan y establecen sus estrategias para lograr cumplir con los objetivos ambientales, logrando llegar a la producción limpia, permitiendo un consumo responsable y generando en toda la sociedad un desarrollo sostenible.

## Aplicación

Teniendo en cuenta los parámetros definidos para la selección de la empresa, como lo era que preferiblemente fuera una PYME de la región, para que de esta forma se pudiera realizar un diagnóstico real del a RSE, teniendo en cuenta la posibilidad de acceso a la información, que contara con un marco institucional establecido y la posibilidad de evaluar las materias de la ISO 26000, tome para el análisis la empresa METALVEL Ltda, que de los 3 ítems a tener en cuenta, la sumatoria es de 15 la máxima puntuación, esta empresa tiene 12 puntos, los cuales se presentan en la tabla No. 1.

**Tabla 1**

*Criterios de elección de la empresa.*

Empresa	Viabilidad de acceso para aplicar el instrumento.	La empresa posee un direccionamiento estratégico y un marco institucional de trabajo.	Probabilidad de evaluar los puntos fundamentales de la ISO 26000.	Sumatoria
Metalvel Ltda	5	3	4	12

*Nota.* Se presenta la puntuación dada a cada criterio de elección, la puntuación es de 1 a 5.

*Fuente.* Autor

## Marco Institucional

*Nombre de la empresa*

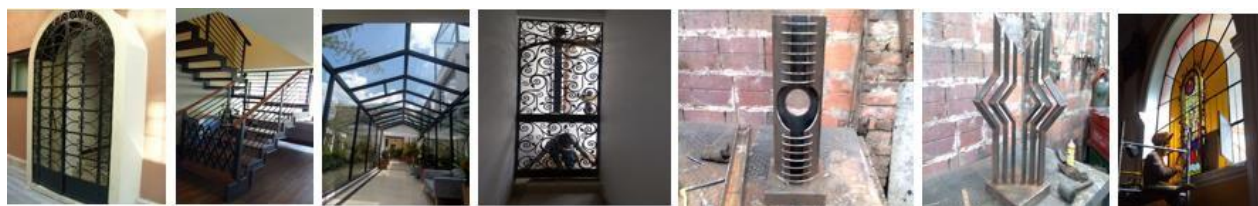
Metalvel Ltda

### ***Descripción***

Metalvel es una microempresa familiar, la cual se ha especializado en la producción y diseño en el área metalmecánica. Desde su constitución ha ofrecido diferentes tipos de productos y servicios a diversidad de clientes. Entre sus principales productos se encuentra puertas, rejas, ventanas, escaleras, rampa para exhibición, diseños especiales, estructuras metálicas, ornamentación, forja, esculturas metálicas y trabajos estructurales en general.

### **Figura 3**

*Trabajos realizados en la empresa Metalvel Ltda.*



*Fuente.* Archivo de Metalvel Ltda.

### ***Sector***

Metalmecánica.

### ***Ubicación***

Carrera 5 No. 2-91 - Bogotá

### ***Misión***

Satisfacer al cliente con un producto de excelente presentación, de acuerdo a las normas establecidas de calidad, colmando sus expectativas y así adquirir su confianza para sus futuras necesidades.

### ***Visión***

La visión de Metalvel Ltda se direcciona al mejoramiento de los procesos de creación, producción y montaje de las estructuras metálicas, acondicionada a las tecnologías

vigentes. Competir en el mercado con diversidad de productos de tipo residencial e industrial que sean de fácil adquisición en el mercado.

### **Valores**

Valorar el trabajo de equipo.

Liderar mediante el ejemplo.

Dedicación a proveer servicios y productos de calidad.

Innovación y eficiencia en procesos, productos y servicios.

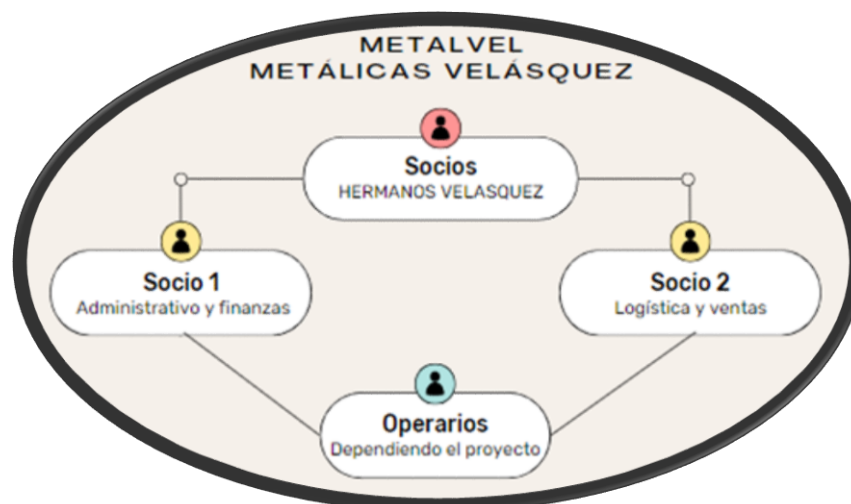
Mantener excelentes relaciones interpersonales.

### **Estructura Organizacional**

Por tratarse de una pequeña empresa, se compone de 2 socios, quienes realizan las actividades administrativas y apoyan la parte operativa, en la parte operaria realizan contratación de personal dependiendo del proyecto a desarrollar.

### **Figura 4**

*Estructura organizacional en la empresa Metalvel Ltda.*



*Fuente.* Autoría propia con base en archivo de Metalvel Ltda.

## **Diagnóstico**

Para desarrollar el diagnóstico de la RSE de la empresa Metalvel Ltda, se aplicará una entrevista de preguntas abiertas, directamente a uno de los socios, que es el representante legal de la empresa (Alejandro Velásquez), realizando una visita de campo a las instalaciones de la empresa, ya que por ser una pequeña empresa no aplica una encuesta, es más efectiva la entrevista para ahondar en temas específicos.

La encuesta realizada se presentará a continuación con sus respuestas, teniendo en cuenta y enfocando cada una de las preguntas a las materias fundamentales de la ISO 26000:

### ***Entrevista***

¿La empresa dentro de su visión y misión, cuenta con una perspectiva en cuanto a la RSE?

Sí, ya que tenemos en cuenta al cliente como nuestro pilar fundamental para el desarrollo de nuestros productos, aunque somos conscientes que nos hace falta integrar más temas sobre la RSE en nuestra visión y misión.

¿Durante los últimos 2 años se han presentado reclamaciones por parte de los trabajadores, en cuanto a inconvenientes presentados por vulneración en sus derechos fundamentales? De ser positiva su respuesta, por favor justifíquela.

No se nos han presentado inconvenientes con nuestros empleados, ya que por lo general estamos atentos a no vulnerar sus derechos como personas y como trabajadores.

¿Al tomar una decisión dentro de la empresa, tiene en cuenta que no se vulneren los derechos fundamentales de sus empleados, proveedores y clientes?

Para nosotros lo más importante son las personas, ya que son quienes nos aportan para lograr excelentes productos, por lo tanto, es indispensable que cualquier decisión que se tome, ya

sea que tenga que ver con los empleados, proveedores y/o clientes, se les tenga muy en cuenta sus derechos.

¿Cuándo realizan contratación de los operarios para alguno de sus proyectos, le realizan afiliación a la seguridad social? Si es negativa su respuesta, justifíquela.

No, es un tema en el que siempre hemos tenido falencias, ya que las contrataciones no son de larga duración, siempre a término fijo, lo que dure cada proyecto, pero somos conscientes que si les llegara a suceder algo mientras están desarrollando sus actividades, debemos cubrir todos los gastos médicos. Hasta ahora no hemos tenido mayores inconvenientes en cuanto a este tema, creería que por eso no hemos establecido este tema de la seguridad social.

¿Les realizan capacitaciones a los operarios para ampliar sus conocimientos en los temas de metalurgia? Justifique su respuesta en caso de ser negativa.

Capacitaciones formales no realizamos, damos una explicación en cuanto a cada proyecto, según lo que nos solicite el cliente, ya que todos nuestros productos son diferentes, según la necesidad y solicitud del cliente.

¿Cuentan con mecanismos para detectar el origen de la contaminación generada, relacionada con sus actividades? ¿Cuales?

Mecanismos específicos no tenemos para detectar las fuentes de contaminación que podamos generar, lo que hacemos es más analizar cada proceso y en campo y durante el desarrollo del producto, observamos de qué forma estamos contaminando o que residuos están quedando que podamos aprovechar. Es una tarea más visual en campo.

¿Les indica a sus clientes que manejo le deben dar a los residuos post-consumo?

Claro, les sugerimos reutilizar los materiales que queden luego de desempacar el producto, como los son el plástico con que se recubren, las cajas y/o cartones y en caso que nos los vayan a

reutilizar que nos los pueden devolver para nosotros reutilizar o reciclar, según sea el caso.

¿Dentro del sector de la metalmecánica, cuentan con una competencia transparente y justa frente a las demás empresas del sector?

En realidad nuestra competencia es poca, ya que manejamos clientes específicos y exclusivos, por tratarse en su mayoría de diseñadores plásticos, ya que no producimos los mismos productos, cada vez son proyectos diferentes según lo que necesite el cliente, pero las pocas empresas que tenemos conocimiento que trabajan en nuestra línea, siempre les respetamos sus trabajos y si es necesario apoyamos sus trabajos, uno de nuestros valores es: mantener excelentes relaciones interpersonales, en este caso con la competencia.

¿Se ha promocionado una cadena de valor frente a la RSE? Justifique su respuesta.

No hemos generado ningún tema frente a al RSE, no lo hemos realizado ya que no hemos enfocado nuestro trabajo a la RSE de forma directa, lo hemos realizado indirectamente.

¿Al momento de organizar el proyecto con el cliente, aborda temas directos en cuanto a materiales, garantía e instrucciones del producto final?

Por supuesto, es de gran importancia brindar toda la información al cliente en cuanto a materiales, mejoras del producto, garantía del trabajo y todo lo que esté relacionado con este tema, les brindamos ideas de mejora para lograr un excelente producto.

¿De qué forma el cliente puede dar a conocer sus solicitudes, observaciones y reclamaciones frente al producto solicitado?

Cuando el cliente presenta alguna observación o sugerencia, nos los comunica directamente, mantenemos una comunicación constante y abierta con cada uno de los clientes, es lo más práctico y rápido para brindar soluciones.

¿Ha generado empleo a personas vulnerables y/o desplazadas de la comunidad donde

desarrolla sus actividades?

Nuestra fábrica se encuentra al sur-orienté de la ciudad, una zona vulnerable, por lo general ya tenemos a las personas que contratamos, pero en caso de necesitar alguien para desempeñar labores básicas dentro de la producción, procuramos conseguirlos en el barrio, esto teniendo en cuenta que somos conocidos en la zona, llevamos muchos años acá y toda nuestra familia vivió en este barrio.

¿Ha destinado algún rublo para la inversión social?

Un rublo fijo no lo tenemos, pero somos personas dadas a ayudar a los demás y por lo mismo como te decía anteriormente, que somos conocidos y conocemos la zona, cuando sabemos de alguien que necesita de nuestra ayuda lo hacemos hasta donde podamos.

### ***Análisis de la Entrevista Realizada***

Luego de diseñar cada una de las preguntas para la entrevista a realizar al socio y representante legal de la empresa Metalvel Ltda, el Sr. Alejandro Velásquez, me contextualicé sobre el manejo dado frente a la RSE en el sector de la metalmecánica, para así tener un conocimiento del tema que se iba a hablar.

Al iniciar la entrevista conocí las instalaciones de la fábrica donde desarrollan cada uno de los proyectos y a grandes rasgos como es el manejo en la producción de los artículos y proyectos que desarrollan y de esta forma poder establecer un punto de referencia para entender cada una de las respuestas que me iban a brindar.

Ya luego de realizar la entrevista, se puede deducir que la empresa METALVEL Ltda, no cuenta con un enfoque establecido y directo frente a la RSE, ya que no manejan ni tienen establecido un modelo que para el desarrollo de la RSE, en el cual se pudieran identificar los principios y materias fundamentales de la RSE, temas que se le dieron a conocer a lo largo de la



conversación que se desarrolló durante la entrevista, aunque es de destacar que cuentan con un pensamiento que los direcciona a este tema de la RSE, ya que como se puede evidenciar en las respuestas de la entrevista, están atentos en cuanto al bienestar de sus empleados, que sus clientes estén satisfechos, ofreciendo un trabajo de calidad y garantizada, de igual forma siempre están atentos a aprovechar cada uno de los residuos de sus materiales, procurando reutilizarlo o reciclarlo, según sea el caso, están pendientes de no generar contaminación con la materia prima utilizada en cada uno de los productos y generan un pensamiento de sostenibilidad de los recursos y protección del medio ambiente.

Por otra parte se identifica que están fallando en los temas relacionados con las prácticas laborales, específicamente en la seguridad social, esto teniendo en cuenta que no afilian a sus empleados a la seguridad social, aunque indicaron que les brindan unas condiciones de trabajo optimas; de igual forma en la parte de formación les hace falta generar espacios específicos para el crecimiento de sus empleados y de ellos mismos como dueños de la empresa, ya que manejan los temas de forma muy empírica, buscando siempre asesorías en los temas que no manejan o no tienen conocimiento.

Para finalizar, se puede observar que a la empresa Metalvel Ltda, le hace falta establecer y definir todos los temas relacionados con la RSE dentro del desarrollo de sus actividades, para de esta forma mejorar sus procesos y poder aportar mayores beneficios a los empleados, proveedores, clientes y a la comunidad en la cual se encuentran.

## **Marco Lógico**

### ***Identificación y Jerarquización de Problemas de la Empresa Metalvel Ltda***

Los operarios no se encuentran afiliados a Seguridad Social.

No realizan capacitaciones a sus empleados.

No han establecido un diagnóstico frente a la RSE.

Las herramientas que utilizan en la producción, son básicas.

No cuentan con mecanismos específicos para detectar las fuentes de contaminación que puedan generar.

### Árbol de problemas

**Figura 5**

*Problema principal, secundarios y efectos.*



*Fuente. Autoría Propia*

## Árbol de Objetivos

**Figura 6**

*Objetivo principal, secundarios y efectos.*



*Fuente. Autoría Propia*

## Estrategias

Figura 7

Establecimiento de estrategias.



Fuente. Autoría Propia

## Plan de Acción y de Seguimiento

**Tabla 2**
*Plan estratégico*

Dimensión	Estratégico	Estrategia	Actividad	Plazo							Indicador
				Planeación De La Producción	Firma De Contratos Operarios	Inicio Del Proyecto	Durante La Producción	Fin De La Producción	Control De Calidad	Entrega Del Producto Al Cliente	
Social	Proporcionar a los operarios la Seguridad Social.	Realizar contrataciones con afiliación a Seguridad Social.	Afiliar a los empleados a EPS y ARL.	X	X						Bajo - Medio - Alto Teniendo en cuenta el porcentaje de operarios afiliados.
	Aumentar el conocimiento en los operarios para desarrollar sus labores de forma eficiente y eficaz.	Inscribir a los operarios a capacitaciones de temas relacionados con la producción.	Generar espacios de capacitaciones.			X	X				Realizar mínimo 2 capacitaciones durante la producción.
	Aumentar la fidelización con los clientes y empleados.	Diseñar el diagnóstico en METALVEL sobre la RSE.	Realizar estudios en campo.	X	X	X	X	X	X	X	Establecer mínimo al 70% el diagnóstico.
Económico	Aumentar la producción y los estándares de calidad.	Comprar herramientas con mayor tecnología.	Adquirir nuevas y mejores herramientas.	X			X				Adquisición de mínimo 1 herramienta para reemplazar la antigua.
Ambiental	Controlar los residuos durante la producción, para no contaminar.	Diseñar los mecanismos para detectar las fuentes de contaminación.	Realizar estudios en campo.				X	X		X	Establecer en cada proyecto 1 mecanismo de control de residuos.

*Nota.* Se presentan los objetivos, estrategias, actividades, plazos e indicadores de cada una de las dimensiones para llevar a cabo el plan estratégico. *Fuente.* Autor.

## **Conclusiones**

Se identificaron los principales temas relacionados con la gerencia estrategia y la responsabilidad social, logrando brindar bases para ponerlos en práctica.

Se seleccionó una empresa que cumplía con los requisitos para poner en práctica la información analizada.

Se tomó como método de recolección de información, la entrevista en campo y con las respuestas brindadas se estableció un diagnóstico claro y específico, sobre la situación actual de la empresa Metalvel Ltda frente a la RSE.

Se estableció un plan de acción y mejoramiento, cumpliendo con cada uno de los objetivos propuestos.

### **Recomendaciones**

Es recomendable ampliar la información que se presenta en este trabajo, para así lograr desarrollar las ideas y conocimientos adquiridos.

Para establecer el método de recolección de la información, se debe tener en cuenta que tipo de empresa se va a estudiar, ya que depende su tamaño, objetivos y demás aspectos específicos para lograr un diagnóstico real y certero.

Finalmente, teniendo en cuenta los resultados obtenidos en el análisis y diagnóstico empresarial, se debe establecer el plan de acción y mejora de una forma práctica con tiempos claramente establecidos.

### Referencias Bibliográficas

- Belda Hériz, I. (2018). *Economía circular: un nuevo modelo de producción y consumo sostenible*. Editorial Tébar Flores, 16-66. <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/51998?page=16>
- Bogota, O. A. (31 de Julio de 2022). *Información para el consumidor sostenible*. *Observatorio Ambiental de Bogota*. <https://oab.ambientebogota.gov.co/informacion-para-consumidor-sostenible/>
- Díaz, N. (2014). *Responsabilidad Social Empresarial y Creación de Valor Compartido, Sostenibilidad Gerencial*. (Spanish). *Revista Daena (International Journal of Good Conscience)*, 9(3), 127–144.  
<https://bibliotecavirtual.unad.edu.co/login?url=http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=hus&AN=116281275&lang=es&site=eds-live&scope=site>
- Fernández Izquierdo, M. Á. (2014). *El gobierno corporativo como motor de la responsabilidad social corporativa*. Universitat Jaume I. Servei de Comunicació i Publicacions, 18-50.  
<https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/53258?page=18>
- Fiorito, M. P. (1938). *Benito Mussolini EL ESTADO CORPORATIVO*. Florencia : Biblioteca del covo . <https://bibliotecafascista.files.wordpress.com/2020/03/el-estado-corporativo.pdf>
- González, Y (2020). *Relación de las empresas de excelencia con la responsabilidad social empresarial*. <https://repository.unad.edu.co/handle/10596/31783>
- Hoof, B. V., Monrroy, N., & Saer, A. (2008). *Produccion Mas Limpia: Paradigma de la Gestión Ambiental*. Universidad de los Andes. <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/40312?page=17>



- Ortiz, E. (2012). *El Consumo Sostenible Como Perspectiva Innovadora*. B-EUMED.  
<https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/51998?page=16>
- Peñalosa Otero, M. E., & López Celis, D. M. (2016). *La generación de los millennials frente al consumo socialmente responsable*. Universidad El Bosque.  
<https://www.redalyc.org/journal/4096/409650120008/html/>
- Rodríguez, G. & Antolinez, (2015). *Evolución diacrónica del pensamiento estratégico*, scielo.  
<http://www.scielo.org.co/pdf/rudca/v18n2/v18n2a27.pdf>
- Rosso, J. W. (2018). *El gobierno corporativo: teoría y evidencia empírica*. Editorial UPTC, 10-36. <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/131478?page=10>
- Torres, F. (2020). *Principales características y elementos del gobierno corporativo en una empresa*. <https://www.blackstonemagazine.mx/principales-caracteristicas-y-elementos-del-gobierno-corporativo-en-una-empresa/>.