

**Modelo de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) para la empresa Concremack como
herramienta de gestión**

Katerin Cristina Roa Coca

Universidad Nacional Abierta y a Distancia - UNAD

Escuela de Ciencias Básicas, Tecnología e Ingeniería

Programa de Ingeniería Industrial

Guamal

2021

**Modelo de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) para la empresa Concremack como
herramienta de gestión**

Katerin Cristina Roa Coca

Trabajo presentado como requisito para optar al título de profesional en
Ingeniería Industrial

Asesor académico:

Ing. Mg. Andrea Isabel Barrera Siabato

Universidad Nacional Abierta y a Distancia

Escuela de Ciencias Básicas, Tecnología e Ingeniería

Programa de Ingeniería Industrial

Guamal

Septiembre 2021

Dedicatória

A todos

Agradecimientos

A Dios

A mí

Tabla de Contenidos

Resumen.....	9
Abstract	10
Introducción	11
Capítulo 1. El problema	13
Planteamiento del problema.....	13
Justificación	16
Objetivos	18
Objetivo general:.....	18
Objetivos específicos:	18
Capítulo 2. Marco teórico	19
Responsabilidad Social Empresarial (RSE).....	19
Aspectos de la Responsabilidad Social Empresarial	20
Implementación de la RSE en las empresas	24
ISO 26000	25
Metodologías para la autoevaluación de la RSE.....	37
Ámbito social	39
Mejorar su contribución a la sociedad	39
Promover una mayor responsabilidad ambiental	39
Contexto organizacional	47

	6
Capítulo 3. Diseño metodológico	50
Tipo de investigación	50
Técnicas e instrumentos de recolección de datos	51
Capítulo 4. Análisis de Resultados	54
Identificación de los grupos de interés.....	54
Diagnóstico de la Responsabilidad social empresarial	55
Plan de acción	62
Modelo de Responsabilidad social.....	72
Conclusiones	76
Recomendaciones	78
Referencias.....	79
Anexo A	83
Anexo B	84
Anexo C	86

Lista de tablas

Tabla 1. Fases de implementación	25
Tabla 2. Esquema de la ISO 26000.....	27
Tabla 3. Principios de responsabilidad social en sus relaciones con los grupos de interés.	30
Tabla 4. Materias fundamentales de la ISO 26000	32
Tabla 5. Tipos de stakeholders.....	41
Tabla 6. Escala likert.....	52
Tabla 7. Identificación de los grupos de interés de la empresa	54
Tabla 8. Resumen sobre la identificación de influencia de los stakeholders ¡Error! Marcador no definido.	
Tabla 9. Plan de acción	63

Lista de figuras

Figura 1. Aspectos de la Responsabilidad Social Empresarial	20
Figura 2. Modelo de actuación social corporativa	23
Figura 3. Visión esquemática de la ISO 26000	29
Figura 4. Áreas de Trabajo en materia de RSE	38
Figura 5. Ciclo PHVA o Ciclo Deming	47
Figura 6. Resultados de la dimensión Gobernanza de la organización.....	55
Figura 7. Resultados de la dimensión Derechos humanos.....	56
Figura 8. Resultados de la dimensión Prácticas laborales	57
Figura 9. Resultados de la dimensión el Medio Ambiente	58
Figura 10. Resultados de la dimensión Prácticas Justas de Operaciones	59
Figura 11. Resultados de la dimensión Asuntos de Consumidores	60
Figura 12. Resultados de la dimensión Participación activa y Desarrollo de la comunidad	61
Figura 13. Ciclo PHVA de RSE	75

Resumen

El siguiente proyecto aplicado tuvo como objetivo, Diseñar un modelo de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) para la empresa Concremack Sede Guamal como herramienta de gestión.

La situación presentada en la empresa con relación a la variable de RSE es que la misma no cuenta con un modelo diseñado de manera que sea parte de su gestión y no solo como una reacción a las exigencias del entorno o como acciones de filantropía. En consecuencia un modelo de RSE guiado por la norma ISO 26000 que recoja los lineamientos para el desarrollo de sus diferentes actividades, tomando en cuenta a sus grupos de interés es de gran apoyo para la empresa y cumplir con su rol de empresa éticamente responsable.

Para lograr el objetivo establecido, se plantearon 3 objetivos específicos, identificar los stakeholders y su nivel de influencia, conocer sobre el cumplimiento de las acciones de RSE en el momento, y establecer un plan de acción sobre RSE. Como camino metodológico, es un proyecto aplicado mixto, con tres poblaciones, proveedores, clientes y empleados.

Como resultados, la evaluación de las dimensiones sobre RSE, establecidas por la ISO 26000 arrojaron falencias en la de Derechos humanos y Participación activa y relación con la comunidad, por lo que el plan de acción desarrollado se orientó mejorar estos aspectos. Asimismo, el modelo servirá de guía para su aplicación, de manera tal que se mantenga en revisión constante de sus actividades bajo la óptica de la RSE. Se recomienda comenzar inmediatamente con las actividades del plan de acción y continuar en el camino del comportamiento ético de la empresa.

Palabras clave: ISO 26000, Responsabilidad social empresarial, Sistema de gestión.

Abstract

The following applied project had the objective of designing a Corporate Social Responsibility (CSR) model for Concremack Guamal as a management tool.

The situation presented in the company in relation to the CSR variable is that it does not have a model designed so that it is part of its management and not just a reaction to the demands of the environment or as philanthropic actions. Consequently, a CSR model guided by the ISO 26000 standard that includes the guidelines for the development of its different activities, taking into account its stakeholders, is of great support to the company in fulfilling its role as an ethically responsible company.

In order to achieve the established objective, three specific objectives were established: to identify stakeholders and their level of influence, to learn about compliance with CSR actions at the moment, and to establish a CSR action plan. As a methodological approach, it is a quantitative applied project, with three populations: suppliers, customers and employees.

As a result, the evaluation of the CSR dimensions established by ISO 26000 revealed shortcomings in the areas of human rights and active participation and community relations, and the action plan developed was aimed at improving these aspects. Likewise, the model will serve as a guide for its application, so that its activities are kept under constant review from a CSR perspective. It is recommended to start immediately with the activities of the action plan and continue on the path of the company's ethical behavior.

Key words: ISO 26000, Corporate Social Responsibility, Management System.

Introducción

La Responsabilidad Social Empresarial (RSE) utilizada como una herramienta de gestión e incluso como parte de su Sistema de Gestión de Calidad es la clave para que contribuyan a los Objetivos del Desarrollo Sostenible y por ende a un mundo mejor, donde vele y actúe conscientemente ante el medio ambiente, la comunidad y su gente.

Ante esa gran misión, la empresa Concremack con más de 25 años en el mercado, ha dado pasos para tener un comportamiento ético, sin embargo, no tenía una perspectiva general desde la óptica de la ISO 26000 como parte de su sistema de calidad, por lo que el proyecto vino a constituir una oportunidad de mejora para ella.

Con base a ello, en el proyecto se realizó una identificación de sus grupos de interés y el nivel de influencia de ellos, además se diagnosticó el estado de aplicación de la RSE en Concremack Sede Guamal, para así diseñar un plan de acción y corregir las desviaciones encontradas. Todo ello conformó las directrices para esbozar un modelo que le permita mantenerse en continua revisión de su gestión desde la RSE.

Por otra parte, el proyecto se estructuró en cuatro capítulos. En el primero de ellos se hizo una descripción de la situación y la posible solución a través de los objetivos del proyecto. En el segundo, se desglosó la teoría que sirvió de apoyo para plasmar los logros de una manera concreta. El tercer capítulo, estableció el camino metodológico para lograr darle respuesta a los objetivos y el cuarto capítulo, describe los resultados logrados que justifican el proyecto. Finalmente se expresan conclusiones y recomendaciones para la empresa de manera tal que con el modelo diseñado, Concremack aumente su nivel de

gestión, reconocimiento y reputación como empresa socialmente responsable en todo su entorno, convirtiendo a sus grupos de interés en aliados permanentes.

Capítulo 1. El problema

Título: Modelo de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) para la empresa Concremack como herramienta de gestión

Planteamiento del problema

La Responsabilidad Social Empresarial (RSE, a partir de este momento), ha sido un tema de muchas discusiones, académicas, sociales y empresariales. Ya en estos tiempos, ella está en todo, es global y no tiene fronteras. Es parte de la cultura, es parte de las luchas, es parte de la gestión. Sin embargo, por mucho tiempo se le ha visto como altruismo, filantropía, e incluso como una estrategia conveniente para la disminución de cargas tributarias.

Por otra parte, en Colombia, al igual que otros países, la RSE, ha venido siendo considerada por las empresas por sus amplios beneficios, aunque el mayor de ellos es, el creer y estar convencidos que se deben proteger el planeta y sus recursos, pues de lo contrario, las próximas generaciones no tendrán las mismas oportunidades, de ahí el auge que hoy tienen los compromisos con los Objetivos del Desarrollo Sostenibles (ODS), donde instituciones públicas y privadas, empiezan a ver ese lado, que ya existía solo que no era tomado muy en cuenta.

En ese mismo orden de ideas, cuando una empresa aplica los principios de la responsabilidad social empresarial (RSE), obtiene muchos beneficios. Entre estos se encuentran una mayor productividad, clientes más leales, una mejor imagen y mayor

credibilidad e incluso hacerla su ventaja competitiva. Asimismo, cuando una empresa trabaja bajo las directrices de una RSE está mostrando su compromiso con el ambiente, la comunidad, la economía y los trabajadores.

En ese mismo contexto, ya lo señala Taborda que los factores a tomar en cuenta están relacionados con las prácticas que se realizan internamente y que demuestren “respeto por el medio ambiente, el aporte al desarrollo social y la generación de economía de manera sostenible”. (2020, p. 23).

Adicionalmente, es una herramienta de gestión de la calidad pues desarrollando acciones que eviten posibles desviaciones o errores en la elaboración de productos o prestación de servicios o productos, al ser mejorado o realizado correctamente, genera mayor eficiencia, niveles más altos de satisfacción al cliente, mejor imagen y mayor credibilidad, un aumento de su desempeño competitivo y de su valor corporativo, y esto lo puede alcanzar a través de la calidad y la responsabilidad social entrelazados para lograr el bienestar de la sociedad. (Zapata y Zarate, 2013).

Sin embargo, hoy existen empresas que piensan que la RSE es cumplir con las leyes del país, cuando en verdad abarca mucho más, es un gran compromiso con los Objetivos de Desarrollo Sostenible y la incorporación de la ética en todos sus procesos y partes interesadas.

De esta deficiencia nace la ISO 26000, norma guía para la implementación de la RSE y así lograr una gestión responsable ante los tres contextos, social, económico y ambiental, la cual debe ser cumplida por directivos, mandos medios y empleados, en fin por toda la organización.

Con base a lo expuesto, Concremack es una empresa colombiana reconocida en el sector construcción que contribuye de varias formas a las comunidades, viéndolo más como filantropía que como un hecho de RSE. Sin embargo, todas las acciones que adelante con relación a ello, no es altruismo para que su carga tributaria disminuya por estas gestiones. En resumen Concremack puede hacer mucho más que solo tener una buena imagen y disminución de impuestos, puede cumplir con las diferentes partes interesadas de forma ética y así lograr los restantes beneficios que ofrece la RSE y la ISO 26000, por lo tanto se piensa que con un plan que contemple las materias de la mencionada norma, como son Gobernanza de la organización, Derechos humanos, Prácticas laborales, El medio ambiente, Prácticas justas de operación, Asuntos de consumidores y Participación activa y desarrollo de la comunidad, se puede alcanzar esta meta.

Por otra parte, Concremack, no tenía ningún instrumento que le permitiera guiarse para cumplir con la RSE, e incluso, no sabe si sus prácticas son las correctas a la luz de los principios éticos que contempla esta filosofía.

Es de notar que un diagnóstico de las prácticas en Concremack sobre el ambiente, su personal y su economía, es una forma de cumplir con el rol que como futuros ingenieros industriales se tiene al adquirir un compromiso con la sociedad, al poner los conocimientos de orden técnico y gerencial con la finalidad de planificar, diseñar, instaurar, operar, mantener y vigilar empresas productoras de bienes y/o servicios, tal como lo señala Rivera (2017).

Ante esta situación, la interrogante planteada recoge la visión del proyecto aplicado. ¿Qué acciones debe contemplar un modelo de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) para la empresa Concremack Sede Guamal como herramienta de gestión?

Justificación

El proyecto aplicado, donde se plasma un modelo de RSE para la empresa en cuestión, es un cambio de perspectiva con respecto al concepto mismo de RSE, pues le permite adaptar en sus procesos y en sus relaciones con las partes interesadas los preceptos éticos que representa la RSE. Esto es muy conveniente pues aquellas empresas orientadas a ser más competitivas y que se propongan mantenerse en los mercados deben buscar y lograr una armonía entre el crecimiento económico, la utilización de los recursos naturales del ambiente y el bienestar social, manifestando la responsabilidad en cada uno de estos aspectos, debido a que su equilibrio es necesario para el crecimiento de la economía de la organización y sostenibilidad de la misma.

Ahora bien, las razones por las que se realizó el proyecto, están orientadas principalmente a que la empresa conozca y cuente con un modelo que le permita cumplir éticamente con sus procesos, pues puede estar afectando al ambiente, a sus trabajadores, entre otros, sin estar consciente de ello.

Por otra parte, este proyecto aplicado es viable, pues se cuenta con el apoyo de la directiva de la empresa y el acceso a la información, la cual permitirá diseñar un modelo de RSE completo de acuerdo a las directrices de la ISO 26000.

También desde la óptica de la ingeniería industrial, el proyecto es pertinente cuando se consideran las prácticas que pueden estar impactando el ambiente, generando así un deterioro que puede ser no recuperable. Por otro lado, al diagnosticar las acciones que hace la empresa ante su personal, como ofrecerles un trabajo decente o un espacio con seguridad y salud que les evite enfermedades o que realicen sus procesos para obtener una rentabilidad pero sin afectar ninguno de sus recursos.

Asimismo, el resultado del proyecto, modelo de RSE para la organización, puede servir de referente para aplicar la RSE en otra empresa, siguiendo el ciclo de Deming, es decir, PHVA, Planificar, Hacer, Verificar y Actuar, además de que tendrán a través de un plan de acción específico, como parte de la planificación, un ejemplo a utilizar y así poder estructurar el propio.

Objetivos

Objetivo general:

Diseñar un modelo de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) para la empresa Concremack Sede Guamal como herramienta de gestión.

Objetivos específicos:

Identificar la influencia de los grupos de interés o Stakeholders de la empresa Concremack, Sede Guamal.

Diagnosticar la aplicación de la RSE en la empresa Concremack, Sede Guamal.

Diseñar un plan de acción de RSE de la empresa Concremack Sede Guamal.

Capítulo 2. Marco teórico

Responsabilidad Social Empresarial (RSE)

La RSE no es un término nuevo en el tejido empresarial, sin embargo ha tenido auge a mediados del siglo XX, cuando los movimientos ecologistas alarmaron al mundo con el calentamiento global, efecto invernadero entre otros hechos.

A partir de ahí, el mundo, países, gobiernos, empresas, comunidades, poblaciones de diferentes latitudes, comenzaron a expresar su inquietud sobre lo que venía ocurriendo con la contaminación de aires, ríos, mares, la inundación de basura, el auge del trabajo infantil, el aprovechamiento y explotación de la mano de obra barata, condiciones de trabajo paupérrimas que estaban aumentando las enfermedades laborales y accidentes. En fin el deterioro de la naturaleza y las comunidades a costa de una economía empresarial y enriquecimiento desbordado, sin tomar en cuenta las consecuencias.

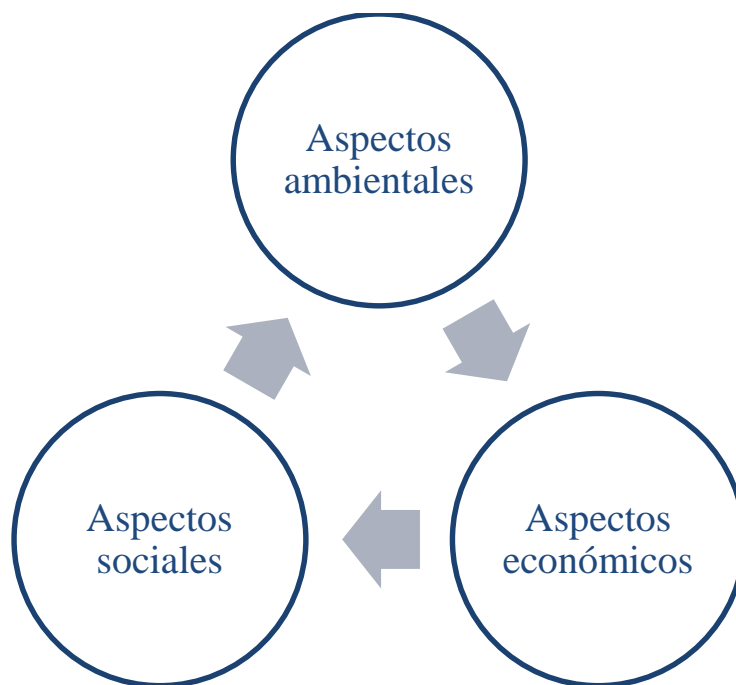
Ante estas situaciones, resurge el concepto de responsabilidad social, donde ya las empresas considerando sus prácticas a lo interno, debían dar una mirada de esas mismas prácticas a lo externo.

Ahora bien, de acuerdo a Pérez, Espinoza, y Peralta (2016), la RSE es el compromiso que tiene la organización para aportar al desarrollo económico sostenible. Y tal como lo señala la Organización de las Naciones Unidas (ONU) (2019) el desarrollo sostenible es todo aquello que se realiza para alcanzar satisfacer las necesidades de hoy, pero sin comprometer la posibilidad de las futuras generaciones puedan también satisfacerse, y para ello, es vital que se garantice el equilibrio entre el crecimiento

económico, el cuidado del medio ambiente y el bienestar social. En definitiva, la idea es que la empresa siga produciendo y competitiva, pero tomando en cuenta esos 3 elementos (crecimiento económico, medio ambiente y bienestar social) de manera tal que no afecte ni perjudique a las generaciones futuras. Los referidos aspectos se muestran en la figura siguiente.

Figura 1.

Aspectos de la Responsabilidad Social Empresarial



Nota. Fuente: Adaptación a partir de la ONU (2019). Elaboración propia

De acuerdo a lo expresado hasta aquí, toda esta visión sobre el término se resume en lo que menciona Cajiga (s.f.) sobre la RSE.

Aunque la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) es inherente a la empresa, recientemente se ha convertido en una nueva forma de gestión y de hacer negocios, en la cual la empresa se ocupa de que sus operaciones sean sustentables en lo económico, lo social y lo ambiental, reconociendo los intereses de los distintos grupos con los que se relaciona y buscando la preservación del medio ambiente y la sustentabilidad de las generaciones futuras. (p.2)

Por lo tanto, se considera al negocio como un aparataje integral donde están los valores éticos, el respeto por los individuos y a la comunidad, y el acatamiento al medioambiente, sumado a la gestión misma de la empresa, sin importar los productos o servicios que ofrezca, ni al sector al que pertenece, tampoco su tamaño o sea pública o privada.

En este mismo orden de ideas, Betancourt (2018) menciona que los beneficios de la RSE influyen positivamente en los resultados de gestión, siendo muchos de ellos, alcanzar la mejor imagen y prestigio corporativo, menor costos de financiamiento, disminución de la rotación de su personal una mayor fidelidad de los clientes, una fuerza de trabajo más calificada, trayendo como consecuencias unas ventajas competitivas en la generación de valor y mayores niveles de productividad y competitividad.

En función de ello, es oportuno y conveniente que toda empresa que desea lograr todos esos beneficios implemente y considere desarrollar su día a día a la luz de una RSE, con un grado amplio de apropiación para que sea el comportamiento cotidiano y pensar más en su hacer ético que solo en la rentabilidad del negocio.

Con base a lo expuesto, la RSE ha generado una reflexión sobre la verdadera función que las organizaciones tienen para con la sociedad, pues es claro que requiere de

un proceso para lograr su economía en general, pero también necesita de los recursos que ofrece el medio ambiente, así como su afectación al mismo por sus prácticas y las personas que están vinculadas directamente con ella como son los trabajadores, clientes y proveedores. Por lo tanto, va más allá de producir bienes, y satisfacer las necesidades de los clientes que adquieren sus productos o servicios, es también tomar en cuenta la función social que tienen ante otros aspectos de la sociedad.

En consecuencia, es tan importante la RSE, que de acuerdo a Betancourt (2018), toda esta preocupación se ha visto reflejada en las acciones que han adelantado diferentes instituciones como la OCDE, la ONU con la agenda al 2030 y la Organización Internacional de Estandarización con la ISO 26000.

Ahora bien, todo lo relacionado hasta aquí, sustentan dos modelos de RSE que son importantes tener claro. El primero de ellos es el modelo propuesto por Edward Freeman denominado, Modelo de Stakeholders de Freeman, y se le vincula directamente con la RSE, pues de acuerdo a lo que menciona Barrio (2016), la posición de Freeman es que ya no solo hay que lograr la satisfacción de los accionistas, es necesario considerar a otros participantes que son claves en la organización pues tienen su impacto en el éxito de la organización, además que pueden afectar o son afectados por la misma. Por tanto, la RSE por parte de las empresas debe orientarse hacia los trabajadores, clientes, proveedores y sociedad y dentro de esta, se pueden incluir, organizaciones no gubernamentales (ONG), medios de comunicación, Gobierno o cualquier otro con quien tenga vinculación. Por lo tanto, cuando se quiere implementar la RSE es necesario que se

tomen los grupos de interés y su influencia en la empresa, que permita plantear acciones con ética tomando en cuenta sus afectaciones.

El segundo modelo es el llamado Modelo de actuación social corporativa de Donna Wood, quien toma en cuenta las partes de interés o stakeholders, pero también señala que, como parte de la Responsabilidad Social Empresarial, el aspecto medioambiental es también relevante, pues para lograr el bienestar de la sociedad, recurre al aprovechamiento de los recursos del medio ambiente por lo que sus prácticas sin control pueden causar daños irreversibles. (Barrio, 2016).

La siguiente figura representa los aspectos en el modelo de Wood, que hacen parte de la RSE.

Figura 2.

Modelo de actuación social corporativa

PRINCIPIOS DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA
Principio institucional: Legitimidad
Principio organizacional: Responsabilidad pública
Principio individual: Discrecionalidad gerencial
PROCESOS DE RESPUESTA SOCIAL
Evaluación del entorno
Gestión de los stakeholders
Gestión de activos sociales
RESULTADOS DEL COMPORTAMIENTO CORPORATIVO

Impactos sociales

Programas sociales

Políticas sociales

Nota. Fuente: Barrio (2016)

Como resultado de conocer los modelos antes mencionados, surge la ISO 26000, como uno holístico e integrador, que toma en cuenta, tanto las partes interesadas como al medio ambiente. En el punto siguiente se amplía esta norma internacional voluntaria.

Ahora bien, la RSE, no es igual en todas las organizaciones, es posible que muchas de las empresas estén ejecutando acciones responsables, sin embargo también es posible que no esté siendo considerada en todos sus procesos, de ahí la relevancia de generar un modelo de RSE que oriente el que se debe hacerse y mantenerse en el camino de la calidad bajo los preceptos de la RSE.

Implementación de la RSE en las empresas

Cuando las organizaciones se convencen de los beneficios de trabajar y desarrollar sus actividades guiadas por directrices de la RSE, comienza un proceso de implementación, de un hacer.

Este hacer es una manera de demostrar que los aspectos de la RSE le interesan a la empresa y trabaja en función de ello.

Al respecto, Barrio (2016) citando a Maignan, Ferrell y Ferrell (2005), expone la implementación de la RSE a través de 8 fases.

Tabla 1.*Fases de implementación*

Fase 1	Identificar los valores y normas de la organización
Fase 2	Identificación de los stakeholders
Fase 3	Identificar los intereses de los stakeholders
Fase 4	Establecer una definición concreta de la RSE
Fase 5	Auditar las prácticas actuales
Fase 6	Implementar las iniciativas de RSE
Fase 7	Promocionar la RSE
Fase 8	Conseguir el feedback de los stakeholders

Nota. Fuente: Barrio (2016). Elaboración propia

Este modelo es sencillo y puede ser seguido para implementar y revisar la RSE en departamentos e incluso para toda la empresa.

ISO 26000

En estos tiempos postmodernos, de globalización y avances tecnológicos acelerados, muchas empresas en el planeta y sus partes interesadas, son cada vez más juiciosos y reflexivos de la necesidad de un comportamiento socialmente responsable. Han comprendido que no puede ser indiferentes ante los impactos, en lo económico,

social o ambiental, que deben y tienen sus prácticas productivas y de vinculación con los demás.

También hay que resaltar los beneficios que trae el desempeño de una organización cuando se guía por valores como el respeto y equidad, por ello, la misma Organización Internacional de Estandarización (ISO), en su norma ISO 26000, señala una empresa que implemente la RSE, puede lograr ventajas competitivas, aumentar su reputación, mantener la productividad, compromiso y motivación de los trabajadores, aumenta su capacidad para retener y atraer a colaboradores y clientes, mejora sus relaciones con proveedores, otras empresas, gobiernos y toda la comunidad donde opera.

Asimismo, la ISO (2018), señala que la 26000, es una norma internacional, la cual puede ser aplicada por voluntad propia y que sirve a las organizaciones, como guía para ejecutar las acciones de forma socialmente responsable, contribuir al desarrollo sostenible y mejorar las vinculaciones con cada uno de sus grupos de interés.

Igualmente es una norma que dicta directrices que pueden ser aplicables para cualquier tipo de organización, no es certificable, por lo tanto, no abarca requisitos específicos, pero sí disposiciones básicas y generales sobre las que han de trabajar las empresas para lograr un comportamiento responsable.

Con relación a su estructura, ella contempla definiciones, principios y materias en 7 capítulos. La tabla 2, muestra la referida estructura.

Tabla 2.*Esquema de la ISO 26000*

Título del capítulo	Capítulo	Descripción de contenidos del capítulo
Objeto y campo de aplicación	Capítulo 1	Define el objeto, el campo de aplicación y los contenidos, además de algunas limitaciones y exclusiones.
Términos, definiciones y abreviaturas	Capítulo 2	Muestra los términos clave para entender todo el tema de la responsabilidad social.
Entendiendo la responsabilidad social	Capítulo 3	Se conceptualiza la responsabilidad social, su utilización y aplicación. También abarca orientaciones para su aplicación en la pequeña y mediana empresa.
Principios de la responsabilidad social	Capítulo 4	Explica los principios de la responsabilidad social.
Reconociendo la responsabilidad social y el involucramiento con las partes interesadas	Capítulo 5	Contempla dos aspectos. Primero, el reconocimiento del alcance de una organización por su responsabilidad social y segundo, la forma como se involucra con las partes interesadas al considerar las materias y los asuntos propios de la norma.

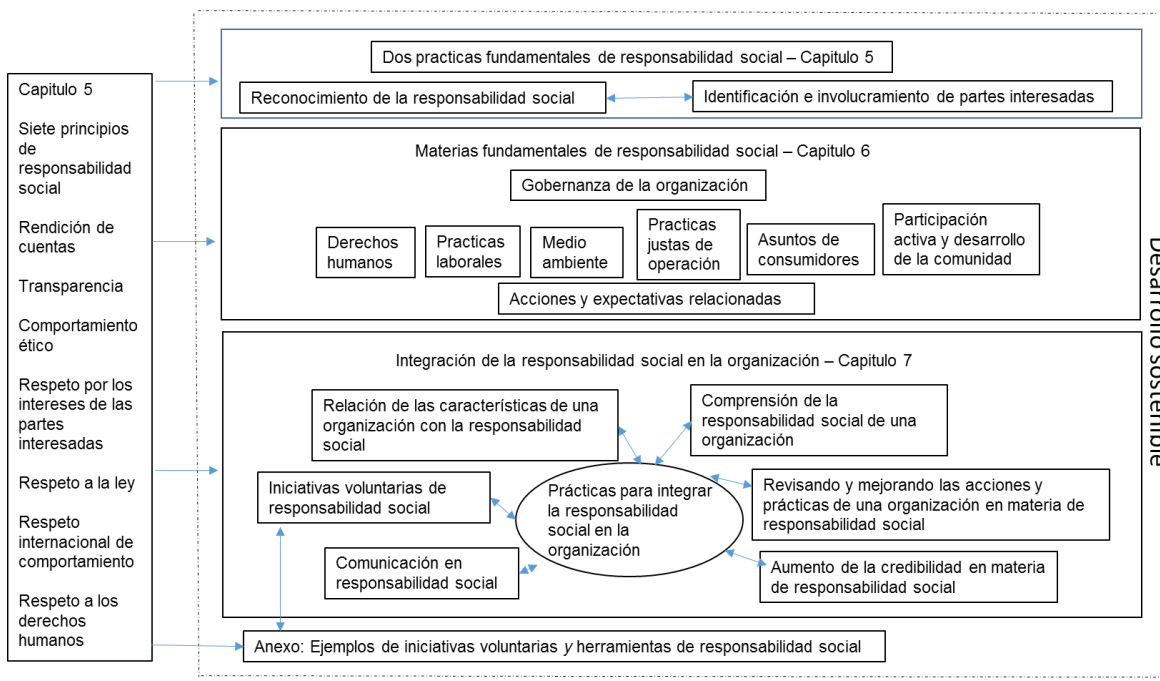
Título del capítulo	Capítulo	Descripción de contenidos del capítulo
Guía en materias fundamentales de responsabilidad social	Capítulo 6	Descripción de las materias fundamentales de responsabilidad social y sus asuntos asociados.
Guía sobre la integración de la responsabilidad social en toda la organización	Capítulo 7	Ofrece orientación para poner en práctica la responsabilidad social en una organización.
Anexo sobre iniciativas voluntarias y herramientas relacionadas con responsabilidad social	Anexo A	Ofrece algunos ejemplos de actividades relacionadas a la RSE

Nota Fuente: ISO (2018)

También puede resultar importante, observar la visión esquemática de la ISO 26000 de acuerdo a la Institución. En la figura 3, se da una muestra de las relaciones de cada capítulo entre sí.

Figura 3.

Visión esquemática de la ISO 26000



Nota. Fuente: ISO (2018)

Asimismo, resulta pertinente conocer sobre los principios de Responsabilidad social, porque ellos son la guía más efectiva para establecer los valores corporativos y las políticas en los diferentes procesos de las organizaciones. De acuerdo a ISO (2018), los principios se muestran en la siguiente tabla.

Tabla 3.*Principios de Responsabilidad Social en sus Relaciones con los Grupos de Interés.*

Principio	Definición
Rendición de cuentas	La organización tiene el deber de ofrecer una información transparente sobre los impactos económicos, sociales y ambientales generados por las diferentes operaciones y decisiones tomadas.
Transparencia	Toda la información que requieran los grupos de interés o partes interesadas debe ser suministrada en un lenguaje sencillo, claro y en formatos comprensibles.
Comportamiento ético	El comportamiento de las organizaciones debe ser guiado por valores como la honestidad, equidad e integridad, siempre mostrando interés en las personas, animales y medio ambiente
Respeto a los intereses de los grupos de interés	Las organizaciones deben respetar, considerar y responder a todas sus partes interesadas o grupos de interés atendiendo sus reclamaciones, exigencias de derechos e intereses específicos.
Respeto al principio de la legalidad	Este principio es de obligatorio cumplimiento, por lo que la empresa debe dar a conocer las leyes y regulaciones que aplica en sus diferentes procesos, de manera tal que sus miembros lo tengan presente en sus acciones laborales.

Principio	Definición
Respeto a la normativa internacional de comportamiento	La organización deberá respetar las normativas de comportamiento internacional, independientemente si aplican en un país o no.
Respeto a los Derechos Humanos	Se deben respetar los derechos humanos y las acciones de la organización los deben contemplar.

Nota. Adaptación de ISO (2018). Elaboración propia

Por lo que se refiere a las materias fundamentales, contemplados en el capítulo 6, este considera aquellos aspectos que son pertinentes y que igual requieren priorizar para su plan de acción, pero lo más importante es que le dice a la empresa donde debe mejorar en cuanto a la RSE. Estas materias fundamentales son, gobernanza de la organización; derechos humanos; prácticas laborales; medioambiente; prácticas justas de operación; asuntos de consumidores; y participación activa y desarrollo de la comunidad.

La siguiente tabla muestra el alcance de cada materia, según lo establecido en la ISO 26000.

Tabla 4.*Materias Fundamentales de la ISO 26000*

Materia	Definición	Asuntos de la materia
Gobernanza de la organización	Es el sistema que permite guiar la toma e implementación de decisiones para lograr sus objetivos.	6.2
Derechos humanos	Son los derechos básicos y fundamentales de los seres humanos basados en su dignidad.	Asunto 1 : Debida diligencia 6.3.3 Asunto 2 : Situaciones de riesgo para los derechos humanos 6.3.4 Asunto 3 : Evitar la complicidad 6.3.5 Asunto 4 : Resolución de agravios 6.3.6 Asunto 5 : Discriminación y grupos vulnerables 6.3.7 Asunto 6 : Derechos civiles y políticos 6.3.8

Materia	Definición	Asuntos de la materia
		<p>Asunto 7 : Derechos económicos, sociales y culturales 6.3.9</p> <p>Asunto 8 : Principios y derechos fundamentales en el trabajo</p>
Prácticas laborales	<p>Son las prácticas, acciones, actividades acompañadas de sus políticas, que realiza la organización, dentro y fuera de la misma.</p>	<p>Asunto 1 : Empleo y relaciones laborales 6.4.3</p> <p>Asunto 2 : Condiciones de trabajo y protección social 6.4.4</p> <p>Asunto 3 : Diálogo social 6.4.5</p> <p>Asunto 4 : Salud y seguridad en el trabajo 6.4.6</p> <p>Asunto 5 : Desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo 6.4.7</p>
Medio ambiente	<p>Espacio donde se desarrollan las decisiones y actividades de la organización, y donde esta se vale de sus recursos y por ende genera contaminación, residuos e implicaciones que</p>	<p>Asunto 1 : Prevención de la contaminación 6.5.3</p> <p>Asunto 2 : Uso sostenible de los recursos 6.5.4</p>

Materia	Definición	Asuntos de la materia
	afectan los ecosistemas, por lo que es necesario controlar las consecuencias.	<p>Asunto 3 : Mitigación del cambio climático y adaptación al mismo 6.5.5</p> <p>Asunto 4 : Protección del medio ambiente, biodiversidad y restauración de hábitats naturales 6.5.6</p>
Prácticas de operación justas	Son las conductas éticas de una organización en sus negocios con otras organizaciones e individuos.	<p>Asunto 1 : Lucha contra la corrupción 6.6.3</p> <p>Asunto 2 : Participación política responsable 6.6.4</p> <p>Asunto 3 : Competencia leal 6.6.5</p> <p>Asunto 4 : Promoción de la responsabilidad social en la cadena de valor 6.6.6</p> <p>Asunto 5 : Respeto de los derechos de propiedad 6.6.7</p>
Cuestiones de consumidores	Es la responsabilidad que tienen las organizaciones que proporcionan productos y	Asunto 1 : Mercadeo justo, información objetiva e imparcial y prácticas contractuales justas

Materia	Definición	Asuntos de la materia
	servicios para con sus consumidores o clientes	<p>6.7.3</p> <p>Asunto 2 : Protección de la salud y la seguridad de los consumidores 6.7.4</p> <p>Asunto 3 : Consumo sostenible 6.7.5</p> <p>Asunto 4: Servicio al consumidor, apoyo y resolución de quejas y disputas. 6.7.6</p> <p>Asunto 5 : Protección de datos de los consumidores y privacidad 6.7.7</p> <p>Asunto 6 : Acceso a los servicios esenciales 6.7.8</p> <p>Asunto 7 : Educación y sensibilización 6.7.9</p>
Participación y desarrollo de la comunidad	Vinculación con la comunidad, debido a que la organización es una parte interesada para ellos por lo que tienen intereses comunes.	<p>Asunto 1 : Participación de la comunidad 6.8.3</p> <p>Asunto 2 : Educación y cultura 6.8.4</p>

Materia	Definición	Asuntos de la materia
		Asunto 3 : Creación de empleo y desarrollo de capacidades 6.8.5
		Asunto 4 : Desarrollo y acceso a la tecnología 6.8.6
		Asunto 5 : Creación de riqueza e ingresos 6.8.7
		Asunto 6 : Salud 6.8.8
		Asunto 7 : Inversión social 6.8.9

Nota. Adaptación de ISO (2018). Elaboración propia.

Sin embargo, es oportuno resaltar que con relación a las normas relacionadas a la RSE en el país, se cuenta con el Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación, ICONTEC, es el organismo nacional de normalización. Es una institución multinacional de carácter privado, sin ánimo de lucro, orientada a fomentar la normalización, la certificación, la metrología y la gestión de la calidad en Colombia.

En ese mismo orden de ideas, la oficina de Infraestructura de Datos Espaciales para el Distrito Capital (Ideca por sus siglas) (s.f.), menciona que el Icontec es,

En el campo de la normalización, la misión del Instituto es promover, desarrollar y guiar la aplicación de Normas Técnicas Colombianas (NTC) y otros documentos normativos, con el fin de alcanzar una economía óptima de conjunto, el mejoramiento de la calidad y también facilitar las relaciones cliente-proveedor, en el ámbito empresarial nacional o internacional. (parr. 2)

En consecuencia, el Icontec ha generado la GTC 180, la cual trata sobre los lineamientos de la Responsabilidad Social, generada a partir de las ISO 26000 y otras normas.

Para efectos de este proyecto, ellos forman parte de la literatura de apoyo para alcanzar los objetivos propuestos.

Metodologías para la autoevaluación de la RSE

Un proceso de implementación de la RSE, requiere una evaluación que permita determinar que se está haciendo y que no, pues es posible que la organización ya realice practicas correctas ante sus stakeholders o partes interesadas, y esto representa un camino hacia el logro de los múltiples beneficios que trae la RSE en las empresas.

Además, que permitiría conocer si las mismas son las más adecuadas y por ende proponer cambios que conformarían parte de su modelo de RSE. Con base a ello, a continuación, se presenta una figura que recoge la propuesta de Barrio (2016) que guía a cualquier organización a autoevaluarse e incluso evaluarse según la percepción de sus stakeholders. La autora lo denomina áreas de trabajo en materia de RSE.

Figura 4.*Áreas de Trabajo en materia de RSE*

Stakeholders	Temáticas
Cientes/ consumidores	Honestas relaciones comerciales No publicidad engañosa Información exacta, clara y comparable (Etiquetado) Innovación Calidad Fiabilidad Productos y servicios seguros (Cumplimiento normas salud y seguridad) Precios razonables Accesibilidad Privacidad Relación duradera (Servicio de Atención al cliente, apoyo y resolución de quejas)
Proveedores	Medidas de apoyo y mejora Selección transparente, justa y responsable Establecimiento de unas condiciones basadas en el beneficio mutuo Precios, cláusulas y expectativas equitativas
Empleados	Cumplimiento de los derechos humanos (trabajo infantil, forzado y cárceles) No discriminación e igualdad de oportunidades por motivos de raza, color, sexo, religión, opinión política, edad, ascendencia nacional u origen social, etc. Prácticas responsables de contratación Procesos de promoción interna Misma retribución entre hombres y mujeres Conciliación vida laboral- familiar Seguridad y salud laboral Desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo Formación y aprendizaje continuo Posibilidades de desarrollo profesional y promoción Salarios justos Empleabilidad y perdurabilidad del puesto de trabajo Libertad de asociación y derecho de negociación colectiva Transparencia y comunicación
Capital	En caso de reestructuración, reducir los impactos negativos Creación de valor de forma sostenible Transparencia en la información Lealtad

Stakeholders	Temáticas
Comunidad local	<p>Preservación del medio ambiente</p> <p>Compromiso con la sociedad local/Contribución al desarrollo de la comunidad</p> <p>Generación de riquezas e ingresos (creación d empleos, salarios y prestaciones, ingresos fiscales)</p> <p>Colaboración con proyectos comunitarios Formación profesional</p> <p>Contratación de personas socialmente excluidas</p> <p>Inversión social (donaciones)</p> <p>Educación y cultura</p> <p>Integración de la empresa en su entorno (Ser un buen vecino)</p> <p>Desarrollo de comunidades locales (Programas de desarrollo)</p>
Administración publica	<p>Colaboración de las empresas para cooperar en el desarrollo de una cultura de Gestión ética y socialmente responsable</p> <p>Contribución a las finanzas públicas</p>
Competencias	<p>Competencia leal</p> <p>Cooperación y alianzas (sinergias)</p>
Sociedad en general	<p>Ámbito social</p> <p>Lucha contra la corrupción</p> <p>Control de los proveedores (Cumplimiento de un comportamiento responsable y evaluación de la repercusión social de los proveedores)</p> <p>Promoción de la RSC (colaboración con organizaciones internacionales)</p> <p>Acción social</p> <p>Mejorar su contribución a la sociedad</p> <p>Transparencia</p> <p>Ámbito medio ambiental</p> <p>Evaluación del impacto medio ambiental de los proveedores, producción (plantas producción y oficinas), logística (transporte productos) y consumidor.</p> <p>Sensibilización medioambiental a los proveedores, empleados y consumidores.</p> <p>Reducción del consumo de recursos naturales no renovables</p> <p>Reducción de residuos y desechos</p> <p>Reducción de emisiones contaminantes</p> <p>Reducción del consumo de materias primas Reducción de gastos energéticos</p> <p>Promover una mayor responsabilidad ambiental</p>

Nota. Fuente: Barrio (2016)

Como puede observarse, las áreas de trabajo que propone Barrio (2016) coinciden con los asuntos establecidos en la ISO 26000 en cada materia. Con base a ello, Sotelo y Arrieta (2018) diseñan un instrumento con los parámetros contemplados en la ISO 26000, el cual es de utilidad para darle respuesta al segundo objetivo.

Grupos de Interés o Stakeholders

Partiendo de los modelos de RSE expuestos en este marco teórico, ellos toman en cuenta a los denominados grupos de interés o stakeholders, definidos como aquellos que de alguna manera se vinculan a las actividades y decisiones de una empresa, por ejemplo, trabajadores, proveedores, clientes, gobiernos, otras organizaciones. Asimismo, lo conceptualiza la Organización Internacional de Estandarización al señalar que los stakeholders “tienen uno o más intereses que pueden verse afectados por las decisiones y actividades de una organización... le da incumbencia en la organización” (2010, p. 4). En otras palabras, estos grupos de interés llegan a establecer una relación formal con la empresa, y donde las decisiones y actividades le afectan directa o indirectamente. Por ello deben tomarse en cuenta si se quiere trabajar bajo las directrices de la RSE.

Al respecto, el Manual para la práctica de las relaciones con los grupos de interés, escrito por representantes de 3 organizaciones, AccountAbility, United Nations Environment Programme, Stakeholder Research Associates Canada Inc. (2006), destacan las relaciones de 3era generación donde estas son integrales y estratégicas para lograr la competitividad sostenible, en el que consideran la participación de diferentes actores y

entidades en temas económicos, sociales y ambientales, como parte importante de la gestión de sus operaciones.

Con base a lo anterior, para que la empresa desarrolle un modelo de RSE o aplique un plan estratégico relacionado, debe pensar en el bienestar de quienes la rodean o con quien tiene relaciones, es decir, sus stakeholders o grupos de interés.

Ahora bien, antes de saber su influencia es necesario que la empresa los identifique. El Manual antes mencionado los muestra en la tabla siguiente:

Tabla 5.

Tipos de stakeholders

Grupos de stakeholders
Inversores/accionistas/miembros
Clientes y clientes potenciales
Proveedores
Empleados
Gobiernos y entes reguladores
Medios de comunicación
Sindicatos
ONG y grupos de presión
Comunidades locales
Competidores
Líderes de opinión

Comunidad académica y científica

Instituciones internacionales

otros

Nota 1. Fuente: Manual de AccountAbility, Manual para la práctica de las relaciones con los grupos de interés, 2006, p. 25). Elaboración propia.

Con base a estos tipos, la empresa podrá identificar con quien tiene una relación formal y así poder plantear los objetivos y determinar prioridades en el modelo de RSE.

Asimismo, el Manual de AccountAbility, Manual para la práctica de las relaciones con los grupos de interés, 2006, p. 25) propone pautas para identificar a estos grupos bajo ciertos criterios: responsabilidad, influencia, cercanía, dependencia y representación. A continuación se definirá cada uno de ellos:

- Responsabilidad: como su nombre lo indica, se refiere a las personas con quienes se estrechan diferentes responsabilidades de índole legal, financiera u operativas, de acuerdo a lo establecido en regulaciones y contratos.
- Influencia: individuos o grupos que tienen o tendrán posibilidad de influenciar en la capacidad de la empresa para lograr sus objetivos, bien por impulsarlas o por impedir las.
- Cercanía: individuos o grupos con que la empresa interactúa en el día a día por las funciones que realizan o por su ubicación a la organización.
- Dependencia: se refiere a la característica de filiación con la empresa, como por ejemplo, los trabajadores y sus familias, o proveedores por ser un cliente fiel y de

importancia, o también clientes que se sienten seguros del producto o servicio y no buscan en otra parte.

- Representación: son las personas que, por medio de regulaciones o aspectos culturales, representan a otros individuos. Por ejemplo, representantes sindicales, líderes de las comunidades locales, entre otros.

De acuerdo a lo expuesto, se utilizará el criterio de influencia, pues es el que se requiere determinar y así enfilar los objetivos del plan de acción hacia aquellos grupos de interés que pueden afectar o verse afectados por las operaciones de la empresa, por lo tanto, tanto los modelos estudiados y la norma ISO 26000, señala que los stakeholders deben identificarse y conocer su influencia, esto es para que el modelo de RSE que implemente la organización esté organizado de acuerdo a esta influencia y las acciones que emprenda bajo la RSE también lo estén. Esta información le dará respuesta al objetivo número uno (1) del proyecto aplicado

En este sentido, el Manual de AccountAbility, Manual para la práctica de las relaciones con los grupos de interés, (2006) menciona algunas características sobre los grupos de stakeholders de alto impacto. Ellos tienen capacidad de otorgar o revocar licencias, e incluso influir en su otorgamiento. También pueden limitar el acceso a capital intelectual, recursos u operaciones. Igualmente pueden perjudicar o contribuir a aumentar la reputación de una compañía, además pueden ayudar o dificultar la capacidad de las empresas hacia la innovación, de igual manera, pueden limitar o facilitar la posibilidad de obtener fondos de inversión y hasta pueden generar distracciones con la

finalidad de entorpecer el tiempo y la atención de la gerencia de las actividades medulares.

Estas características son muy convenientes para la determinación de la influencia, a las cuales se les agregaran las planteadas por Echeverri (2015), siendo estas, las mostradas en la siguiente tabla.

Tabla 6.

Características a medir por Influencia de los Grupos de Interés.

Ejerce la empresa en este grupo			Ejerce este grupo influencia relevante en			Este grupo
influencia relevante en su:			su empresa en el			
Desempeño	Desempeño	Desempeño	Desempeño	Desempeño	Desempeño	relevante
económico?	social?	ambiental?	económico?	social?	ambiental?	influencia o se
						verá muy
						afectado por la
						organización
						en el futuro?

Nota 2 Fuente: Echeverri (2015)

Como resultado, para el proyecto, se determinará la influencia considerando los criterios propuestos por el Manual (2006) y por Echeverri (2015) y para la determinación se le dará para las respuestas afirmativas (Si) el valor de un (1) punto y para las respuestas negativas (No), el valor de cero (0) puntos. El total mayor será el grupo de interés con prioridad.

Gestión de la calidad

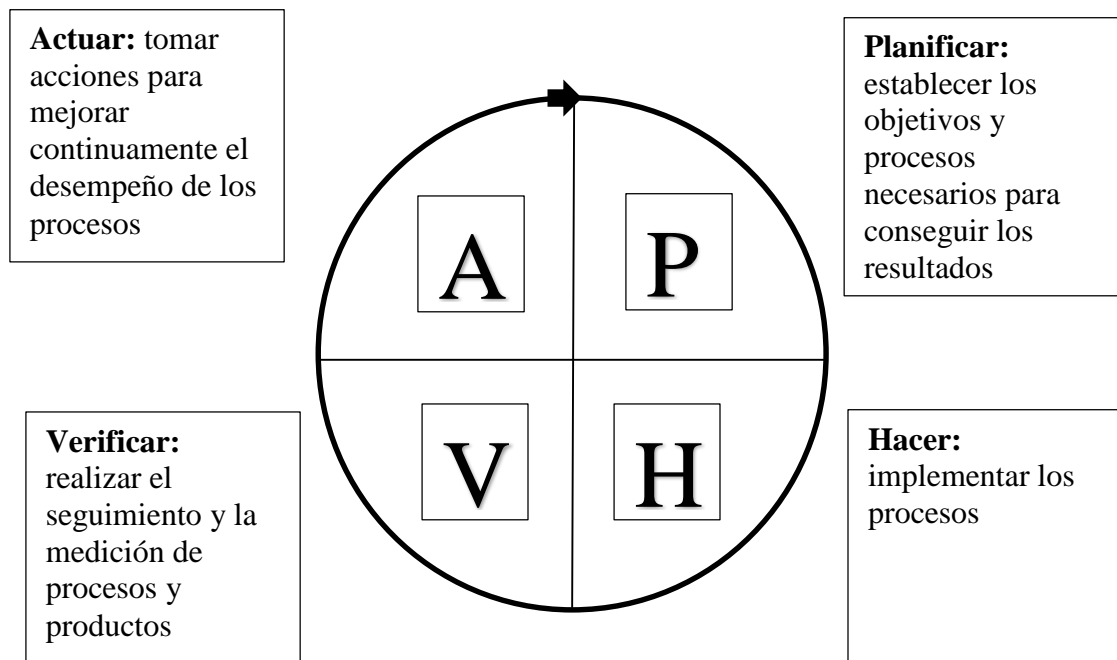
La calidad de un proceso o de un producto, siempre es mejorable, y esa acción no puede hacerse con el desconocimiento del mercado y sus necesidades. Sin embargo no todo puede resumirse al vender, comprar y satisfacer al cliente.

Hoy las empresas se dedican a gestionar sus procesos, ventas, atención al cliente, finanzas, administración, talento humano, producción, y por ello, es común encontrar, gestión de finanzas, gestión del talento humano, gestión de la producción, gestión de la calidad, entre otras.

De acuerdo a ello, Westreicher (2020) define gestión como el conjunto de acciones y procedimientos que se realizan para lograr un determinado objetivo. Por lo tanto, cuando se habla de gestión de la calidad, será entonces, todas aquellas actividades y procedimientos que permitirán alcanzar el objetivo establecido sobre la calidad, por ejemplo, de un producto.

Ahora bien, en el contexto de este trabajo aplicado, cuando se refiriere a contar con un modelo de RSE como una herramienta de gestión, representa las diversas actividades y procedimientos que debe realizar la empresa para alcanzar los objetivos relacionados con las prácticas éticas ante los stakeholders y el ambiente. Asimismo, al gestionar la RSE podrá mejorar sus procesos de manera tal que sea una empresa socialmente responsable.

En otro orden de ideas, ISOTools (2015) menciona al Ciclo PHVA, como una herramienta de gestión que se mantiene vigente y de mucha utilidad. Este ciclo representa el Planificar- Hacer- Verificar- Actuar.

Figura 5.*Ciclo PHVA o Ciclo Deming*

Nota. Fuente: <https://images.app.goo.gl/RBREKgu8WNy3kkss9>. Adaptación a partir de ISO 9000

En resumen, el ciclo PHVA será la herramienta a utilizar para plantear el modelo de RSE que se busca diseñar en este proyecto aplicado.

Contexto organizacional

Concremack es una empresa colombiana que forma parte del sector construcción, con 10 años de fundada, dedicada a la construcción sostenible, tecnología del concreto e infraestructura del transporte.

Tiene como misión: Concremack S.A.S., empresa líder en la aplicación de soluciones industriales y tecnológicas para el diseño de productos y servicios diversificados que incluyen, la ingeniería básica y de detalle, la personalización y tecnificación de materiales de construcción, el montaje, puesta en marcha, operación y mantenimiento de proyectos de infraestructura civil, facilidades en OIL & GAS, generación fotovoltaica, transmisión de redes e instalaciones; mediante prácticas de investigación y desarrollo rentables, sostenibles y seguras, que permiten garantizar la excelencia operacional y la transparencia a través de relaciones de mutuo beneficio con sus grupos de interés.

Y como visión: En el 2025 Concremack S.A.S., se posicionará como una de las tres mejores empresas a nivel nacional, dedicadas al diseño y ejecución de proyectos de infraestructura civil, facilidades OIL & GAS y de producción y comercialización de concretos premezclados de alta calidad, siendo reconocida por su servicio, calidad, innovación y excelencia operacional.

La empresa cuenta con varias certificaciones, entre ellas, la ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001:2007, NORSOK S-006 e ISO 39001. Las mismas le dan una alta reputación y beneficios, por lo que seguramente muchos de sus procesos están enmarcados en las directrices de la RSE.

Por lo tanto, el proyecto aplicado, estuvo orientado a Identificar la influencia de los grupos de interés o Stakeholders de la empresa Concremack, Sede Guamal, para ello, se identificaron, luego se midió su influencia, para que de acuerdo a ello, conocer sus intereses para dictar objetivos. Los stakeholders y sus objetivos formaron parte de su modelo de RSE.

Luego, tomando las materias y asuntos de la ISO 26000 o áreas de trabajo especificadas en el marco teórico, se conoció cómo son esos procesos, es decir si tienen directrices de RSE. Esta información fue un insumo para diseñar un plan de acción que contemple lo que debe hacerse para que la empresa continúe un proceso de reconocimiento por prácticas éticas.

De la misma forma, al contar con toda la información previamente obtenida, se diseñó un modelo considerando el ciclo PHVA que le permita a la empresa lograr la mejora continua de sus procesos cumpliendo con las directrices de RSE.

Capítulo 3. Diseño metodológico

Tipo de investigación

El siguiente proyecto aplicado, se desarrolló bajo un enfoque mixto, es decir, se hizo un análisis tanto cualitativo como cuantitativo. Al respecto, Hernández, Fernández y Batista (2014), lo definen como aquellos estudios donde se evidencian datos numéricos, verbales, textuales, visuales, simbólicos y de otras clases para entender problemas en las ciencias. En otras palabras, se obtuvieron datos cuantitativos y cualitativos, los cuales se recolectaron y analizaron en forma conjunta que permitieron hacer inferencias de toda la información y así diseñar el modelo de RSE para la empresa Concremack.

Por otro lado, el proyecto tuvo un diseño no experimental, pues tal y como señala Hernández et al (2014) no habrá manipulación de las variables, en ningún momento la variable en cuestión, RSE, será manipulada o alterada. También, es transversal, pues como lo definen los autores antes mencionados, los datos son recogidos en un solo momento.

De igual manera, el proyecto es descriptivo, pues se orientó a expresar las características sobre la variable RSE, a través de lo que aprecia la población en estudio.

En consecuencia, a través de datos cuantitativos y cualitativos, se pudo describir las apreciaciones sobre los diferentes asuntos contemplados en las materias de la ISO 26000, en un solo momento en el tiempo, y sin ningún tipo de manipulación de la variable.

Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Cuando ya se tiene establecido el enfoque de investigación, las técnicas e instrumentos deben estar acorde a este. Según los objetivos específicos establecidos en este proyecto se requiere utilizar técnicas que permita conseguir la información. Hernández et al. (2014) menciona que entre las técnicas se encuentran la encuesta, entrevistas, inspección de registros (revisión en el sitio) y observación. De acuerdo a ello, para este estudio se realizó una encuesta, una entrevista y la revisión de documentos o registros.

En cuanto a los instrumentos, Arias (1999) los define como aquellos recursos materiales que se emplean para recoger y almacenar la información. Este mismo autor da como ejemplos, cuestionario, guías de entrevistas, listas de cotejo, escalas de actitudes u opinión (tipo likert), entre otras.

De acuerdo a lo expuesto, para obtener información que le dé respuesta al primer objetivo, se realizó una revisión de registros, para extraer los grupos de interés como proveedores, clientes, personal. (Ver anexo A). Para la identificación de los restantes stakeholders, se hicieron entrevistas al personal de la empresa Concremack Sede Guamal, utilizando un instrumento para conocer el nivel de influencia de los diferentes grupos de interés, el mismo se muestra en el anexo B. Para su codificación se asumió que de responder afirmativamente se colocaría un uno (1) y de lo contrario se colocaría un cero (0). Para obtener el valor de influencia por cada grupo, sería sumar los valores convenidos y resulta la calificación en el total.

Asimismo, se utilizó el instrumento para determinar la aplicación de prácticas de RSE, según los asuntos y materias de la ISO 26000 diseñado por Sotelo y Arrieta (2018), el cual fue validado y con una confiabilidad del 0.946, lo que representa un instrumento altamente confiable, dándole respuesta al objetivo dos (2). Este fue enviado por correo electrónico. (Ver anexo C).

En cuanto a la codificación para este instrumento, se asumió la siguiente convención tipo escala Likert.

Tabla 7.

Escala Likert

5	Muy de acuerdo
4	De acuerdo
3	Indiferente
2	En desacuerdo
1	Muy en desacuerdo

Nota. Fuente: Sotelo y Arrieta (2018)

Población y muestra

En cuanto a la población y muestra del proyecto, se cita a Hernández – et al (2014), donde señalan que la población “es la totalidad del fenómeno a estudiar, donde las unidades poseen características en común, las cuales se estudian y dan origen a los datos de la investigación”. (p. 239)

Para el caso de los trabajadores se realizó un censo, que de acuerdo a Hernández et al. (2014), es aquel donde participan todos los casos, sean documentos o personas, es decir se entrevistará a todo el personal, pues es finita y accesible. En este sentido la sede Guamal tiene para la fecha 10 empleados. En cuanto a proveedores, la empresa tiene registrado en su sede 5 proveedores y 10 clientes, se les envió a toda la población y se recibieron respuestas de 2 proveedores y de 5 clientes. Con base a ello, se realizó el análisis de los instrumentos aplicados.

Capítulo 4. Análisis de Resultados

Este aparte del proyecto aplicado evidencia los resultados y el análisis de cada uno de los objetivos propuestos.

Identificación de los grupos de interés

Para darle respuesta al objetivo 1, Identificar la influencia de los grupos de interés o Stakeholders de la empresa Concremack, Sede Guamal, luego de la revisión de documentos se presenta el resumen de los resultados del instrumento mostrado en el anexo A, el cual muestra cuáles son los grupos de interés de la empresa. Asimismo, luego se evaluó el nivel de influencia de estos a través de la consulta a los diez (10) empleados de la sede Guamal. Los resultados se muestran en la siguiente tabla resumen.

Tabla 8.

Identificación de los Grupos de Interés de la empresa

Stakeholders	Numero	Nivel de Influencia
Clientes y clientes potenciales	10 documentos	8
Proveedores	5 proveedores	7
Empleados	10 empleados	10
Gobiernos y entes reguladores	4 entidades públicas	0
Comunidades locales	2 comunidades	9

Nota. Fuente: elaboración propia

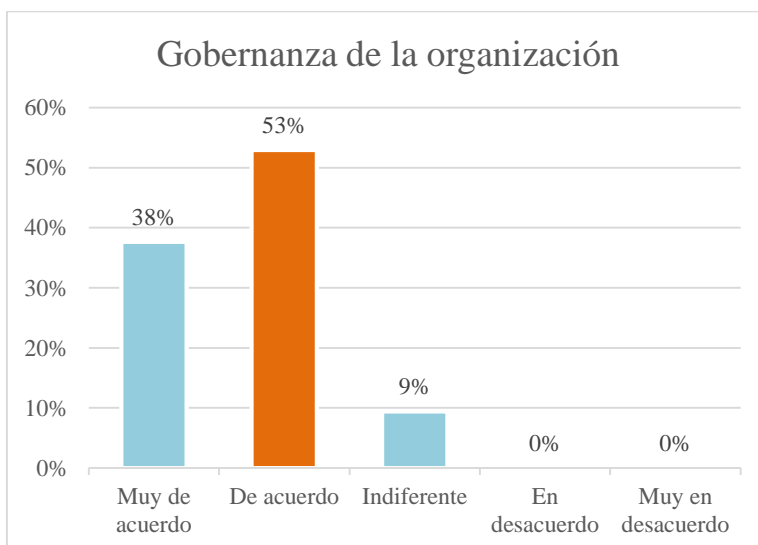
De acuerdo a estos resultados, los empleados, la comunidad local, los clientes y los proveedores son los grupos de interés que ejercen mayor influencia en la empresa Concremack, sede Guamal. Por lo tanto, el plan de acción de responsabilidad social, se enfocó sobre esos stakeholders.

Diagnóstico de la Responsabilidad social empresarial

Con relación al segundo objetivo, Diagnosticar la aplicación de la RSE en la empresa Concremack, Sede Guamal, donde le fue aplicado a dos (2) proveedores, cinco (5) clientes y diez (10) empleados el instrumento mostrado en el anexo B. Los resultados son los siguientes.

Figura 6.

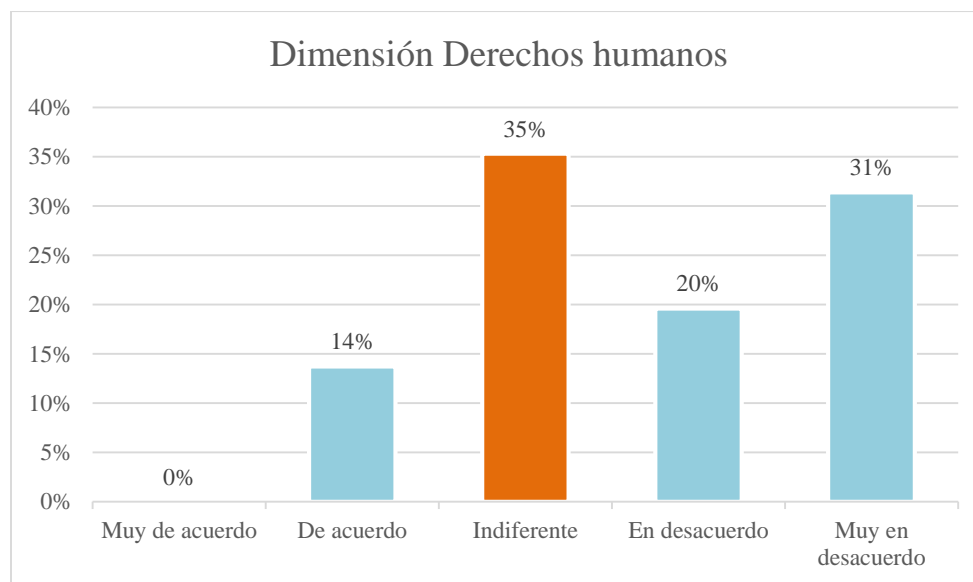
Resultados de la dimensión Gobernanza de la organización



Estos resultados sobre la dimensión Gobernanza de la organización, señala que un 91% de los entrevistados están de acuerdo o muy de acuerdo y solo un 9% es indiferente, por lo que Concremack, efectivamente, desarrolla actividades para incrementar la responsabilidad social, considerando las necesidades y oportunidades además de utilizar adecuadamente los recursos, basados en su principio de transparencia.

Figura 7.

Resultados de la dimensión Derechos humanos

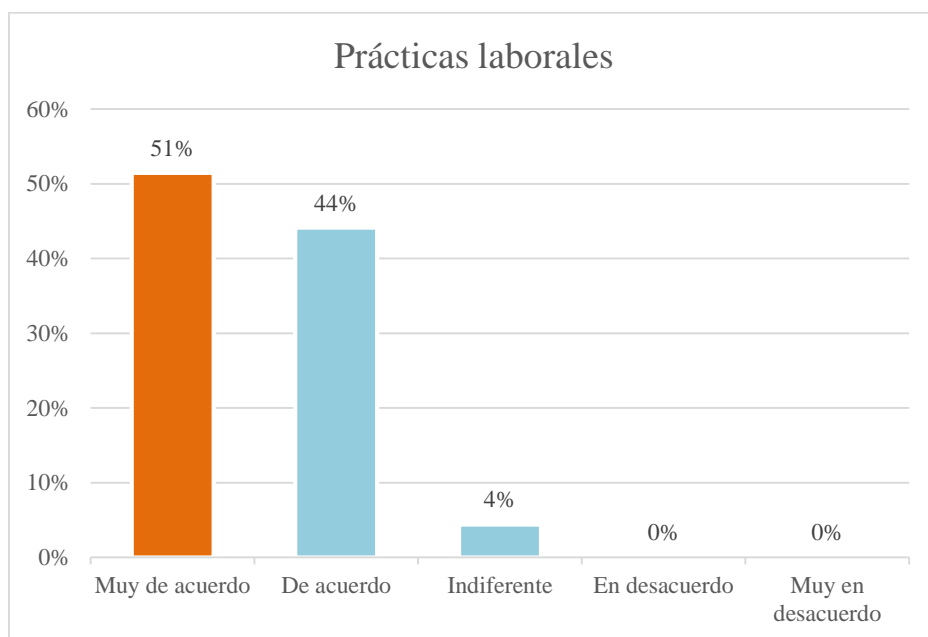


Con relación a la dimensión sobre los Derechos humanos, Concremack refleja una situación muy particular, el 86% de los encuestados respondieron en conjunto, muy en desacuerdo, en desacuerdo e indiferente, y solo un 14% de acuerdo, por lo tanto, se podría decir que la organización no cuenta con políticas de derechos humanos, por lo que

tampoco tiene las herramientas necesarias para su aplicación y por ende, no cuenta con actividades para revertir los impactos negativos y las malas decisiones.

Figura 8.

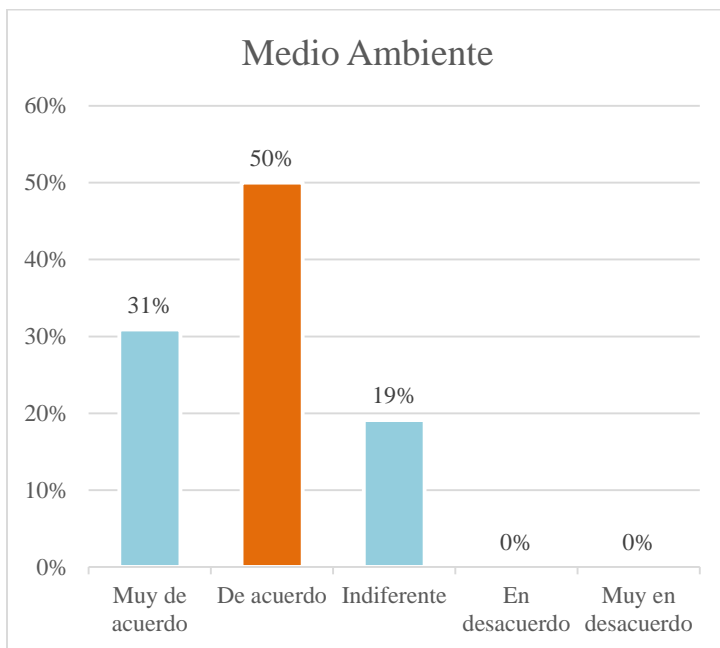
Resultados de la dimensión Prácticas laborales



Los resultados arrojados en la dimensión sobre las prácticas laborales, el 96% respondió muy de acuerdo y de acuerdo, lo que indica que Concremack es una empresa que aplica la política de equidad de género respetando la ley en torno a cada uno de sus empleados. Asimismo, protege la privacidad de sus empleados y realiza actividades para el desarrollo de las prácticas laborales. El restante 4% lo considero indiferente.

Figura 9.

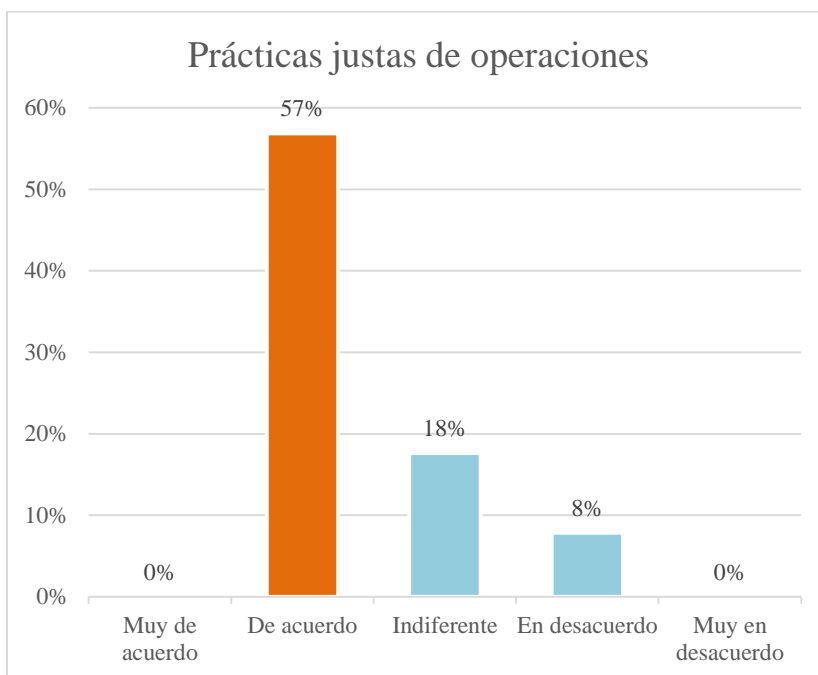
Resultados de la dimensión el Medio Ambiente



En cuanto a la dimensión sobre el medio ambiente, el 81% considera que la organización realiza actividades de identificación y prevención de impactos en el medio ambiente, así como de informar adecuadamente sobre las cantidades de material tóxico además de tomar las decisiones oportunas orientadas a solucionar los problemas relacionados con el medio ambiente.

Figura 10.

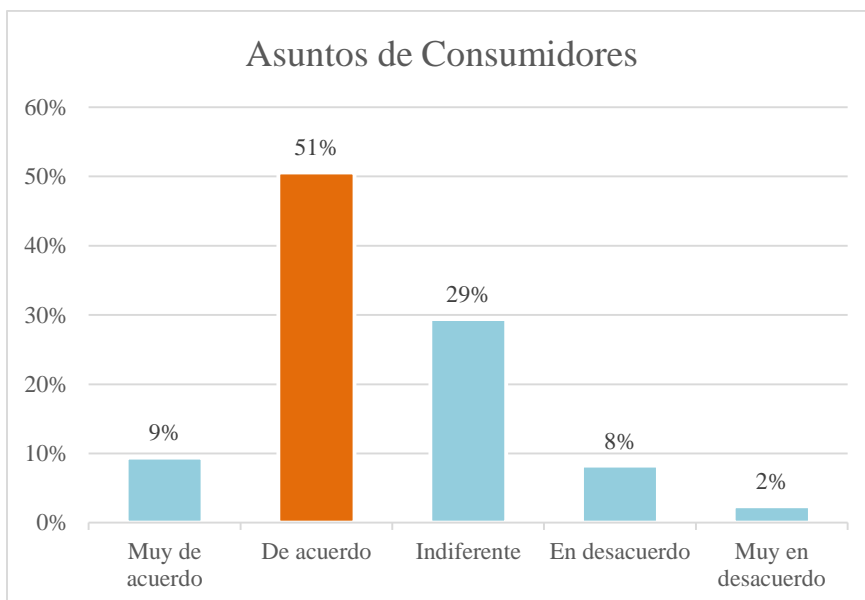
Resultados de la dimensión Prácticas Justas de Operaciones



Los resultados de esta dimensión, la cual está relacionada con la conducta ética que la empresa mantiene al realizar sus transacciones con otras organizaciones, el 57% respondió muy de acuerdo y el 17% de acuerdo, por lo que se diría que Concremack realiza actividades de formación para sus representantes en responsabilidad social, al igual que desarrolla prácticas para determinar la falta de información de responsabilidad social y cuenta con políticas de responsabilidad social.

Figura 11.

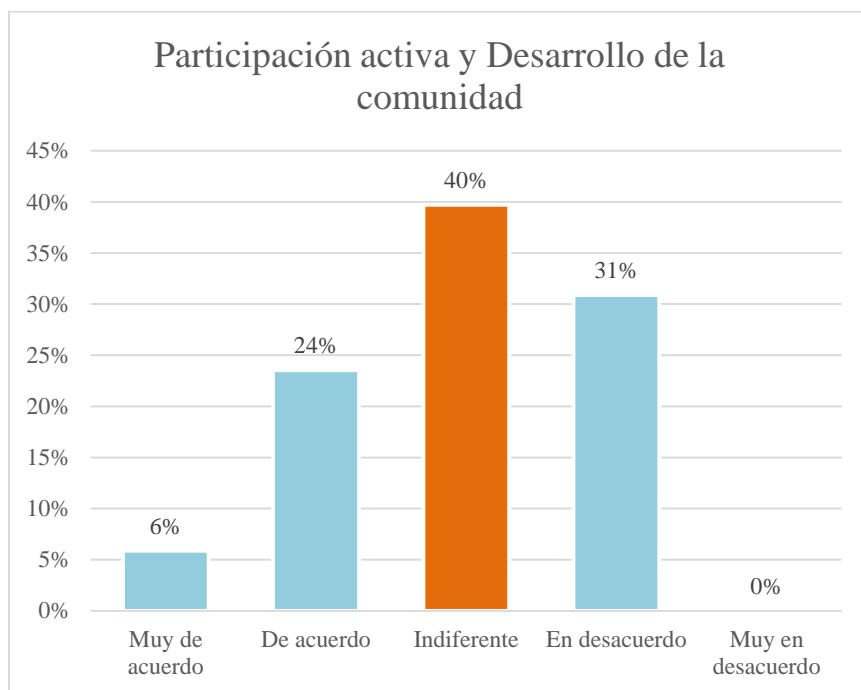
Resultados de la dimensión Asuntos de Consumidores



Por otra parte, los resultados sobre la dimensión de Asuntos de Consumidores, se puede observar que el 51% y el 10% están muy de acuerdo y de acuerdo, respectivamente, por lo que Concremack, informa a sus usuarios, además de investigar sobre los diferentes aspectos de la responsabilidad social, los cuales son comunicados de forma transparente en todos los sentidos y desarrollando acciones en beneficios de ambos.

Figura 12.

Resultados de la dimensión Participación activa y Desarrollo de la comunidad



Con relación a la última dimensión, Participación activa y Desarrollo de la comunidad solo el 29% de los encuestados respondió a muy de acuerdo y de acuerdo, por lo que el 71% apreció de forma indiferente y en desacuerdo. Ese porcentaje mayoritario es un indicativo de que en Concremack, las actividades de cercanía a la comunidad, así como la participación en asociaciones locales y la ayuda en programas de desarrollo de la comunidad no son una fortaleza en la empresa.

En consecuencia, este diagnóstico muestra que Concremack cumple con las dimensiones de la Gobernanza de la organización, Prácticas laborales, Medio ambiente, Prácticas justas de operaciones y Asuntos de Consumidores, mientras que presenta

falencias en la dimensión sobre Derechos humanos y Participación activa y desarrollo de la comunidad, de acuerdo a las materias contempladas en la ISO 26000.

Plan de acción

Finalmente, el tercer objetivo, Diseñar un plan de acción de RSE de la empresa Concremack Sede Guamal. El mismo se hizo de acuerdo a los grupos de interés, de mayor influencia, como son los empleados, la comunidad local, los clientes y los proveedores y las dimensiones en que debe mejorar como son sobre Derechos humanos y Participación activa y desarrollo de la comunidad.

A continuación, se presenta el plan de acción para la empresa.

Tabla 9.*Plan de Acción*

Objetivo: Lograr que Concremack sea una empresa reconocida por su responsabilidad social.							
Stakeholders	Estrategia	Objetivos	Indicador de medición	Meta	Plazo	Recursos necesarios	Responsable
Empleados	Cumplimiento de los derechos humanos	Diligenciar en el menor tiempo posible las agresiones a la dignidad de los trabajadores. Evaluar posibles situaciones de riesgos de violación a los derechos humanos. Diseñar una línea confidencial de notificaciones ante	Número de acciones cumplidas/Número de acciones planificadas (%)	90%	Anual	Personal asignado Áreas de oficina Materiales de oficina Equipos de computo	Departamento de personal Gerencia

Objetivo: Lograr que Concremack sea una empresa reconocida por su responsabilidad social.

Stakeholders	Estrategia	Objetivos	Indicador de medición	Meta	Plazo	Recursos necesarios	Responsable
		<p>las violaciones de derechos humanos.</p> <p>Crear un comité de vigilancia de los derechos humanos en la empresa.</p> <p>Diseñar y divulgar públicamente una campaña sobre la No discriminación e igualdad de oportunidades</p> <p>Gestionar prácticas responsables de contratación de personal</p>					
	Principios del trabajo decente						

Objetivo: Lograr que Concremack sea una empresa reconocida por su responsabilidad social.

Stakeholders	Estrategia	Objetivos	Indicador de medición	Meta	Plazo	Recursos necesarios	Responsable
		<p>Establecer un ingreso justo y proporcional al esfuerzo realizado.</p> <p>Permitir la asociación y la negociación colectiva.</p> <p>Desarrollar acciones orientadas a la salud física y mental de los trabajadores.</p>					
Comunidad local	Personas vulnerables con posibilidades de aportar a la	Revisar las descripciones de puestos para determinar aquellos que permitan	Número de personas con vulnerabilidades	10%	Semestr al	Personal asignado de personal y de la unidad	Departamento de personal

Objetivo: Lograr que Concremack sea una empresa reconocida por su responsabilidad social.

Stakeholders	Estrategia	Objetivos	Indicador de medición	Meta	Plazo	Recursos necesarios	Responsable
	empresa a través de un empleo.	personal con discapacidad, tercera edad, jóvenes y madres solteras. Construir base de datos producto de un reclutamiento de personal con vulnerabilidad Incorporar a los puestos de trabajo viables a las personas con vulnerabilidades	incluidas en los puestos de trabajo			Áreas de oficina Materiales de oficina Equipos de computo	
	Relaciones con la comunidad	Generar empleo en la comunidad, para la prestación de	Número de empleos generados	10%	Anual		

Objetivo: Lograr que Concremack sea una empresa reconocida por su responsabilidad social.

Stakeholders	Estrategia	Objetivos	Indicador de medición	Meta	Plazo	Recursos necesarios	Responsable
		servicios o productos, directa o indirectamente.	Número de proyectos sociales a los que se les dio apoyo	90%	Anual		
		Proponer a la comunidad proyectos productivos y de generación de emprendimientos.	Número de proyectos productivos o de emprendimiento s propuestos	90%	Anual		
		Desarrollar formación para el	Número de horas de	64 horas	Anual		

Objetivo: Lograr que Concremack sea una empresa reconocida por su responsabilidad social.

Stakeholders	Estrategia	Objetivos	Indicador de medición	Meta	Plazo	Recursos necesarios	Responsable
		trabajo en la comunidades	capacitación al año	30%		Salones para capacitación Facilitadores Material de trabajo	
		Construir un módulo de apoyo tecnológico en la comunidad a la cual pertenece la empresa	Número de personas que asisten al módulo	30% de la población circundante a la empresa	Semestral	Proyecto de ingeniería Personal de proyecto Recursos económicos para la construcción y dotación	

Objetivo: Lograr que Concremack sea una empresa reconocida por su responsabilidad social.

Stakeholders	Estrategia	Objetivos	Indicador de medición	Meta	Plazo	Recursos necesarios	Responsable
Clientes	Relaciones con los clientes	Ofrecer la información solicitada en el menor tiempo posible.	Número de quejas resueltas/Número de quejas	92%	Mensual	Personal asignado	Dirección Departamento de Mercadeo
		Disminuir las quejas e inconformidades y resolver en el menor tiempo posible las que se generen.				Áreas de oficina	
		Establecer una política de precios justos y competitivos	Número de acciones	90%	Anual	Materiales de oficina Equipos de computo	

Objetivo: Lograr que Concremack sea una empresa reconocida por su responsabilidad social.

Stakeholders	Estrategia	Objetivos	Indicador de medición	Meta	Plazo	Recursos necesarios	Responsable
		normas de seguridad y salud. Desarrollar un sistema de gestión con el cliente (CRM) Diversificar los canales de comunicación con los clientes	realizadas/ Número de acciones planificadas			Personal experto en informática. Equipos de computo	
Proveedores	Relaciones con los proveedores	Diseñar planes de apoyo a los proveedores.	Número de planes desarrollados para con los proveedores	3 planes al año	Anual	Personal asignado Áreas de oficina Materiales de oficina	Dirección Departamento de compras Departamento de mercadeo

Objetivo: Lograr que Concremack sea una empresa reconocida por su responsabilidad social.

Stakeholders	Estrategia	Objetivos	Indicador de medición	Meta	Plazo	Recursos necesarios	Responsable
		Revisar el modelo de selección de proveedores	Número de acciones realizadas/	90%	Anual	Equipos de computo	
		Establecer políticas sobre las condiciones y precios para un beneficio mutuo.	Número de acciones planificadas				

Nota. *Fuente: Elaboración propia*

Modelo de Responsabilidad social

Como objetivo general de este proyecto aplicado, está el Diseñar un modelo de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) para la empresa Concremack Sede Guamal como herramienta de gestión. El mismo contempló, objetivo del modelo, principios de Responsabilidad social y el diagrama del ciclo PHVA para su desarrollo.

Objetivo del modelo: Integrar los principios de la responsabilidad social en la organización.

Principios de Responsabilidad Social para la empresa Concremack. Los siguientes principios guían las diferentes acciones que emprenda la empresa frente a sus stakeholders o grupos de interés.

Principio de la Rendición de cuentas: Estará vinculado con el Sistema de Gestión de la empresa, además se incluirá todos aquellos impactos económicos, sociales y ambientales generados por la organización en el desarrollo de sus procesos.

Principio de la Transparencia: Toda información que deba emitir la empresa y donde ella sea responsable como políticas, decisiones y actividades, será dada a conocer de forma clara, precisa y en los formatos fácilmente entendibles.

Principio de comportamiento ético: Las diversas acciones que ejecute la empresa y todos sus miembros debe observar los valores éticos, humanos y corporativos y divulgarse como cultura de la organización.

Principio del Respeto a los intereses de los grupos de interés: Partiendo de su identificación clara, se reconocerán y demostrará el debido respeto por sus expectativas y

necesidades, así como por sus derechos y deberes y se responderán a sus inquietudes de forma transparente y con prontitud en lo posible.

Principio del Respeto a la legalidad: Se cumplirá con todas las leyes que le son aplicables a la empresa y todos sus miembros la conocerán para evitar que por desconocimiento se incurra en su incumplimiento, asimismo los diferentes procesos consideraran las leyes que deben cumplirse de forma pública.

Principio al Respeto a la normativa internacional de comportamiento: Indiferentemente del país en que opere la empresa, ella respetará toda la normativa internacional de comportamiento.

Principio al Respeto a los Derechos humanos: Los derechos humanos serán respetados, reconociendo su universalidad. La empresa actuará con la debida diligencia respetando y protegiendo y si existen casos en que falle, actuará para solventar las situaciones detectadas o denunciadas.

Fases del Modelo de Responsabilidad social para Concremack Sede Guamal.

Fase 1. Diagnóstico.

La empresa en esta fase realiza dos acciones principales. La primera es sobre la revisión o auditoria de la situación actual con relación a los asuntos propios de la RSE y así determinar las brechas entre el deber ser y lo que existe. Para ello Concremack puede aplicar el instrumento construido siguiendo las dimensiones de ISO 26000 o cualquiera con el que disponga. La segunda acción es una revisión sobre sus stakeholders, su identificación y las necesidades de ellos. Para obtener esta información se hace una

reunión de trabajo donde el grupo utilice el cuadro de influencia de los stakeholders a la empresa.

Fase 2. Planificación

Partiendo de los resultados de la fase 1, en esta se establecen los objetivos a alcanzar y se plasman en los planes de acción. Una opción para mejor control de las actividades es plantear las acciones por cada proceso que lleva la empresa en su sede, para ello se apoyaría en el mapa de procesos. Con base a lo mencionado, en esta fase se plantean las estrategias y actividades que permitan corregir las falencias detectadas y que la empresa siga en su camino de ser una empresa socialmente responsable.

Fase 3. Control y medición

Esta etapa es donde la empresa revisa la ejecución de las estrategias establecidas en la fase 2. Para desarrollar esta fase, se deben utilizar los indicadores de medición dados en los planes de acción comparándolos con las metas. Esta tarea es presentada en un informe por los responsables, siendo el insumo para desarrollar la fase subsiguiente.

Fase 4. Revisión y mejora

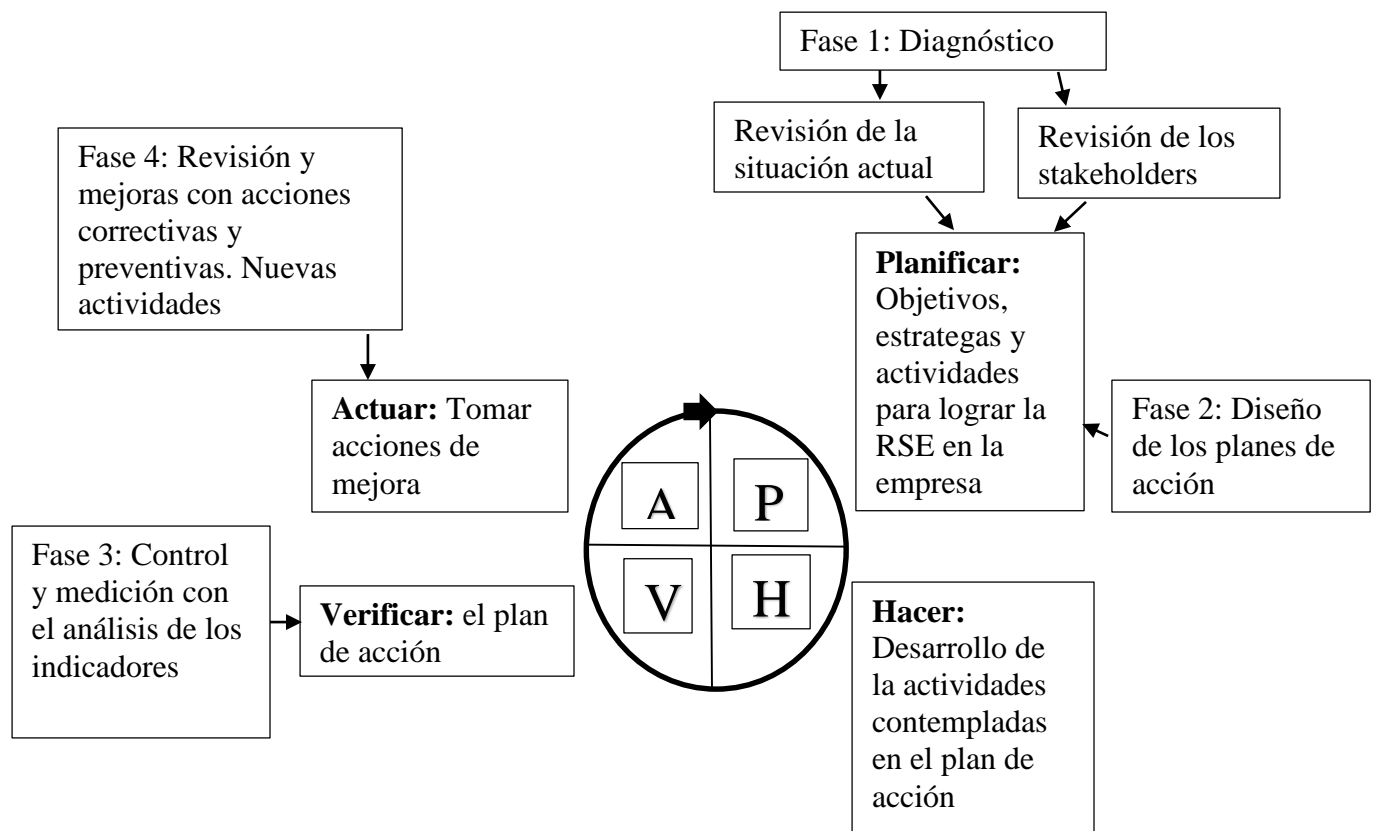
Partiendo de los resultados obtenidos en la fase 3, en esta se toma las decisiones o medidas con la finalidad de enrumbar hacia los objetivos establecidos enfocados en la mejora continua como parte del sistema de gestión de Concremack, eliminando las causas que pudieron generar la inconformidad o disparidad entre el resultado de los indicadores y las metas establecidas. Estas medidas se recogen en nuevas actividades. Asimismo la empresa, partiendo de las medidas correctivas, tomara en cuenta la situación para

establecer medidas preventivas, de manera tal que evite que el indicador pueda volver afectar el desempeño de la empresa.

A continuación se muestra un esquema del ciclo PHVA para el cumplimiento de Responsabilidad social de Concremack Sede Guamal.

Figura 13.

Ciclo PHVA de RSE



Nota. Fuente: Elaboración propia

Conclusiones

De acuerdo a todas actividades realizadas en el proyecto aplicado se puede concluir que, la empresa ya tiene a sus stakeholders identificados de acuerdo a su nivel de influencia para con la empresa. Eso le permitió encauzarse en lo que deben tomar en cuenta para cumplir con sus grupos de interés.

Asimismo, se evaluó a la luz de las dimensiones de la ISO 26000, a la empresa Concremack Sede Guamal, detectando debilidades en la dimensión de Derechos humanos y de Participación activa y desarrollo de la comunidad, por lo que su plan de acción se enfocó a solventarlas.

Igualmente, con el diseño del plan de acción y el modelo de RSE y su puesta en práctica, Concremack puede continuar con sus pasos para lograr su objetivo de ser una empresa con un alto compromiso con los aspectos económicos, sociales y ambientales.

Es necesario resaltar que Concremack es una empresa, quizás sin una evaluación previa, pero que según la percepción de los encuestados, ya tiene muchas prácticas que cumplen con la RSE, por lo que se justifica su reconocimiento en el mercado.

El tema de la Responsabilidad social empresarial efectivamente debe ser una competencia plenamente identificada en los ingenieros industriales como un conocimiento y un valor, pues en su alcance profesional debe procurarse la ética antes que el beneficio propio. Por lo que es necesario que las empresas busquen en sus ingenieros industriales y en todos sus trabajadores, personas con las habilidades y experiencias para que su desempeño profesional se enfoque en aportar concretamente al desarrollo socio-económico del país, empeñarse en dar respuesta a las necesidades de la

sociedad, siempre contribuyendo a cambiar el entorno en beneficio colectivo y con responsabilidad social, e iniciar acciones con un alto sentido humano para con la comunidad.

Por otra parte, el modelo propuesto busca que la empresa cumpla con los principios de la RSE y que ante cualquier situación como crisis económicas o de presupuestos, intereses contrarios, cambios de dirección, no pierda lo ganado en cultura de RSE.

Asimismo, si Concremack hace sus esfuerzos como empresa socialmente responsable, mantendrá y mejorará sus vinculaciones y relaciones con sus grupos de interés, apoyados en su compromiso social haciendo que sus acciones del día a día beneficien su negocio e impacten positivamente en los entornos en la que opera.

Recomendaciones

A la empresa Concremack, terminar de establecer sus valores corporativos de manera tal que la Responsabilidad social empresarial se sustente en ellos y que sean efectivas guías de acción, pues estarán plasmados en sus políticas, prácticas y programas en el desarrollo de las operaciones empresariales con la finalidad de internalizarla como cultura.

Asimismo, la empresa tiene dimensiones de la RSE según la ISO 26000 con un alto y buen desempeño, sin embargo hay un pequeño porcentaje que invita a revisar para mejorar, quizás no para lograr la perfección, pero si para corregir lo que es posible.

Hacer una revisión integral para desarrollar acciones que la identifique como una empresa socialmente responsable y sostenible. Para ello puede utilizar otros instrumentos confiables como el de DERES (Desarrollo de la Responsabilidad Social) desarrollado por la Universidad Católica del Uruguay, que permite hacer un diagnóstico como una autoevaluación.

Finalmente, se cree necesario que la empresa cuente con una unidad encargada exclusivamente a vigilar todos los aspectos contemplados en la ISO 26000, la cual puede estar en el mismo departamento de calidad.

Referencias

- AccountAbility, United Nations Environment Programme, Stakeholder Research Associates Canada Inc. (2006). *De las palabras a la acción El compromiso con los stakeholders MANUAL PARA LA PRÁCTICA DE LAS RELACIONES CON LOS GRUPOS DE INTERÉS*. http://www.bibliotecavirtualrs.com/wp-content/uploads/2011/04/el_compromiso_con_los_stakeholders.pdf
- Barrio E. (2016). La gestión de la Responsabilidad social corporativa. Caso Unilever España. [Tesis doctoral, Universidad Autónoma de Barcelona].
<https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/384844/ebf1de1.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Betancourt E. (2018). *Responsabilidad Social Empresarial: Un desafío corporativo*. Editorial Universidad de La Serena.
https://books.google.com.co/books?id=7JBxDwAAQBAJ&dq=responsabilidad+social+empresarial&hl=es&source=gbs_navlinks_s
- Cajiga J. (s.f.). *EL CONCEPTO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL*.
https://www.cemefi.org/esr/images/stories/pdf/esr/concepto_esr.pdf
- COMISIÓN DE INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO DE DERES. *Manual de Autoevaluación Responsabilidad Social Empresarial*. Montevideo, Uruguay. 28p.
- Echeverri P. (2015). Diseño de un modelo de responsabilidad social empresarial (RSE) en la Compañía Chameleon Sport S.A.S como herramienta de gestión. [Tesis de Maestría, Universidad Libre seccional Pereira].

Gómez, M. (2009). *Introducción a la metodología de la investigación Científica*.

Córdoba: España.

Hernández, R, Fernández, C y Baptista, M (2014). *Metodología de la Investigación*.

Sexta edición. McGraw Hill/ Interamericana Editores, S.A DE C.V. México D.F.

ICONTEC. Guía Técnica Colombiana GTC 180(2008). *Responsabilidad social*.

Infraestructura de Datos Espaciales para el Distrito Capital – Ideca. (s.f). ICONTEC.

Glosario de términos. <https://www.ideca.gov.co/recursos/glosario/icontec>

ISOTools. Excellence. (20 de febrero, 2015). ¿En qué consiste el ciclo PHVA de mejora

continua? <https://www.isotools.org/2015/02/20/en-que-consiste-el-ciclo-phva-de-mejora-continua/>

Manual de Evaluación de la Responsabilidad Social en la Organización Social ERSOS

(s.f.).

<https://administracion.uexternado.edu.co/matdi/Otros/responsabilidadSocial/herramientas/7.%20RS%20Organizaciones%20Sociales.pdf>

ORGANIZACION INTERNACIONAL DE ESTANDARIZACION. ISO 26000 visión general del proyecto. 2010

Organización de las Naciones Unidas – ONU. (2019).Desarrollo Sostenible.

<https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/objetivos-de-desarrollo-sostenible/>

Pérez, M., Espinoza, C., y Peralta, B. (2016). La Responsabilidad Social Empresarial y su

Enfoque Ambiental: Una Visión Sostenible a Futuro. (*Scielo, Ed.*) *Universidad y*

Sociedad, 8(2), 169 - 178. <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v8n3/rus23316.pdf>

Rivera E. (2017). *La responsabilidad social empresarial (RSE) en los listados de competencias que deben tener los ingenieros industriales*. [Ponencia]. Encuentro Internacional de Educación en Ingeniería.

<https://antiguo.acofipapers.org/index.php/eiei2017/2017/paper/download/2134/87>

3

Sotelo, J. y Arrieta D. (2018). Diseño de un Instrumento para Medir la Responsabilidad Social en las Organizaciones con Base a la ISO 26000. pp. 33-44. Enfoques y Perspectivas de la Responsabilidad Social Organizacional. Universidad Juárez del Estado de Durango, Facultad de Economía, Contaduría y Administración.

https://www.researchgate.net/publication/336889101_Disenio_de_un_Instrumento_para_Medir_la_Responsabilidad_Social_en_las_Organizaciones_con_Base_a_la_ISO_26000

Taborda K. (2020). Propuesta de implementación de la guía ISO 26000 para mejorar los procesos de Responsabilidad Social en la empresa Transportes Especiales Fénix S.A.S. [Tesis de grado, Universitaria Agustiniiana].

<https://repositorio.uniagustiniana.edu.co/handle/123456789/1394>

Universidad Abierta y a Distancia, UNAD. (Septiembre 2020). Instructivo para la usabilidad de Normas Internacionales de citación. APA 7^a. Edición.

Westreicher G. (07 de agosto, 2020).Gestión.

<https://economipedia.com/definiciones/gestion.html#referencia>

Zapata A. y Zarate W. (2013). CALIDAD Y RESPONSABILIDAD SOCIAL

EMPRESARIAL: UN MODELO DE CAUSALIDAD.

<https://revistas.unal.edu.co/index.php/dyna/article/view/27907/43720#:~:text=Las%20organizaciones%20empresariales%20contempor%C3%A1neas%20buscan,el%20bienestar%20de%20la%20sociedad.>

Anexo A

Grupos de stakeholders	Tienen o podría tener alguna relación con la empresa?		Número de stakeholders
	Si	No	

 Inversores/accionistas/miembros

Clientes y clientes potenciales

Proveedores

Empleados

Gobiernos y entes reguladores

Medios de comunicación

Sindicatos

ONG y grupos de presión

Comunidades locales

Competidores

Líderes de opinión

Comunidad académica y científica

Instituciones internacionales

otros

 Fuente: Elaboración propia

Anexo B

Instrumento para determinar el nivel de influencia de los Stakeholders. La respuesta es afirmativa, se coloca uno (1) y si es negativa se coloca cero (0).

Grupos de interés	Empleados	Proveedores	Comunidad local	Clientes	Bancos	Inversores
-------------------	-----------	-------------	-----------------	----------	--------	------------

Ejerce la empresa en este grupo, influencia relevante en su:

Desempeño económico?

Desempeño social?

Desempeño ambiental?

Ejerce este grupo, influencia relevante en su empresa en el:

Desempeño económico?

Desempeño social?

Desempeño ambiental?

Este grupo ejercerá relevante influencia o se verá muy afectado por la organización en el futuro?

Este grupo puede influencias en cuanto a:

Revocar, otorgar o influenciar el otorgamiento de las licencias
 Restringir el acceso a recursos, plantas operativas o capital intelectual.
 Dañar o mejorar la reputación de una compañía,

Contribuir u
obstaculizar
la capacidad
de las
compañías
para
aprender e
innovar.

Restringir o
proveer el
acceso a
fondos de
inversión

Alertar de
forma
anticipada
sobre la
existencia
de temas
emergentes
y riesgos o
generar
distraccione
s para
desviar la
atención y
el tiempo de
la gerencia
de las
actividades
principales

Total

Fuente: elaboración propia

Anexo C

Dimensiones y puntos de la norma	Muy de acuerdo (5)	De acuerdo (4)	Indiferente (3)	En desacuerdo (2)	Muy en desacuerdo (1)	Comentarios
----------------------------------	--------------------	----------------	-----------------	-------------------	-----------------------	-------------

Gobernanza de organización – 6.2

Es el sistema por el cual una organización toma e implementa decisiones para lograr sus objetivos

En esta institución desarrollan actividades para incrementar la responsabilidad social

Se fortalecen las necesidades y oportunidades para la responsabilidad social de la organización

Se hace una utilidad adecuada de los recursos

En la institución se generan puentes de comunicación y se valoriza los resultados con relación a la responsabilidad social

La organización cuenta con

Dimensiones y puntos de la norma	Muy de acuerdo (5)	De acuerdo (4)	Indiferente (3)	En desacuerdo (2)	Muy en desacuerdo (1)	Comentarios
----------------------------------	--------------------	----------------	-----------------	-------------------	-----------------------	-------------

Definición Items
principios de transparencia

Derechos humanos - 6.3

Son los derechos básicos que le corresponde a cualquier ser humano por el hecho de serlo

La organización cuenta con políticas de derechos humanos. Esta institución cuenta con las herramientas necesarias para la aplicación de los derechos humanos. La organización cuenta con actividades para revertir los impactos negativos y las malas decisiones.

Prácticas laborales – 6.4

De una organización, comprenden todas las políticas y prácticas relacionadas con el trabajo que se realiza dentro, por o en nombre de la organización, incluyendo el trabajo subcontratado

Se cuenta con una equidad de género dentro de la institución

Dimensiones y puntos de la norma Definición Items	Muy de acuerdo (5)	De acuerdo (4)	Indiferente (3)	En desacuerdo (2)	Muy en desacuerdo (1)	Comentarios
---	--------------------	----------------	-----------------	-------------------	-----------------------	-------------

La institución respeta la ley en torno al empleado
 Esta institución protege la privacidad de sus empleados
 Esta organización realiza actividades para el desarrollo de las prácticas laborales

El medio ambiente- 6.5

Es una condición previa para la supervivencia y la prosperidad de los seres humanos

La institución cuenta con actividades de identificación de impactos en el medio ambiente
 La institución cuenta con actividades de prevención de impactos en el medio ambiente
 La institución realiza actividades de información de cantidades de material

Dimensiones y puntos de la norma	Muy de acuerdo (5)	De acuerdo (4)	Indiferente (3)	En desacuerdo (2)	Muy en desacuerdo (1)	Comentarios
----------------------------------	--------------------	----------------	-----------------	-------------------	-----------------------	-------------

toxicas usadas en el medio ambiente
 La institución cuenta con actividades para solucionar los impactos en el medio ambiente

Practicas justas de operación – 6.6

Se refiere a la conducta ética de una organización e sus transacciones con otras organizaciones

Esta institución realiza actividades de formación para sus representantes en responsabilidad social

La institución realiza prácticas para determinar la falta de información de

responsabilidad social

La institución cuenta con políticas de responsabilidad social

Asuntos de consumidores – 6.7

Dimensiones y puntos de la norma	Muy de acuerdo (5)	De acuerdo (4)	Indiferente (3)	En desacuerdo (2)	Muy en desacuerdo (1)	Comentarios
Definición Items						
Hace referencia a aquellos individuos o grupos que hacen uso del resultado de las decisiones y actividades de las organizaciones, sin que implique necesariamente, que tengan que pagar dinero por los productos y servicios						
Esta institución se informa completamente de sus consumidores						
Esta institución investiga a sus consumidores para fortalecer la responsabilidad social						
Esta institución y sus consumidores comparten información de forma transparente						
Esta institución y sus consumidores realizan contratos beneficiosos para ambos						
Esta institución y sus consumidores informan claramente sus						

Dimensiones y puntos de la norma	Muy de acuerdo (5)	De acuerdo (4)	Indiferente (3)	En desacuerdo (2)	Muy en desacuerdo (1)	Comentarios
----------------------------------	--------------------	----------------	-----------------	-------------------	-----------------------	-------------

Definición Items
publicaciones, productos y precios a sus clientes

Participación activa y desarrollo de la comunidad – 6.8

Ya sea de manera individual o a través de asociaciones busca aumentar el bien público, ayudar a fortalecer la sociedad civil

Esta organización realiza actividades de cercanía a la comunidad

Esta organización participa en asociaciones locales

Esta institución alerta y protege a los ciudadanos

Esta institución ayuda en programas de desarrollo de la comunidad

Fuente: Elaboración propia