

**Plan de acción y mejoramiento en torno a la RSE de la empresa Acondiclina Ingeniería y
Construcción S.A.S**

Deisy Yolanda Amòrtegui Sánchez

Angélica Andrea Sánchez

Ariel Agustín Ahumada

Yuri Nathaly Parra Vargas

José Ananías Cuervo Supelano

Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD

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

Administración de Empresas

Diplomado en Profundización en Gerencia Estratégica y Responsabilidad Social Empresarial

Diciembre 2021

**Plan de acción y mejoramiento en torno a la RSE de la empresa Acondiclíma Ingeniería y
Construcción S.A.S**

Deisy Yolanda Amòrtegui Sánchez

Angélica Andrea Sánchez

Ariel Agustín Ahumada

Yuri Nathaly Parra Vargas

José Ananías Cuervo Supelano

Grupo:

101008_19

Presentado a:

Dr. Sergio Nicolás Barrera Pardo

Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD

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

Administración de Empresas

Diplomado en Profundización en Gerencia Estratégica y Responsabilidad Social Empresarial

Diciembre 2021

Contenido

Capítulo 1. Antecedentes	8
Introducción	8
Problema	9
Objetivos	11
Objetivo General	11
 Capítulo 2. Marcos Referenciales	 12
Marco Conceptual (Glosario)	12
<i>Marco Institucional</i>	24
.....	26
Capítulo 3. Resultados	29
Diagnóstico	29
Instrumento de diagnostico	35
Fórmula empleada para hallar correctamente la muestra representativa para aplicar el instrumento	35
<i>Cálculo tamaño de la muestra</i>	35
 Instrumento Encuesta Análisis respuestas obtenidas	 36
<i>Nivel de cumplimiento sobre la norma ISO 26000</i>	41
<i>Porcentaje nivel de cumplimiento</i>	44
Matriz de Marco Lógico	45
<i>Árbol de problemas para la empresa Acondiclina Ingeniería y Construcciones SAS</i>	45
<i>Stakeholders</i>	46
.....	47
Capítulo 4. Plan de Mejoramiento	50
Plan de Acción	51
Conclusiones	56
Bibliografía	58
Anexos	59

Lista de tablas

<i>Tabla 1</i> Resumen analítico especializado	5
<i>Tabla 2</i> Marco institucional.....	24
<i>Tabla 3</i> Selección de la empresa.....	29
<i>Tabla 4</i> Diseño de instrumentos	30
<i>Tabla 5</i> Nivel de cumplimiento sobre la norma iso 26000.....	41
<i>Tabla 6</i> Tabla de ponderación.....	44
<i>Tabla 7</i> Tabla stakeholders.....	46
<i>Tabla 8</i> Plan de Acción y de Seguimiento para la Dimensión Económica.....	51
<i>Tabla 9</i> Plan de Acción y de Seguimiento para la Dimensión Social.....	53
<i>Tabla 10</i> Plan de Acción y de Seguimiento para la Dimensión Ambiental	54

Lista de figuras

<i>Figura 1</i> Conceptualización de RSE.....	18
<i>Figura 2</i> Estructura Organizacional	24
<i>Figura 3</i> Árbol de problemas.....	45
<i>Figura 4</i> Árbol de objetivos	47
<i>Figura 5</i> Mapa estratégico	41
<i>Figura 6</i> Mapa estratégico.....	49

Tabla 1***Resumen Analítico Especializado***

Título	Plan de Acción y mejoramiento en torno a la RSE de la empresa Acondiclina Ingeniería y Construcción S.A.S
Autores	Deisy Yolanda Amòrtegui Sánchez, Angélica Andrea Sánchez, José Ananías Cuervo Supelano, Ariel Agustín Ahumada, Yuri Nathaly Parra Vargas.
Tipo de documento	Trabajo de grado de Diplomado
Tutor	Dr. Sergio Nicolás Barrera Pardo
Lapso	2021
Palabra clave	Colaboradores, empresa, normatividad, negocio, Medio Ambiente Responsabilidad, RSE
Resumen	
Problema de investigación	Inadecuado manejo de los residuos sólidos generados por la fabricación de los equipos aire acondicionado
Metodología	Se emplea el método cuantitativo mediante la herramienta encuesta
Principales resultados	Una vez aplicada la herramienta de diagnóstico y verificados los indicadores de cada materia de la RSE se evidencia que la empresa ACONDICLIMA SAS, presenta un cumplimiento del 80 % sobre la norma ISO 26000, dentro sus aspectos fuertes se destaca las políticas de responsabilidad social creadas por la organización para el año 2021
Conclusiones	A partir del diseño metódico sobre objetivos y estrategias para identificar el problema central de una organización, da lugar a la implementación del método adecuado que permite la recolección de datos con respectivos análisis, y que, a su vez, conllevan la ejecución de planes de mejora continua en aras del bienestar común de sus colaboradores, clientes y proveedores junto con un aporte al apoyo sostenible a la comunidad que pertenece.
Referencias	https://bibliotecavirtual.unad.edu.co/login?url=http://search.ebscohost.com/loginC.aspx?direct=true&db=zbh&AN=136796612&lang=es&site=eds-live&scope=site

Resumen

Este proyecto posee como objetivo principal, establecer una proposición para implementar estrategias que mejoren la RSE, encaminado en dos de las materias primordiales que suministra la guía ISO 26000, para **ACONDICLIMA SAS** en los aspectos de experiencias laborales y medioambientales. Con la finalidad de cumplir con el objetivo propuesto se desarrolló un análisis al diagnóstico a la empresa, a través de herramientas de planificación estratégica y de recolección de información, con relación a los componentes descritos en la norma ISO 26000, que logró definir tanto fortalezas de gestión como debilidades al interior, oportunidades y amenazas a nivel externo. Los resultados corroboran que, si bien la empresa en este momento dispone con fortalezas, lo cual es insuficiente para optimizar la orientación de sus grupos de interés, mostrándose oportunidades de adelanto enfocadas a sus colaboradores y medidas medioambientales, lo que hace viable la propuesta.

Palabras claves

Colaboradores, empresa, negocio, normatividad, responsabilidad medio ambiental.

Abstract

The main objective of this project is to establish a proposal for the implementation of corporate social responsibility strategies, aimed at two of the main matters provided by the ISO 26000 guide, for **ACONDICLIMA SAS** in the aspects of work and environmental experiences. In order to comply with the proposed objective, an analysis of the current diagnosis of the company was carried out, through strategic planning tools and information collection, in relation to the components related in the ISO 26000 guide, which achieved define both strengths in its management and internal weaknesses, as well as opportunities and threats faced externally. The results corroborate that, although the company currently has strengths, this is not enough to improve the focus of its stakeholders, showing advancement opportunities focused on its collaborators and environmental measures, which makes the proposal viable.

Keywords

Business Collaborators, company, environment, regulations, standards.

Capítulo 1. Antecedentes

Introducción

El presente trabajo investigativo, tiene como propósito principal, el emitir un diagnóstico objetivo a la empresa Acondiclina ingeniería y construcción SAS, sobre las actividades que se están desarrollando, respecto a la norma internacional ISO 26000 o responsabilidad social empresarial, la cual aplica para todo tipo de organización, tanto en sectores públicos como privados.

El equipo de trabajo desarrolló un diagnóstico que permitió identificar las actividades e indicadores a trabajar, con el fin de implementar adecuadamente la norma ISO 26.000, que le brinda a la empresa credibilidad y buena imagen, frente a futuros negocios, contribuyendo también a mejorar las condiciones del mercado laboral, buenas prácticas de producción, cuidado permanente del medio ambiente y aportando para el progreso integral de su entorno o aceptación recíproca de la sociedad.

Problema

Mediante este trabajo se busca realizar una propuesta estratégica de mejoramiento para la empresa **Acondiclíma Ingeniería y Construcción SAS**, para conocer la situación real de la empresa y así identificar cómo esta puede responder a las nuevas exigencias y retos a los que se enfrenta. De esta manera, se estudia el sector de los equipos de aire acondicionado, con el objetivo de encontrar las oportunidades que ofrece este mercado diseñando para ello un plan estratégico de mejoramiento que aporte a un mayor crecimiento.

Por otra parte, cabe señalar que el aspecto medio ambiental, se convierte en el eje central del cual parte la propuesta de mejora, ya que su aplicación en cada una de las áreas de la empresa, con lleva al cumplimiento de los objetivos propuestos en la optimización de actividades esto con base a la reducción de los insumos y los gastos que incrementan la productividad.

Con la finalidad de satisfacer las necesidades de los consumidores y a su vez crear conciencia ecológica que incorpore principios ecológicos ya que el factor del medio ambiente afecta tanto a los colaboradores, clientes como a su entorno social en general por aspectos de contaminación producto del desarrollo de la actividad económica de la organización. Por ello, la importancia de controlar los materiales desechables contaminantes y contribuir así, con la tranquilidad y bienestar de las comunidades vecinas de la empresa.

A su vez se considera muy importante su adecuada aplicación ya que así se puede diagnosticar, proponer y controlar las acciones correctivas sugeridas en las diferentes áreas de la compañía.

Este documento se enfoca en el análisis interno de Acondiclíma Ingeniería y Construcción SAS, así como de los aspectos externos que influyen en el desempeño de la organización y de acuerdo a los hallazgos que se encuentran, se realizan las respectivas recomendaciones para adaptar o modificar procesos, con el fin de suministrar a esta; mediante el

instrumento empleado en este caso la encuesta en base a la metodología cuantitativa para tomar las decisiones que permiten mejorar su competitividad y rentabilidad.

Orientado a las sugerencias y recomendaciones que se realizan basándose en el análisis de su funcionamiento actual con el fin de evidenciar y minimizar los hallazgos encontrados.

Finalmente el desarrollo de la presente actividad integra tanto a trabajadores como directivos y colaboradores de la organización **Acondiclina Ingeniería y construcción SAS**, porque las sugerencias que se realizan están encaminadas a mejorar tanto las condiciones internas de la empresa, como su participación en el mercado por medio del fortalecimiento de la competitividad a través del desarrollo de ventajas que harán que la empresa sea tomada en cuenta como un marco de referencia dentro de las organizaciones de este sector.

Objetivos

Objetivo General

Presentar un plan de mejora que contribuya a conseguir las metas y objetivos de la organización frente al cumplimiento de la RSE.

Objetivos específicos

Diagnosticar como la empresa Acondiclina Ingeniería y construcción Sas, está ejecutando los programas de responsabilidad social en la empresa.

Evaluar los impactos económicos, sociales y ambientales para la elaboración del plan de RSE.

Proponer de manera gráfica la interrelación que tiene la empresa y como aporta a las dimensiones fundamentales.

Identificar el problema central de la compañía enfocado a la responsabilidad social y empresarial.

Realizar investigación sobre las conductas y/ o comportamientos de las personas que hacen parte de la compañía para que trabajen de manera armónica.

Establecer mapa de estrategias para maximizar los aspectos positivos de la empresa y así lograr implementar plan de acción.

Capítulo 2. Marcos Referenciales

Marco Conceptual (Glosario)

A continuación, se relacionan los conceptos relevantes en la presente investigación enfocados en la Responsabilidad Social Empresarial y la normatividad de la guía ISO 26000 (Fierro, 2020).

Alternativas

En el sentido económico, son las distintas posibilidades para elegir la opción que parezca más rentable o conveniente.

Crecimiento

El crecimiento empresarial es el progreso que experimenta una compañía en ámbitos de rentabilidad, desarrollo de productos, número de clientes y posicionamiento de marca.

Desarrollo económico

El desarrollo económico es un concepto que se refiere a la capacidad que tiene un país de generar riqueza (Fierro, 2020). Esto, además, se debe reflejar en la calidad de vida de los habitantes. Es decir, el desarrollo económico es un término relacionado con la capacidad productiva de una nación. Pero también se vincula al bienestar de los ciudadanos (Fierro, 2020).

Desarrollo social

Es dar a los colaboradores la oportunidad de aportar todo su potencial. Es crear en la empresa un clima que esté a la medida del ser humano, y donde, por supuesto, cada quien tiene que poner de su parte (Fierro, 2020). El Desarrollo Social es parte fundamental para garantizar

el mejoramiento de la calidad de vida de la sociedad. Implica una evolución o cambio positivo en las relaciones de individuos, grupos e instituciones en una sociedad. Su proyecto de futuro es el bienestar social (Fierro, 2020).

Como proceso económico, el desarrollo social debe generar riquezas que sirvan para apuntalar aspectos de desarrollo social dirigidos especialmente a la generación de los mejores productos y servicios útiles para la satisfacción de las necesidades humanas (Fierro, 2020).

Desarrollo sostenible

Incorpora la palabra sostener desde tres enfoques, el social, el económico y el ecológico considerando que para que sea sostenible significa que desde todos los puntos de vista debe continuar indefinidamente por lo que propone mecanismos para elevar la calidad de vida de la población además de conservar y restaurar los recursos naturales, mantener los procesos ecológicos, la diversidad biológica, la equidad de género, de raza, de credo, la distribución responsable de los recursos, etc., lo que implica cambio de actitudes, aspectos éticos, educativos, conciencia, responsabilidad y un compromiso de todos los grupos sociales que habitan el planeta (Hernández C. D., 2005).

Diagnóstico

Proceso en el que se estudia los antecedentes de un fenómeno o comportamiento

Diferencia

La discrepancia entre ambos indicadores radica en que el flujo de caja integra los movimientos financieros y el cálculo entre ingresos y gastos una vez se realiza el análisis de un periodo definitivo, mientras que el flujo de efectivo presenta la disponibilidad de dinero en líneas globales, exponiendo el capital de trabajo determinado y renovado de la empresa.

Estrategia

La estrategia en las empresas se refiere a la metodología con fines de lograr un objetivo a través de planes de acción que se disgregan en objetivos estratégicos para cada una de las áreas de la empresa. El propósito es diseñar objetivos estratégicos medibles, es el de llegar a las metas propuestas mediante indicadores de seguimiento y en determinados plazos.

Fructífero

Se refiere al aprovechamiento de una acción concreta que ha generado aspectos positivos de esta manera dicho adjetivo define como una utilidad, beneficio, privilegio, ganancia, que produce algún fruto, resultado, rendimiento o el efecto logrado o conseguido. Es el resultado de una acción, de un proyecto en el cual trabajamos con el fin de llegar a alguna meta, de cumplir un objetivo y de alcanzar fruto significativo.

Gasto

El gasto es un pago del cual no se espera conseguir una entrada futura.

Gestión ambiental

Metodología para el desarrollo de procesos que disminuyan los impactos ambientales negativos generados por la misma y que incrementan la eficacia de las operaciones (Fierro, 2020).El objetivo es impartir capacitaciones, controles, manejo de registros, políticas y objetivos (Fierro, 2020).

Habito

Nos referimos a tareas pequeñas o comportamientos repetitivos que se hace de manera diariamente y automática sin el mayor esfuerzo; se repite tantas veces que se convierte en una acción cotidiana y por casi siempre es como un complemento de vida para las personas. Son

conductas que nos benefician de alguna manera, aunque en otras no aporta enseñanza alguna.

Los hábitos son maneras diarias en las que hacemos las cosas, lo importante es que nos fortalezcan.

Mercado

El mercado es un escenario donde se efectúan operaciones entre compradores y vendedores.

Norma ISO 26000

La ISO 26000 nace para ayudar a organizaciones de todo tipo a ser más responsables socialmente (Fierro, 2020). Esta norma internacional tiene como objetivo asesorar a las organizaciones y fomentar el desarrollo sostenible (INNOVA, 2018) (Fierro, 2020).

Pensamiento estratégico

El pensamiento estratégico según Arellano (2004), se refiere a la forma de pensamiento que, apuesta a la creatividad, imaginación, en buscar alternativas innovadoras; pero con realismo, como potenciación de lo posible enmarcado dentro de un proyecto de construcción intencional de la realidad. (Fernández, 2015).

Proceso

Un proceso es un conjunto de actividades planificadas que implican la participación de un número de personas y de recursos materiales coordinados para conseguir un objetivo previamente identificado. Es el camino que se recorre para llegar la meta lo más importante es hacer los ajustes o tomar las acciones debidas para que cada proceso de resultados y se puedan cumplir los objetivos.

Rentabilidad

Relación efectiva entre las ganancias que suministra una operación.

Sistema

Es la unión de elementos que se relacionan entre sí y que funcionan como un todo. En compendio, los elementos de un sistema pueden funcionar de manera separada, sin embargo, siempre hará parte de una estructura mayor. Es la forma adecuada de hacer una tarea, la forma en la que varios procesos se ajustan para obtener éxito y se cumplan los objetivos.

Técnicas

Conjunto de ordenamientos o recursos que se emplean en un arte.

Visión

Representa una expectativa ideal de lo que se espera que la empresa sea o alcance a futuro. Debe ser realista, pero puede ser ambiciosa; su función es servir como guiar y ser motivante para desarrollar de manera óptima el trabajo. Es el objetivo al cual se quiere llegar, cada organización debe tener una visión y una forma de llegar a ella por lo cual es importante crearla, formarla y diariamente trabajarla con dedicación y esfuerzo.

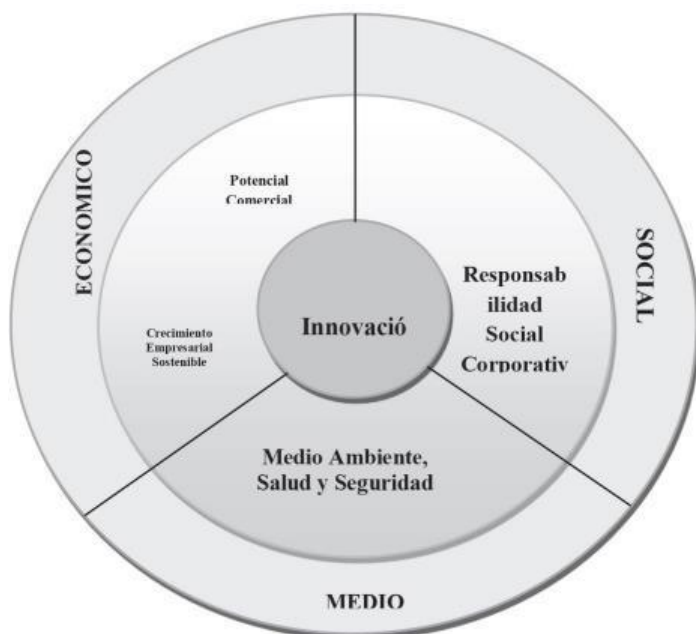
Marco Teórico

A lo largo de los años, la tendencia a alinear las empresas desde una perspectiva de gestión en responsabilidad social empresarial ha ido evolucionando, por lo que los objetivos sociales y ambientales se vinculan a la estrategia de cada organización. Estos requisitos proporcionan medidas para acciones coherentes, completas y ordenadas. Por esta razón, se han creado recomendaciones y estándares para ayudar a saber que ha logrado sus objetivos comerciales. La Responsabilidad Social Empresarial (RSE), es una forma de gestión que ha tomado fuerza desde su conceptualización en 1953, por ende, se parte de la tesis que sostiene que la RSE, se interesa por la búsqueda de bienestar de los distintos grupos en la sociedad que se encuentran relacionados de una u otra forma con la actividad de la compañía, que genere el menor impacto ambiental posible y a la vez permitan reconocer que las empresas si pueden ser rentables.

Las organizaciones deben apoyar la observancia por la vida y el trabajo, puesto que “es una obligación de las empresas proteger y velar por los derechos de sus empleados, y por derecho a una calidad de trabajo justa.” (Quintana, 2010). Por otro lado, cabe resaltar el enfoque de la investigación, especialmente resaltando el interés de Barragán (2018), respecto a introducir el factor medioambiental en su descripción, revelando la divulgada por el Instituto Ethos de Brasil en 2009 así: “objetivos empresariales compatibles con el desarrollo sostenible, conservando recursos ambientales”, encajando con Kouatli (2019), cuya finalidad de la RSE es el de minimizar los aspectos negativos que de una u otra forma afectan al medio ambiente (Fierro, 2020).

Figura 1

Conceptualización de la RSE (Kouatli 2019)



Nota: En esta figura se describen los factores, económico, medio ambiental y social que son parte del progreso de la sociedad y la creación generacional de economía sostenible.

Fuente: *Elaboración Propia*

Revisando la literatura respecto al tema, deduce que el concepto reúne varios elementos, referidos primeramente por (Stuebs & Sun, 2015), así como también la visión, lazos laborales, compromiso y mercado. Añadiendo estas al funcionamiento eficaz e integral de la organización y nivelándolas con las proyecciones de los Stakeholders (Fierro, 2020).

De acuerdo con Carlos Barragán (2018) la responsabilidad social, como su nombre lo indica es tener el compromiso de ofrecer productos y/o servicios a la medida de las necesidades de las personas, siendo los fabricantes los responsables en la producción, distribución y comercialización de los mismos, sin afectar los recursos del medio y sin causar daños psicológicos a las personas (Fierro, 2020).

Por ello se necesita la ayuda de los gobiernos, para que sean estos quienes les aporten de manera responsable a las personas las herramientas necesarias para subsistir en la vida y no dejarlo todo en manos de las grandes multinacionales que de una u otra manera intentan satisfacer los deseos desenfrenados de las personas, sin importan los daños que se ocasionan en el medio (Fierro, 2020).

En medio de la búsqueda constante de obtener una gama de productos y servicios que ofrecer continuamente a los consumidores, nos encontramos en un planeta que cada día está siendo destruido y donde los recursos naturales que nos quedan se ven afectados con la fabricación y distribución de las cosas que las personas supuestamente necesitan (Fierro, 2020). Pero la realidad es que los gobiernos nacionales de los países dan mayor importancia a las empresas, pues son estas las que generan ganancias para sus bolsillos, mientras que los ciudadanos deben pagar el precio de las destrucciones ecológicas y migrar hacia las ciudades, pues no encuentran como sobrevivir en las zonas rurales, no consiguen recursos propios del medio debido a que estos están siendo mal utilizados y cada día escasean, por tanto todo el planeta está siendo afectado por la mala utilización de los recursos que la naturaleza ofrece (Fierro, 2020).

A lo largo de los años, la tendencia a alinear las empresas desde una perspectiva de gestión en responsabilidad social empresarial ha ido evolucionando, por las expectativas socio ambientales se incorporan a la estrategia de cada empresa. Estos requisitos proporcionan medidas para acciones coherentes, completas y ordenadas. Por esta razón, se han creado recomendaciones y estándares para ayudar a saber que ha logrado sus objetivos comerciales se interesa por la búsqueda de bienestar de los distintos grupos en la sociedad que se encuentran

relacionados de una u otra forma con la actividad de la compañía, que genere el menor impacto ambiental posible y a la vez permitan reconocer que las empresas si pueden ser rentables.

El concepto y aplicación de RSE comenzó desde mitad del Siglo XX, pero solo a inicios de este Siglo se evidencia un cambio significativo (Sierra y García, 2013) en agregar no solo valor económico sino social reconociendo los intereses de los grupos y evaluando el impacto ambiental, de allí que se busca la preservación del medio ambiente y la sustentabilidad de las generaciones futuras.

Los autores (Antelo G & Robaina, 2015) manifiestan que "la responsabilidad social empresarial es el compromiso continuo de contribuir al desarrollo económico sostenible, mejorando la calidad de vida de los empleados y sus familias, así como la de la comunidad local y de la sociedad en general" de allí que todo componente que contribuya con la tranquilidad social debe ser valorado por la empresa y enfocado en sus tácticas como en la organización.

Por ello, cuando se habla de desarrollo económico también debe hablarse de desarrollo social y es allí donde cada individuo que interviene en el proceso de la compañía debe tener responsabilidades, obligaciones y reconocer sus limitaciones; esto para aportar al proceso de RSE generando valor, igualdad, estabilidad y equidad en el proceso (Amartya Sen, 2000), algunos autores sustentan que el primer paso es buscar equilibrio en el recurso humano y fortalecer su papel para generar proyectos de valor.

En tiempos actuales es de más relevancia la idea de combinar beneficios con principios de RSE, ya que es beneficioso, tanto para la empresa como para sociedad, se verifica por medio de la información prioritaria en el momento de tomar decisiones por parte de los compradores. Esto se aprovecha como un llamado a las gerencias de las empresas para atender más lo temas

medioambientales, la humanización, el respeto hacia la dignidad humana, información transparente, prácticas de anticorrupción, entre muchos aspectos más.

La importancia de la RSE, además radica es crear conciencia de que el trabajo de una organización va más allá de generar recursos financieros y reducir el impacto ambiental del uso de materiales de operaciones comerciales además de que prioriza a los competidores (Ortiz, 2017).

Entre sus características podemos indicar que las empresas adquieran una ventaja frente a la competencia a la hora de afianzar sus negocios en el mismo “La competencia debe ser no solo en lo económico, también debe ser con la “responsabilidad social empresarial” agregado de infinito valor en los activos propios de la empresa (Vergara, 2014).” ; por consiguiente se crea un valor compartido donde existe una balanza entre inversión e impacto así las cosas se hace notoria la prevención hacia el bienestar no solo social sino también medio-ambiental dando así un adecuado uso a los recursos naturales del entorno donde la empresa genera su actividad económica.

En razón a que, con la RSE, se pretende que las organizaciones utilicen recursos bajo un deber ético, en otras palabras, que la producción sea un compromiso de ellos y que, por otro lado, generen trabajo y luchen por el bienestar de la comunidad, es así, como las organizaciones pasan de pensar que la prioridad es: (el aumento de productividad y la creación de capital para los propietarios), también debe haber un claro compromiso en las buenas relaciones con la ciudadanía empresarial. Esta iniciativa se caracteriza por tener ideas de carácter voluntario, son empresas, organizaciones y conjuntos de interés causantes con la comunidad y el medio ambiente, sus exponentes son las organizaciones de economía social u organizaciones socialmente causantes, se mide a través de herramientas de reporte y entre otros su interés en

apoyar el desarrollo humano, la sociedad, la sustentabilidad y una mejor calidad de vida, generando cambios incrementales positivos o negativos (Berbesi, 2015).

A partir del punto de vista de disponibilidad social, y teniendo en cuenta los elementos de la RSE, las organizaciones capaces consideran que el ambiente interno y externo está formado de diversos conjuntos e individuos interesadas en ellas; en la literatura administrativa, dichos conjuntos son llamados equipos de interés o stakeholders, que son cualquier persona o comunidad con posibilidades de afectar o ser afectado por las actividades, decisiones, políticas, prácticas o proyecciones de la empresa (Aguilera & Puerto, 2011).

Existen tres grandes modelos de la responsabilidad social empresarial el primero se trata de modelo ambiental básicamente se trata de la protección del medio ambiente, involucrándose en programas o fundaciones que apenas recuperan el paisaje natural. Otra parte se encuentra el modelo social que es el encargado de fomentar los valores éticos y sociales, enfocados en mejorar la situación laboral, económica y social del entorno donde se desarrollan las operaciones de producción, de igual forma sus prácticas económicas respecto a los valores justos y equilibrados. (Medina, 2019).

A través de estos modelos, las organizaciones puedan tener un crecimiento económico de manera amigable y sostenible con acciones que promueve el fortalecimiento ambiental y el desarrollo social.

Además, se tiene que el 85% de los empresarios apoyan la idea en cuanto a efectos beneficiosos de la RSE tanto para la sociedad como para la empresa. Server y Capo (2009); Forética (2008).

Por otra parte, se ha re estructurado el modelo, encauzado a una pensamiento social y económico de la organización, cambiando la prioridad únicamente hacia el beneficio como único

indicador en pro de la eficiencia empresarial. No olvidemos que la organización se considera como un sistema abierto determinante también por su entorno donde opera y que los grupos de interés aportan cambios de mentalidad en sus comportamientos (De la Cuesta, 2005; Vargas y Vaca, 2005; Simancas y Ledesma, 2017).

Como se puede evidenciar en los dos anteriores argumentos, la Responsabilidad Social empresarial, humaniza a la persona y a su entorno, aunque no haga parte directa de una organización. Sus intereses no solamente es el desarrollo como unidad independiente, también se preocupa por la sostenibilidad ambiental y el progreso integral de su entorno.

Se puede concluir lo siguiente:

Las principales características de la RSE, versan en el crecimiento económico, la integridad ambiental y el desarrollo sostenible.

Se evidencia que la RSE hace parte del ADN de cada una de las empresas, por lo cual es necesario que todas las compañías utilicen estas políticas de manera positiva en pro del desarrollo financiero, social y ambiental.

Cuando hablamos de la RSE no es referirnos a la ejecución de acciones directas sobre su entorno o comunidad externa, sin embargo, si es un compromiso permanente el de incidir de manera indirecta, servir como apoyo y patrocinar obras de carácter social que beneficien y/o mitiguen el impacto de nuestra operatividad.

Asumir la responsabilidad social empresarial como un tema importante la organización es garantía de un éxito y mejora continua en diferentes ámbitos, que benefician al empleado, empleador y ambiente.

Tabla 2

Marco Institucional

Identificación De La Compañía	Acondiclíma Ingeniería Y Construcción SAS
Sector	Industrial
Ubicación	Carrera 56 A 4 13, Bogotá, Bogotá
Misión	<p>Acondiclíma SAS, es una compañía dedicada a la ingeniería, ofrece soluciones perentorias e integrales desde el diseño, aprovisionamiento y montaje de sistemas de aire acondicionado en áreas de trabajo crítico y confort climático, dirigido a todos los entornos a nivel regional y nacional.</p> <p>Estamos comprometidos con brindar productos y servicios de excelente calidad cumpliendo con las especificaciones técnicas y garantizando la seguridad y salud de nuestro personal en cada una de sus actividades haciendo uso racional y eficiente de los recursos naturales, cumpliendo con la normatividad legal vigente. Garantizamos a nuestros clientes proveedores y accionistas seriedad y respaldo, mediante un trabajo serio, responsable y seguro.</p>
Visión	<p>Hacer de Acondiclíma SAS una empresa líder de ingeniería en acondicionamiento de aire y energía, innovando constantemente de acuerdo a los avances tecnológicos y cumpliendo con estándares internacionales de eficiencia, calidad y seguridad. Compitiendo a nivel nacional con un alto sentido social y de servicios.</p> <p>Participaremos para el año 2021 en los grandes proyectos de acondicionamiento climático posicionándonos en el servicio de sistemas de aire acondicionado</p>
Valores	Calidad: Nos identificamos por ofrecer y entregar a nuestros clientes equipos de la mejor calidad. Nuestro reconocimiento a

nivel mundial, es el resultado a la eficacia demostrada en garantía y respaldo total.

Seriedad: Compromiso total para nuestros clientes, respecto al trato pactado en diseño, calidad y cumplimiento en términos de tiempo según lo establecido.

Oportunidad: Nuestra atención inmediata para la presentación de propuestas de acuerdo a las necesidades reales del cliente y que permitan alternativas viables, eficaces y de bajo costo.

Respaldo: Somos una compañía que garantiza a su clientela, la atención adecuada desde el diagnóstico e inicio del contrato hasta el ajuste final de los equipos.

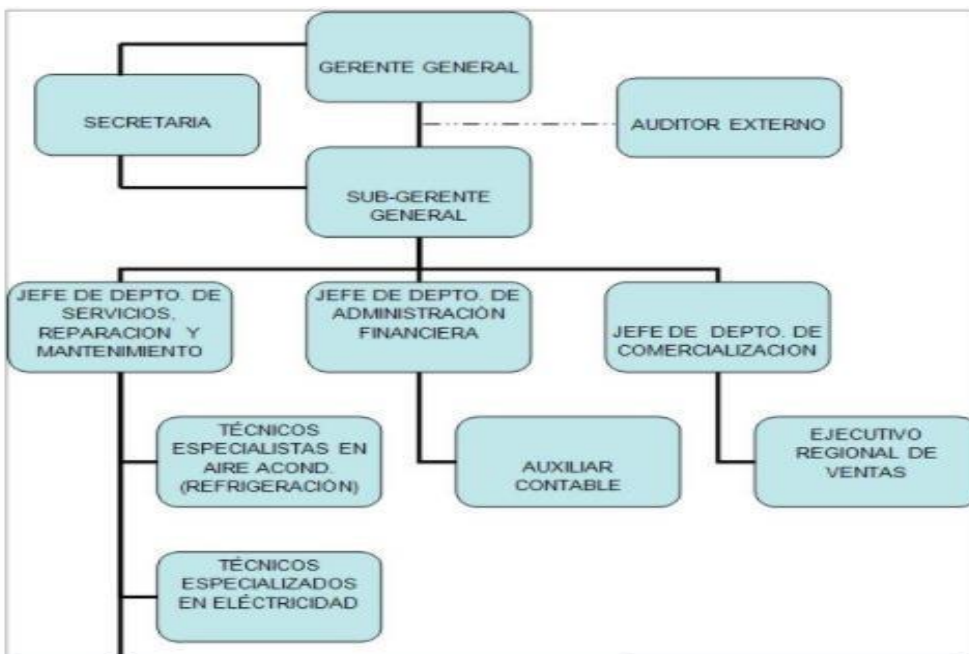
Responsabilidad: Somos una organización comprometida con la preservación del medio ambiente, el cumplimiento eficaz a nuestra clientela y la humanización permanente de nuestros colaboradores incluidos en buenas prácticas de salud Ocupacional, bienestar social y crecimiento profesional permanente.

Nota: En esta figura se los datos de la empresa Acondiclina Ingeniería y Construcción SAS.

Fuente: *Elaboración Propia*

Figura 2

Estructura Organizacional



Nota: Mediante esta figura plasmamos los cargos que existen dentro de la compañía actualmente

Fuente: Elaboración propia

Marco legal

A continuación, se expone la normatividad que aplica de manera directa o indirecta en relación con la comercialización de equipos, partes y repuestos de aire acondicionado en Colombia. De igual manera, aborda las entidades encargadas de vigilar y controlar la operación de la empresa ya que al tener conocimientos sobre dichas leyes, garantiza que las actividades realizadas en el desarrollo de la misma se encuentren dentro de los lineamientos de la ley.

La Constitución Política De Colombia es la carta magna, del estado colombiano, en donde se reglamentan las normas de la nación, donde para que una ley sea publicada de manera oficial debe estar acorde con los principios y lineamientos de esta, en seguida se hará mención a los artículos que regulan el mercado de los equipos de aire acondicionado:

En el artículo 80 establece que “El Estado planificará el manejo y aprovechamiento de los recursos naturales, para garantizar su desarrollo sostenible, su conservación, restauración o sustitución. Además, deberá prevenir y controlar los factores de deterioro ambiental, imponer las sanciones legales y exigir la reparación de los daños causados. Asimismo, cooperará con otras naciones en la protección de los ecosistemas situados en las zonas fronterizas.” (República de Colombia., 1991).

Dicho artículo es muy importante, para Acondiclina Ingeniería y Construcción SAS porque algunos elementos de los equipos de aire acondicionado debilitan la capa de ozono y por ello se necesita de un riguroso cuidado con el manejo que se le brinda a los residuos que se ocasionan, con el fin de evitar la contaminación de espacios naturales.

El artículo 95, Numeral 8 indica: “Toda persona está obligada a cumplir la Constitución y las leyes. Proteger los recursos culturales y naturales del país y velar por la conservación de un ambiente sano.” (República de Colombia., 1991) Así como el artículo N° 80, este artículo soporta lo anteriormente dicho; se resalta que tanto como compañía y como personas naturales se genera la obligación de velar por la preservación del medio ambiente.

La empresa Acondiclina Ingeniería y Construcción SAS se preocupa por dar cumplimiento a estos artículos y así tener una empresa socialmente responsable; por consiguiente se crea un valor compartido donde existe una balanza entre inversión e impacto, así las cosas se hace notoria la prioridad hacia el bienestar no solo social sino también medio-ambiental dando así un adecuado uso a los recursos naturales del entorno donde la empresa genera su actividad económica.

Se concluye en exigencia permanente el de adjuntar un fuerte compendio de disposiciones de carácter preventivo y correctivo que mitigue los desastrosos impactos ambientales generados por acciones productivas y/o de consumo. Lo anterior, conlleva de manera prioritaria al diseño y cumplimiento de criterios y normas que regulen las diferentes operaciones industriales a través de los entes oficiales del estado, nombrados para tal fin.

Capítulo 3. Resultados

Diagnóstico

Tabla 3

Selección de la empresa Acondiclíma Ingeniería y Construcción SAS

Empresa	Posibilidades de acceso a aplicar los instrumentos (Calificar de 1 a 5)	posee un direccionamiento estratégico y una descripción, que puede ser incluida en el marco institucional del trabajo (Calificar de 1 a 5)	Posibilidad de evaluar las materias fundamentales del ISO 26000 (Calificar de 1 a 5)	Sumatoria total
Acondiclíma Deisy Amòrtegui	5	5	5	15
Acondiclíma José Ananías	5	5	5	15
Acondiclíma Yuri Nathaly	5	4	5	14
Acondiclíma Ariel	4	5	5	14
Acondiclíma Andrea	5	5	5	15

Nota: En esta tabla quisimos reflejar la votación asignada a la empresa que se seleccionó para desarrollar la investigación entornó a la RSE

Fuente: Elaboración propia

Tabla 4

Diseño de instrumentos

Materia fundament al o variables	Indicadores que demuestran el cumplimiento de la materia fundamental	Preguntas entre 10 y 15 en total	Instrumento y población objeto de estudio
Gobernanza De La Organización	Indicadores de gestión <i>Cantidad de politicas RSE socializadas por la compañía a sus empl</i> <i>Cantidad de politicas establecidas por la compañía enfocadas a</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. A continuación, selecciona las políticas de Responsabilidad Social Empresarial que tiene la Compañía activas en este momento 2. Durante el año 2021 la Compañía estableció 5 políticas de Responsabilidad Social Empresarial, ¿A cuentas de estas capacitaciones de socialización asistió usted? 3. La Política de Responsabilidad Social Empresarial enfocada a realizar todo esfuerzo corporativo para usar recursos de manera eficiente para la fabricación de los equipos de refrigeración a través de políticas de reciclaje, considera usted que: 4. Considera que la mejor forma para socializar las Políticas de Responsabilidad Social Empresarial, son: 	<p>Fórmula para medir el instrumento</p> <p>Encuesta a los encargados, tanto del área de Recursos Humanos como área de nómina</p> <p>Formula tamaño de muestra</p> $\frac{N * Z^2 P * Q}{e^2(N - 1) + Z^2 * p * q}$ <p>=SUMA((B58)*(B60)^2*(B64)*(B66))/((B62^2)*(B58-1)+(B60^2)*(B64)*(B66))</p>

Derechos Humanos

Indicadores De Gestión

$$\frac{\text{Cantidad de mujeres vinculadas a la empresa en el año 2021}}{\text{Cantidad de mujeres vinculadas a la empresa en el año 2020}} \times 100$$

- 5 ¿Es usted madre o padre cabeza de familia?
- 6 ¿Siendo usted del sexo femenino, considera que la empresa fomenta el respeto hacia su género?
- 7 ¿Siendo usted del sexo femenino, desde que periodo se encuentra laboralmente vinculado a la compañía?

Fórmula para medir el instrumento

Encuesta a los encargados, tanto del área de Recursos Humanos como área de nómina
Formula tamaño de muestra

$$\frac{N * Z^2 P * Q}{e^2(N - 1) + Z^2 * p * q}$$

$$= \text{SUMA}((B58)*(B60)^2*(B64)*(B66))/((B62^2)*(B58-1)+(B60^2)*(B64)*(B66))$$

Prácticas Laborales

Indicadores De Gestión

$$\frac{\text{Cantidad de Evaluaciones de Desempeño aplicadas en el año 2021}}{\text{Total de colaboradores en el año 2021}} \times 1$$

- 8 ¿Con que frecuencia la empresa aplica Evaluaciones de Desempeño a los colaboradores?
- 9 ¿Qué ítems se tuvieron en cuenta para la Evaluación de Desempeño Laboral?
- 10 ¿En qué rango se encuentra su calificación según el resultado de su Evaluación de Desempeño?

Fórmula para medir el instrumento

Encuesta a los encargados, tanto del área de Recursos Humanos como área de nómina
Formula tamaño de muestra

$$\frac{N * Z^2 P * Q}{e^2(N - 1) + Z^2 * p * q}$$

$$= \text{SUMA}((B58)*(B60)^2*(B64)*(B66))/((B62^2)*(B58-1)+(B60^2)*(B64)*(B66))$$

Prácticas Laborales

$$\frac{\text{\# de días de ausencia por incapacidad laboral en el año 5 DIAS}}{\text{\# de días de trabajo programados en el año 299}} \times 100$$

- 11 ¿Cuántas horas trabaja al día?
- 12 ¿Cuántos días trabaja en la semana?
- 13 ¿Cuántas horas extras genera usted a la

Fórmula para medir el instrumento

Encuesta a los encargados, tanto del área de

		<p>semana?</p> <p>14 ¿Qué mecanismos utiliza la empresa para garantizar que usted no labore horas adicionales</p>	<p>Recursos Humanos como área de nómina</p> <p>Formula tamaño de muestra</p> $\frac{N * Z^2 P * Q}{e^2(N - 1) + Z^2 * p * q}$ <p>=SUMA((B58)*(B60)^2*(B64)*(B66))/((B62^2)*(B58-1)+(B60^2)*(B64)*(B66))</p>
<p>Prácticas Justas De Operación</p>	<p>Indicadores De Gestión</p> $\frac{(Cantidad\ de\ horas\ laboradas\ al\ día) * (días\ de\ la\ semana\ trabajados)}{Total\ de\ horas\ laborales\ por\ semana\ permitidas\ por\ el\ Ministerio\ de\ Trabajo} * 10$	<p>15 ¿Cuántos días usted se ha incapacitado en el último año?</p> <p>16 ¿La incapacidad genera fue por concepto de?</p>	<p>Fórmula para medir el instrumento</p> <p>Observación directa al proceso de reciclaje a nivel empresa y de cada una de sus áreas</p>
<p>Prácticas Justas De Operación</p>	<p>Indicadores De Gestión</p> $\frac{\# de personas contratadas con prestaciones de ley con la empresa}{Total de personas contratadas en la empresa} * 100$	<p>17 ¿Qué tipo de contrato laboral tiene actualmente usted con la empresa?</p> <p>18 ¿Por el tiempo de contrato que tiene actualmente con la compañía usted tiene acceso a los siguientes servicios?</p>	<p>Formula tamaño de muestra</p> $\frac{N * Z^2 P * Q}{e^2(N - 1) + Z^2 * p * q}$ <p>=SUMA((B58)*(B60)^2*(B64)*(B66))/((B62^2)*(B58-1)+(B60^2)*(B64)*(B66))</p>

<p>Medio Ambiente</p>	<p>Indicadores De Gestión</p> $\frac{\text{Cantidad de materiales reciclables utilizados en la elaboración de los Sistemas de Aire Acondicionado}}{\text{Total de materiales usados para la elaboración de Aire Acondicionado}} \times 100$	<p>19. ¿Cuántas piezas se requieren para la elaboración del Sistema de Aire Acondicionado? (27 piezas)</p>	<p>Fórmula para medir el instrumento</p> <p>Encuesta aplicada a los encargados de las áreas de Recursos humanos, ventas y sistema</p> <p>Formula tamaño de muestra</p>
		<p>20. ¿Cuáles son los procesos implementados por la empresa para realizar la recolección de las piezas a reciclar</p> <p>21. ¿Cuál es el porcentaje de las piezas recicladas que se utilizan en la elaboración de los Sistemas de Aire Acondicionad</p>	$\frac{N * Z^2 P * Q}{e^2(N - 1) + Z^2 * p * q}$ <p>=SUMA((B58)*(B60)^2*(B64)*(B66))/((B62^2)*(B58-1)+(B60^2)*(B64)*(B66))FORMULA</p>
<p>Asunto De Consumidores</p>	<p>Indicadores De Gestión</p> $\frac{\text{Cantidad de respuestas enviadas a las PQRS de los clientes en el año 2021}}{\text{Cantidad de PQRS radicada en el año 2021}} \times 100$	<p>22. Conoce los canales por los cuales los clientes interponen sus PQRS</p> <p>23. Cuántas PQRS por servicio y/o calidad del Producto fueron radicadas por parte de los clientes en el año 2021 (esto según socialización por correo electrónico por parte de la Compañía)</p> <p>24. En % las PQRS radicadas por los clientes a su departamento, cuántas de ellas fueron contestadas según las políticas:</p>	<p>Fórmula para medir el instrumento</p> <p>Encuesta aplicada a los encargados de las áreas de Recursos humanos, ventas y sistema</p> <p>Formula tamaño de muestra</p>
	<p>Indicadores de Gestión</p>	<p>25. Cuántos Proyectos Sociales fueron presentados en el Presupuesto de la compañía en</p>	$\frac{N * Z^2 P * Q}{e^2(N - 1) + Z^2 * p * q}$ <p>=SUMA((B58)*(B60)^2*(B64)*(B66))/((B62^2)*(B58-1)+(B60^2)*(B64)*(B66))</p> <p>Fórmula para medir el instrumento</p>

Participación Activa Y Desarrollo De La Comunidad	el año 2020	Encuesta aplicada a los encargados de las áreas de Recursos humanos, ventas y sistema Formula tamaño de muestra
	26. Cuantos Proyectos Sociales fueron ejecutados por la compañía en el año 2020	$\frac{N * Z^2 P * Q}{e^2(N - 1) + Z^2 * p * q}$
	27 De los siguientes proyectos realizados por la compañía, ¿cuál fue el que más le gusto?	$\text{SUMA}((B58)*(B60)^2*(B64)*(B66))/((B62^2)*(B58-1)+(B60^2)*(B64)*(B66))$

Nota: En esta tabla se plasman las 7 materias fundamentales referentes a la norma ISO 26000, donde se aplico como herramienta la encuesta con 27 preguntas, se evidencian las fórmulas para hallar el porcentaje de cumplimiento. Posterior a esto identificar el problema central de la compañía.

Fuente: Elaboración propia

Instrumento de diagnostico

Fórmula empleada para hallar correctamente la muestra representativa para aplicar el instrumento

Cálculo tamaño de la muestra

Se aplica el cálculo del tamaño de la muestra para medir el resultado bajo un tamaño de población total de **107 personas que laboran en la empresa Acondiclina Ingeniería Y Construcción SAS**, con un nivel de confianza de 95% (1,96), margen de error estimado del 5%, con una probabilidad de éxito del 50 % y con una probabilidad de que no ocurra el evento del 50 % donde **n= 83,86** posibles encuestados y el instrumento aplicar es encuesta por Google.

Formula tamaño de muestra

$$\frac{N * Z^2 P * Q}{e^2(N - 1) + Z^2 * p * q}$$

$$= \text{SUMA}((B58)*(B60)^2*(B64)*(B66))/((B62^2)*(B58-1)+(B60^2)*(B64)*(B66))$$

55 A continuación le facilitamos gratuitamente una aplicación para calcular el tamaño muestral. Introduzca los datos correspondientes a su investigación y mire los resultados en la casilla de la **n**

57

58 N:

59

60 Z: Para colombia es Z, que es la representación de la varianza. Z es el equivalente de K

61

62 e:

63

64 p:

65

66 q:

67

68

69 n:

70

71 <http://feedbacknetworks.com/cas/experiencia/sol-preguntar.html>

72

73 **CALCULO MUESTRA PARA UNA POBLACIÓN FINITA 100 PERSONAS ENCUESTADAS CABECERA MUNICIPAL GUAYABAL D ESIQUIMA**

74 OTRO METODO

75 $n = \frac{102,7628}{1,2254} = 83,86$ $\frac{N * Z^2 P * Q}{e^2(N - 1) + Z^2 * p * q}$

76 RESULTADO TAMAÑO DE LA MUESTRA n=83,86

77

78

79

80

Portada / Fórmula / **calculo de la muestra** / otra opcion

Listo

Formula organizada y modificada por los profesores Luis Octavio Castañeda y Hugo Ocampo Cárdenas, UNAD Ccav Dosquebradas.

Instrumento Encuesta Análisis respuestas obtenidas

Respecto a la evaluación de desempeño, el 92.9 % de los 84 encuestados, manifestaron que en esta empresa dicho procedimiento no existe. Un 6% de los encuestados, indicó que se hace dos veces al año, mientras que otro 1.1% refiere que se hace una vez al año. Este resultado nos indica que la empresa tiene la oportunidad de evaluar la gestión de sus empleados, con el fin de retroalimentarlos en el desarrollo de sus funciones y fortalecer el plan de capacitación para mejorar las habilidades y competencias que estén por debajo del nivel mínimo requerido.

Se evidencia la ausencia de evaluaciones de desempeño laboral. Se entiende que algunos colaboradores se califican algunas variables en desempeño laboral como competencias, destrezas, actitudes y habilidades. Se recomienda a la empresa estructurar un proceso formal de evaluación de desempeño laboral con el fin de fortalecer la capacitación para promover el plan de carrera y fortalecer el talento humano de la organización.

Se evidencia que no se lleva a cabo una evaluación de desempeño laboral formal a los empleados, teniendo en cuenta que el 81% de los encuestados responde que no fue evaluado, sin embargo, algunos colaboradores entienden que tienen un porcentaje de cumplimiento de sus labores y funciones, teniendo en cuenta que algunos de ellos determinan estar en un grado de evaluación entre el 50% y el 100%, mientras que otros consideran que están por debajo del 49%. Se recomienda a la empresa re estructurar la evaluación de desempeño formal que permita la retroalimentación de las actividades realizadas con el fin de buscar una mejora continua al desarrollo de sus funciones.

Se evidencia que el 60% de la organización es padre o madre cabeza de familia, lo cual implica que la mayor parte de empleados responde económica y emocionalmente por su familia, por lo cual la empresa tiene una oportunidad de desarrollar planes que permitan fortalecer los procesos de talento humano, apoyando el bienestar personal y familiar en general.

Por otra parte, el 50% de las mujeres de la organización consideran que la empresa no presta atención a fomentar el respeto hacia su género, por lo cual se recomienda llevar a cabo jornadas de sensibilización de este tema con el fin de garantizar el conocimiento del respeto y la protección a los derechos de las mujeres en toda la población. Además, que la mitad del personal de la empresa es de sexo femenino y que únicamente el 15.5% lleva más de un año. De igual forma, visualizamos que el primer semestre de 2021 fue el de mayor porcentaje de ingreso de mujeres a la empresa.

Cerca del 60% de los empleados de la organización trabaja más de 8 horas al día, lo cual implica que haya una revisión estricta de los pagos que se realicen en cuanto a horas extras que se laboran en cada una de las dependencias. Se sugiere implementar planes de optimización de procesos que permitan culminar las actividades en la jornada laboral definida con el fin que el personal tenga espacio de compartir con sus familias y realizar actividades adicionales a las laborales.

Podemos observar que la mayoría del personal trabaja seis días de la semana, luego el porcentaje siguiente nos muestra el personal que trabaja 7 días es decir toda la semana, y el menor porcentaje trabaja 5 días, esta variación se debe al área en la cual desempeñan sus labores.

Se puede observar que un porcentaje importante hace 5 horas extras a la semana esto debido a que pertenecen al área de producción y el porcentaje que hace cuatro horas extras por

semana hacen parte del área de despachos la cual es muy importante para el cumplimiento con el cliente.

La empresa prefiere en la mayoría de casos hacer contratación temporal para cuando se requiere y no pagar horas extras adicionales al personal fijo sin embargo podemos decir que también reconocen y pagan las horas extras que sus colaboradores hacen en función del desarrollo de la empresa.

En un porcentaje mayor el personal resulta con incapacidad de 1-5 días, estos por diagnósticos leves de enfermedad común sin embargo es preocupante el porcentaje de personas con incapacidades que sobrepasan los 16 días y deja ver porque es necesario la contratación de personal adicional para cumplir con la producción también para no recargara a los trabajadores y que no resulten con enfermedades por cansancio, estrés y/o similares.

Sin duda todas las empresas se vieron afectadas por la Pandemia de Covid 19 y nuestra compañía no sería la excepción por lo cual el 23.8% de los incapacitados son por Covid 19 y debido al aislamiento obligatorio que deben cumplir se incrementó la contratación temporal pero también debe revisarse a través del área de SST las incapacidades por otros diagnósticos que no dejan de afectar el desarrollo de la organización.

No es asombroso este resultado pues debido a la cantidad de incapacitados y la responsabilidad por el cumplimiento con el cliente se debe tener personal para laborar por días, el 25 % hacen parte de esos colaboradores que ingresaron en el último año y que están a término fijo, y el 22 % son el personal más antiguo de la empresa.

Siempre sin importar el tipo de contrato el personal debería estar afiliado a la ARL Y SALUD como cumplimiento de la normatividad, pero es preocupante ver que acá solo el 54.8%

tienen este servicio y el 36% no tienen ningún servicio de estos y eso es grave pues pueden tener algún accidente laboral y la empresa debería pagar lo que esto conlleve.

Podemos evidenciar que el casi 99% de los empleados conocen la elaboración del producto principal de la empresa esto genera confianza y sentido de pertenencia.

Acá es evidente la falta de responsabilidad ambiental, la falta de concientización por el cuidado de nuestros recursos ambientales y la buena utilización de los mismos es importantísimo hacer lo necesario porque este porcentaje disminuya lo antes posible.

Dando razón al análisis de la anterior respuesta se señala que es mínimo el porcentaje de piezas que se reciclan en la elaboración de los productos, por lo cual es necesario aplicar una estrategia de reciclaje y el buen uso de los recursos en la organización esto para tener un cuidado consiente del medio ambiente.

La Empresa proyecta y establece políticas de Responsabilidad Social Empresarial, socializando de forma correcta los proyectos entre sus colaboradores. Se muestra una estructura sólida en relación a las políticas, abarcando lo social, lo ambiental, económico y valorando desde varios apartes el compromiso y desempeño de sus colaboradores.

A través, de la aplicación de la herramienta se confirmó que solo 59 empleados asistieron al 100% de las capacitaciones. El personal que asistió se clasifica en un tiempo de ingreso a la compañía inferior a 47 días, sin embargo, se debe estructurar el plan de bienvenida a la compañía e incluir estas 5 políticas para conocimiento y participación de toda la comunidad.

Se requiere realizar un seguimiento profundo a la Política medioambiental que con claridad muestra falencias. Se requiere estructurar de forma adecuada jornadas permanentes que permitan recolectar las piezas a reciclar y buscar que la fabricación de algunas de estas sean en

material reciclable. Por otro, lado involucrar a los colaboradores para utilizar las piezas y optimizar los recursos al máximo.

Es necesario realizar todo esfuerzo en el establecimiento y socialización de las políticas, con el fin de crear uniformidad y compromiso al momento de ejecutar. Esto permite mayor compromiso por parte de la compañía en el cumplimiento de sus compromisos, la explicación permitirá un entendimiento acertado, mayor apropiación y adquisición de conocimiento.

Los canales que dispone la compañía para atención de PQRS permite que los clientes tengan a su disposición opciones desde cualquier lugar y por cualquier medio. Es de importancia resaltar que el 70% de los empleados conoce este aspecto, sin embargo, uno de los canales tradicionales de atención es el call center, lo que obliga a la compañía a revisar sus manuales de procedimientos y en rutar su atención por este medio, ya que es menos impersonal y permite solucionar al cliente en tiempo real.

La empresa realiza un seguimiento continuo al escalamiento de quejas por parte del cliente, muestra interés por parte de la compañía y permite un mejor seguimiento a estas.

Muestra una buena ejecución en la respuesta oportuna a las quejas interpuestas por parte de los clientes, el porcentaje de no respuesta es bajo. Se requiere realizar algunas correcciones de mejora ante el proceso, pero en términos generales se identifican los diferentes canales para PQRS.

Los colaboradores identifican de forma correcta los proyectos sociales establecidos por la compañía, se asocia una participación alta y un respaldo al momento de ejecutarlos. La Compañía invierte parte de su utilidad en proyectos sociales, ambientales y socio económicos.

Se observa una ejecución en los proyectos propuestos baja, lo que permite replantear la estrategia de ejecución (tiempo, presupuesto, capital humano disponible). Sin embargo, después de la aplicación de la herramienta se aclara que la mayoría de los proyectos no fueron ejecutados por temas de contagio y las restricciones estipuladas por la Alcandía Mayor y el Gobierno Nacional lo que impacto en el desarrollo.

Los proyectos sociales permiten no solo resarcir los daños ambientales que una compañía pueda realizar al medio ambiente por el desarrollo de su actividad sino retribuir a la sociedad bien sea en educación, inversión en proyectos para la comunidad o bienes materiales.

Tabla 5

Nivel de cumplimiento sobre la norma ISO 26000

Materia	Indicador	Resultado
Prácticas Laborales	$\frac{\text{Cantidad de Evaluaciones de Desempeño aplicadas en el año 2021}}{\text{Total de 83 colaboradores en el año 2021}} \times 100 =$	60%
	$\frac{\# \text{ de días de ausencia por incapacidad laboral en el año}}{\# \text{ de días de trabajo programados en el año 299}} \times 100 =$	1.6%
Derechos Humanos	$\frac{\text{Cantidad de mujeres vinculadas a la empresa en el año 2021}}{\text{Cantidad de mujeres vinculadas a la empresa en el año 2020}} \times 100$	116%
Prácticas Justas De Operación	$\frac{(\text{Cantidad de horas laboradas al día } 8) \times (\text{días de la semana trabajados } 7)}{\text{Total de horas laborales por semana permitidas por el Ministerio de Trabajo } 48} \times 100 =$	116%
	$\frac{\# \text{ de personas contratadas con prestaciones de ley con la empresa}}{\text{Total de personas contratadas en la empresa}} \times 100$	51.12%
Medio Ambiente	$\frac{\text{Cantidad de materiales reciclables utilizados en la elaboración de los Sistemas de Aire Acondicionado } 4}{\text{Total de materiales usados para la elaboración de Aire Acondicionado } 27} \times 100$	14%

Gobernanza De La Organización	$\frac{\text{Cantidad de políticas RSE socializadas por la compañía a sus empleados}}{\text{Cantidad de políticas establecidas por la compañía enfocadas a RSE}} \times 100=$	140 %
Asunto De Consumidores	$\frac{\text{Cantidad de respuestas enviadas a las PQRS de los clientes en el año 2021}}{\text{Cantidad de PQRS radicada en el año 2021}}$	0.82 %
Participación Activa Y Desarrollo De La Comunidad	$\frac{\text{Cantidad de Proyectos Sociales ejecutados por la compañía en el año 2020}}{\text{Cantidad de Proyectos Sociales propuestos por la compañía para el año 2020}} \times 100=$	36%
Total		562

Nota. Una vez aplicada la herramienta de diagnóstico es decir la encuesta y verificados los indicadores de cada materia de la RSE se evidencia que la empresa ACONDICLIMA SAS, presenta un cumplimiento del 80 % sobre la norma ISO 26000

Fuente: *Elaboración propia*

Cumplimiento sobre la ISO 26000

Dentro sus aspectos fuertes se destacan las siguientes políticas de responsabilidad social creadas por la empresa:

realizar todo esfuerzo corporativo para usar recursos de manera eficiente para la fabricación de los equipos de refrigeración a través de políticas de reciclaje , generar una interacción activa con los grupos de interés a través de proyectos sociales que busquen el desarrollo de la comunidad ,el código de Ética establece el marco común en la compañía para la forma de cumplir la misión y los objetivos , ofrecer un producto y servicio competitivo e innovador que satisfaga las necesidades de los clientes , generar ambientes laborales estables y seguros para los colaboradores disminuyendo las probabilidades de accidentes, promoviendo la inclusión social y diversidad de género, y la equidad salarial y conciliación familiar.

Por otra parte se resalta que la compañía realiza una inversión importante en proyectos sociales tal y como se evidenció en el presupuesto del año 2020 con un porcentaje de 98.8 % lo que se convierte en un aspecto muy positivo para la misma.

Finalmente se puede mencionar también que los integrantes de la empresa conocen los canales que están creados para atender de manera oportuna y eficiente las PQRS interpuestas por los usuarios dicho porcentaje se ve representado por un 83.1% en cumplimiento de las respuestas atendidas a los usuarios de la compañía dentro de los tiempos establecidos por la ley.

Factores que incumplieron

Medio ambiente pues según la respuesta de los encuestados con un 96.4% se evidencia que en la empresa no se realizan o promueven las campañas de reciclaje

Se evidencia que hay personas laborando por días sin contrato formal

Existe un porcentaje del 44 % de donde las personas se incapacitan de 1 a 5 días de los cuales se asigna un 23, 8% debido a la pandemia causada por le covid 19 y un 22.6 % a accidentes laborales dentro de la compañía lo cual también es preocupante .

Se evidencia que la empresa solo realiza 1 vez al año evaluaciones de desempeño y el 82.1 % de los empleados manifiestan no ser evaluados

Existe mayor Inclinación por la contratación hacia los hombres pues es superior a la de las mujeres.

De un 47.6 % que corresponde al porcentaje asignado a las respuestas de la pregunta 5 de un total de 37 mujeres encuestadas existe 22.6 % de mujeres que manifiestan que la empresa no fomenta el respeto hacia el género femenino.

Tabla 6***Porcentaje nivel de cumplimiento***

Criterio	Porcentaje Nivel De Cumplimiento
Malo	0 % al 50%
Regular	51 % al 69%
Bueno	70 % al 94 %
Excelente	95 % al 100%

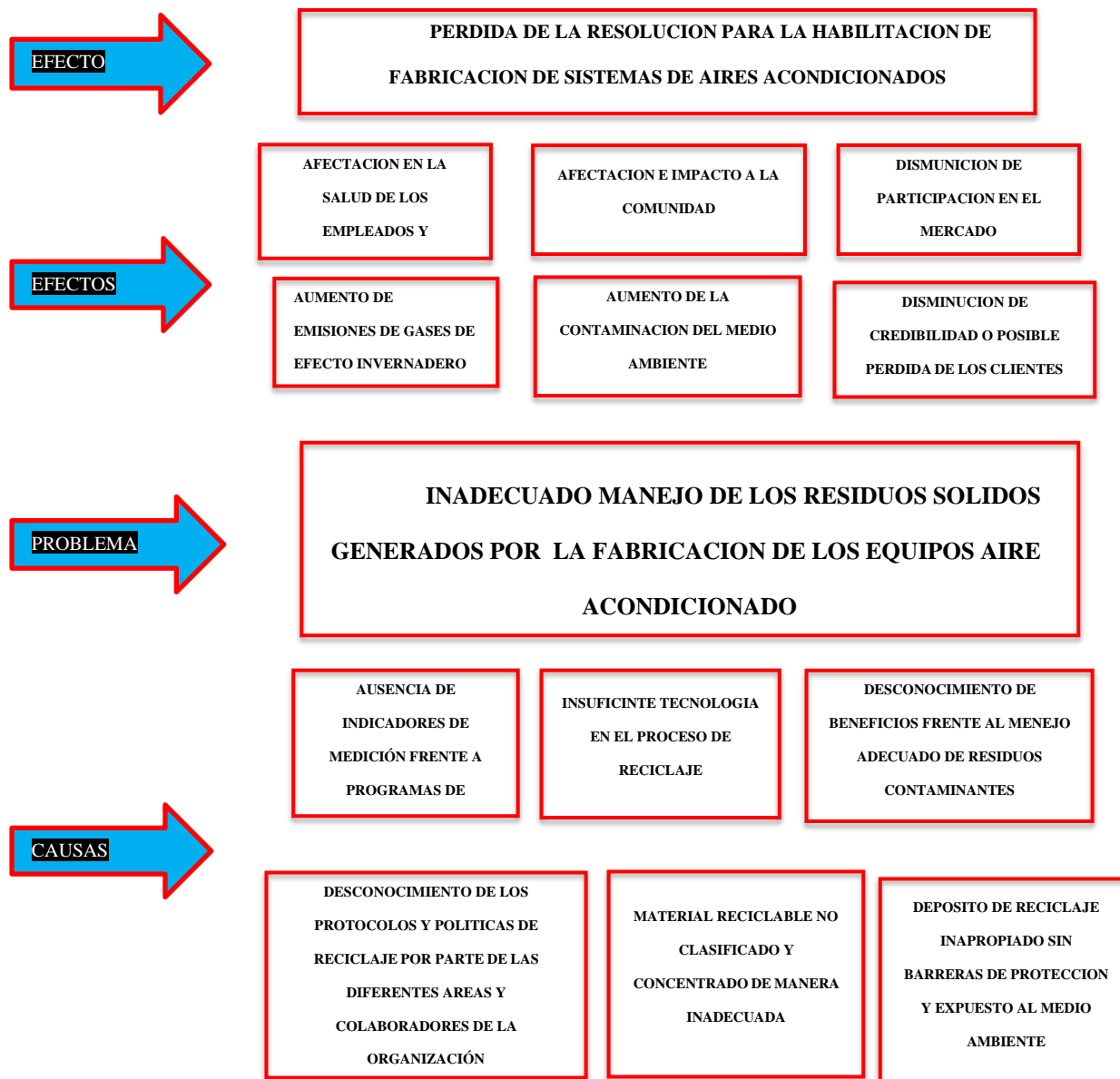
Nota: En esta tabla se creó un criterio para definir en qué porcentaje estaba el cumplimiento de la empresa frente al 80 % obtenido en cuanto a la RSE.

Fuente: *Elaboración propia*

Matriz de Marco Lógico

Figura 3

Árbol de problemas para la empresa Acondiclíma Ingeniería y Construcciones SAS



Nota: La intención en esta figura es identificar el problema central que presenta la compañía
Fuente. Elaboración propia

Tabla 7

Stakeholders

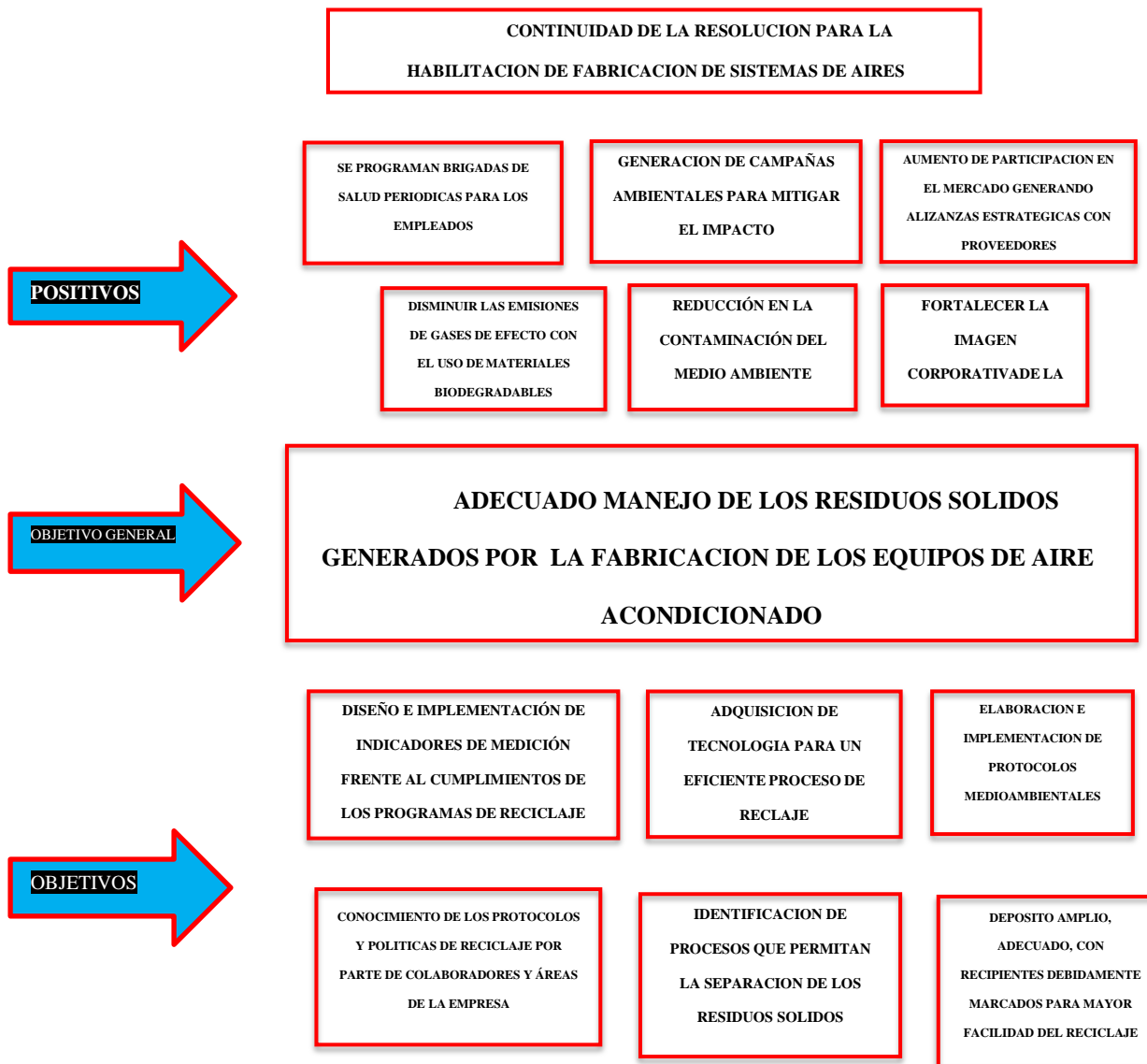
Grupos	Intereses	Problemas percibidos	Mandatos Recursos
Clientes	Comercialización De sistemas de aire acondicionado de calidad Producto exequible	Demora en la entrega del pedido	Dinero Instaurar
Proveedores	Recibir pagos de manera puntual Incrementar la participación dentro del mercado	Ninguno	Contrato Nivel de servicio Finalización del contrato
Consultores Aliados	Recibir los pagos de manera puntual Aumentar la motivación laboral Sentir estabilidad laboral en la compañía	Ninguno	Ninguno Ninguno
Personal Compañía	Mejorar las relaciones laborales entre compañeros y jefes Adquirir liderazgo en el equipo de trabajo Obtener conocimientos y competencias	No existen procesos de desarrollo que permitan aumentar el progreso del personal Fallas técnicas en los equipos por mal ensamblaje	

Nota: La presentación de esta tabla se realiza con el fin de enseñar el impacto positivo o negativo de los Stakeholders

Fuente: Propia

Figura 4

Árbol de objetivos para la empresa Acondiclíma Ingeniería y Construcciones SAS

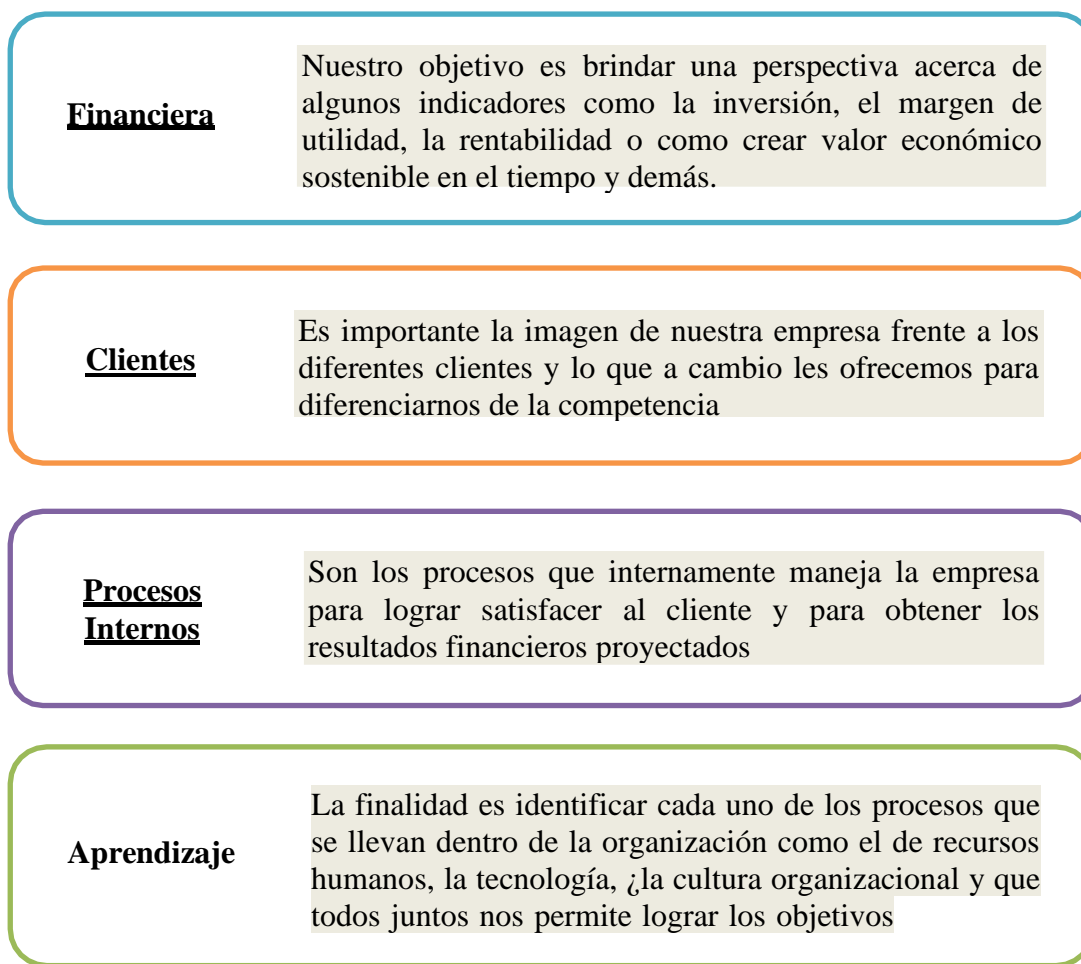


Nota: En la elaboración de este árbol de objetivos lo que se hizo fue convertir todos los aspectos negativos del árbol de problemas en situaciones positivas para la empresa

Fuente. Elaboración propia

Figura 5

Mapa Estratégico para la empresa Acondiclina Ingeniería y Construcciones SAS

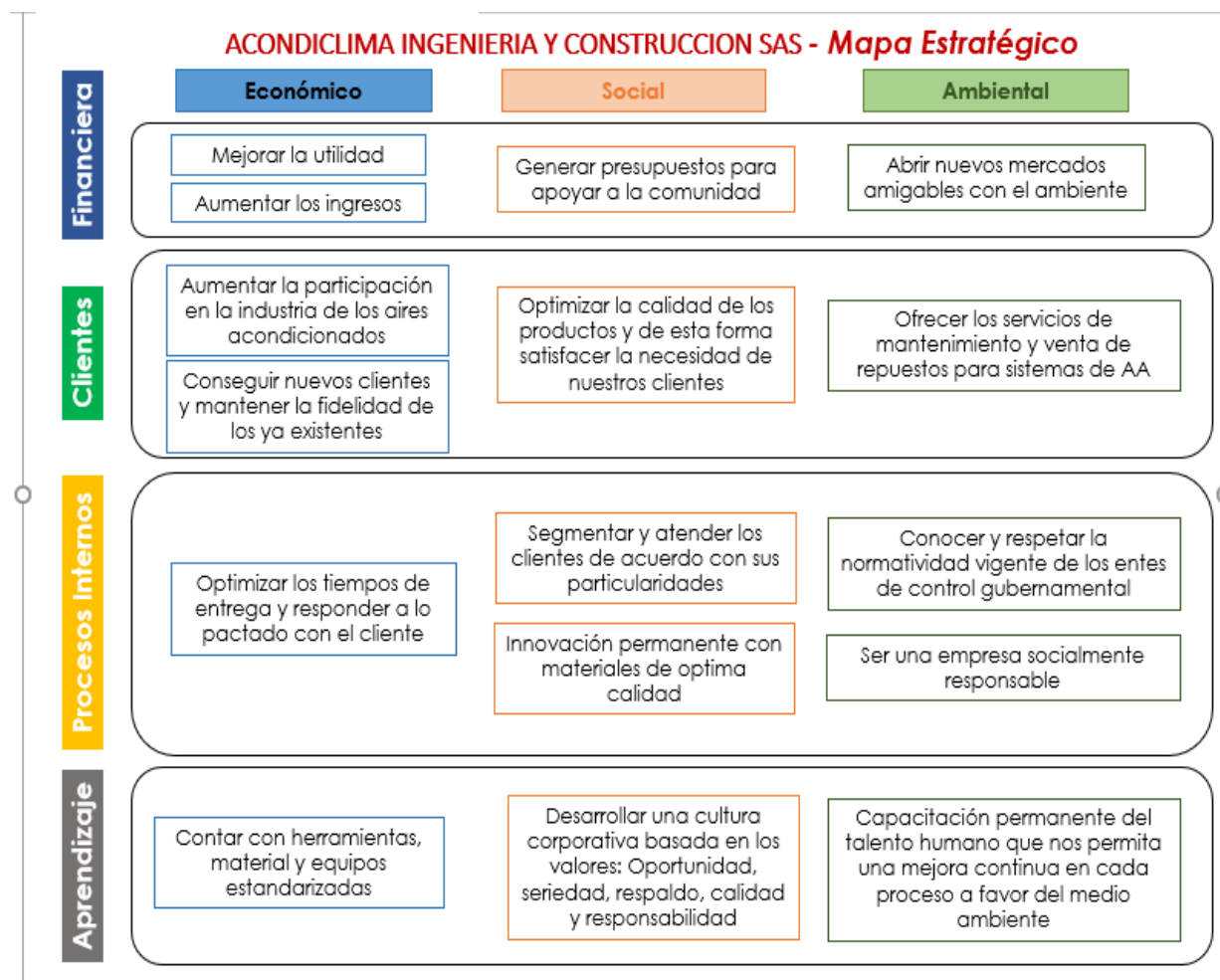


Nota: Frente al desarrollo de esta figura se pretende mostrar aspectos importantes que influyen de gran manera en el desarrollo de la empresa

Fuente: Elaboración propia

Figura 6

Mapa estratégico para la empresa Acondiclíma Ingeniería y Construcciones SAS



Nota: Frente al desarrollo de esta figura se pretende mostrar aspectos importantes que influyen de gran manera en las decisiones para el adecuado desarrollo de la empresa

Fuente: Elaboración propia

Capítulo 4. Plan de Mejoramiento

De acuerdo a la información recolectada mediante la herramienta aplicada y en base a los resultados obtenidos se procede a plantear las medidas de cambio para mejorar la gestión y los procesos de la entidad partiendo de las debilidades y fortalezas encontradas en el proceso en los aspectos ambiental, social y económico generando para ello las siguientes acciones de mejora:

1 Capacitar a los empleados de la empresa en lo relacionado con el adecuado manejo de los residuos sólidos generados por la fabricación de los equipos aire acondicionado.

2. Trabajar con las disposiciones de etiquetado requeridas por el gobierno para la comercialización de los equipos de aire acondicionado brindando así al cliente un producto amigable con el medio ambiente

3. Compra de materiales biodegradables para la elaboración de los sistemas de aire acondicionado.

4. Realizar alianzas estratégicas con proveedores y empresas del sector industrial, para fortalecer la imagen corporativa.

5. Hacer reuniones semanales en las diferentes áreas de la compañía para evaluar la gestión de los procesos.

Plan de Acción

A través de este Plan de Acción se busca garantizar la gestión de proyectos necesarios para mitigar el impacto ambiental y social que tiene ACONDICLIMA INGENIERIA Y CONSTRUCCION SAS por la realización de su actividad; esto a través de la ejecución de tareas que lleven al negocio a alcanzar los objetivos establecidos y que a su vez sea capaz de desarrollar estratégicamente las programaciones planteadas.

Se requiere realizar la compra y adquisición de piezas biodegradables que permitan realizar un proceso de ensamblaje más amigable con el medio ambiente y mitigue los indicadores de contaminación; esto a través de la identificación de Proveedores que comercialicen las piezas y garanticen la entrega según se estipule. En simultáneo se debe gestionar las capacitaciones del personal de Operaciones que implementara dichas piezas para conocimiento general y posterior ejecución de los mismos.

El proyecto “Muro Verde” propone la creación de una pared que permita sembrar a nivel vertical plantas para ayudar al intercambio de Monóxido de Carbono por Oxígeno.

Tabla 8

Plan de Acción y de Seguimiento para la Dimensión Económica

Dimensión	Objetivo estratégico	Estrategia	Plazo	Costo	Indicador
Económica	Realizar compras inteligentes en insumos y materiales que mitiguen posibles sanciones por el incumplimiento	<ol style="list-style-type: none"> Identificación de proveedores que oferten en su portafolio piezas biodegradables para los equipos Realizar acercamiento con los proveedores para revisar su 	<ol style="list-style-type: none"> 1 – 5 días hábiles 1- 8 días hábiles 1 – 3 días 	La ejecución de las Estrategias propuestas tiene un costo aproximado de \$4.580.000	

a la normatividad ambiental	<p>portafolio (legalidad, calidad, disponibilidad, precios y capacidad de distribución)</p> <p>3. Establecer los criterios de selección y evaluación de proveedores</p> <p>4. Selección y evaluación de proveedores (mínimo de tres proponentes)</p> <p>5. Seguimiento de la relación comercial del proveedor seleccionado</p> <p>6. Solicitar la Ficha Técnica de las piezas a adquirir</p> <p>7. Realizar la orden de compra (legalización del contrato, estipulación de pagos, entrega de las piezas, pólizas de cumplimiento)</p>	<p>hábiles</p> <p>4. 1 - 10 días hábiles</p> <p>5. 2 días hábiles</p> <p>6. 1 – 5 días hábiles</p> <p>7. 8 días hábiles</p>	<p>(nomina, cargo por telefónica, papelería, entre otros)</p>
-----------------------------	---	---	---

Nota. Realizar compras inteligentes en insumos y materiales que mitiguen posibles sanciones por el incumplimiento a la normatividad ambiental REDACTAR MEJOR

Fuente: Elaboración propia

El proyecto “Muro Verde” propone la creación de una pared que permita sembrar a nivel vertical plantas para ayudar al intercambio de Monóxido de Carbono por Oxígeno. Debe ser en madera de 280 centímetros de alto y 400 centímetros de largo, con una capacidad de almacenar 84 plantas en bolsillos en escala que permitan su crecimiento vertical. (Ver Tabla 2)

Tabla 9

Plan de Acción y de Seguimiento para la Dimensión Social

Dimensión	Objetivo estratégico	Estrategia	Plazo	Costo	Indicador
Social	Establecer un programa social que impacte de forma positiva el desarrollo educacional de población aledaña a la compañía	<ol style="list-style-type: none"> 1. Realizar un estudio sobre el impacto ambiental que se genera por el desarrollo de la actividad económica principal 2. Calificar el impacto social tomando como muestra la población de la localidad en la que se encuentran las instalaciones de la compañía 3. Todos los valores de la encuesta deben ser cuantificables 4. Analizar los resultados obtenidos 5. Presentar el proyecto “Muro Verde” a la Gerencia junto con la población seleccionada para aprobación 6. Explicar a la sociedad seleccionada 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 1 – 30 días calendario 2. 7 días calendario 3. 1 día calendario 4. 15 días hábiles 5. 1 – 15 días (teniendo en cuenta la programación de reunión de la Gerencia con los Coordinadores) 6. 30 días calendario 	\$7.500.000 (compa bases de datos, plan de teléfono, nomina, papelería, profesional en salud ocupacional)	

el programa “Muro Verde”, con una participación mínima de 50 personas, máxima de 100 personas

Nota. Establecer un programa social que impacte de forma positiva el desarrollo educacional de población aledaña a la compañía

Fuente: Elaboración propia

Programa de capacitaciones del personal de Operaciones para la implementación de las piezas que permitirán a los equipos de Aire Acondicionado ser más amigables con el medio ambiente. Dentro de las capacitaciones se debe realizar el programa de recolección de piezas de Aires como política para su debido proceso de clasificación. (Ver Tabla 3)

Tabla 10

Plan de Acción y de Seguimiento para la Dimensión Ambiental

Dimensión	Objetivo estratégico	Estrategia	Plazo	Costo	Indicador
Ambiental	Implementar piezas biodegradables para el ensamblaje de los equipos de aire acondicionado para mitigar el impacto ambiental y el coste del mismo	<ol style="list-style-type: none"> Identificar y distribuir las piezas biodegradables dentro de la bodega de distribución Capacitar al personal de Operaciones encargado del ensamblaje de los equipos con las nuevas Piezas Entregar Fichas Técnicas del Producto al Coordinador de Área de 	<ol style="list-style-type: none"> 1 – 10 días calendario 1 – 5 días hábiles (según cronograma de capacitación por módulos) 3 días hábiles (en carpetas debidamente marcadas con las especificaciones correspondientes, licencias y garantías) 12 días calendario (Coordinador del Área de Producción, 	\$25.000.000 millones de pesos (adecuación de la bodega, capacitaciones y sus implicaciones, nomina, Ingeniero Mecánico Especialista)	

	Producción	Ingeniero
4.	Realizar las calibraciones en las máquinas para el ensamblaje de las piezas	Mecánico, Operarios)
5.	Realizar pruebas de ensamblaje con 3 unidades	5. 5 días hábiles de producción

***Nota.** Implementar piezas biodegradables para el ensamblaje de los equipos de aire acondicionado para mitigar el impacto ambiental y el coste del mismo*

***Fuente:** Elaboración propia*

Conclusiones

. Gracias a esta actividad logramos plasmar encuesta de 27 preguntas a través de formulario realizado en Google el cual nos arroja de manera automática los porcentajes de las respuestas expresados en gráficos del tamaño de la muestra calculada en base a la delimitación de la población de la empresa Acondiclíma Ingeniería Y Construcción SAS en mercado en las materias de la norma ISO 26000. Se puede decir que la indagación es una herramienta importante que ayuda al empresario a conocer las necesidades y expectativas de sus clientes, así como a tener un conocimiento más preciso, con la finalidad de idear estrategias que le permitan mantenerse y lograr sus objetivos.

. A partir del diseño metódico sobre objetivos y estrategias para identificar el problema central de una organización, da lugar a la implementación del método adecuado que permite la recolección de datos con respectivos análisis, y que, a su vez, conllevan la ejecución de planes de mejora continua en aras del bienestar común de sus colaboradores, clientes y proveedores junto con un aporte al apoyo sostenible a la comunidad que pertenece.

. A través de esta fase pudimos determinar por medio del árbol de problemas que el inadecuado manejo de los residuos en la fabricación de los aires acondicionados que está provocando un impacto ambiental y se deben tomar las medidas correctivas para que esta situación no afecte el desarrollo de la empresa.

. Es importante tener en cuenta que parte de la responsabilidad social empresarial es el cuidado de medio ambiente, el cuidado de los recursos naturales que nos sirven para vivir y desarrollarnos en todos los ámbitos por eso es necesario ser más conscientes y tener respeto por el medio en el que habitamos.

. Para finalizar informo que a través del desarrollo de esta actividad se adquirió la importancia de realizar un plan de acción y mejoramiento, para la empresa objeto de investigación; reconociendo así los factores positivos y negativos que contribuían a llevar al cumplimiento de los objetivos trazados.

Bibliografía

- González, A (2007). Diseño de un mapa estratégico para el mejoramiento de la gestión gerencial en las pymes *del sector metalmeccánico del municipio de Guacara del Estado de Carabobo*. <http://www.riuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/123456789/4342/1/agonzalez.pdf>
- González, Y., Manzano, O y Torres, M. (2019). Capítulo 3: *Integración sistémica de las categorías dentro de un plan de responsabilidad social Universitaria*. Libros Universidad Nacional Abierta Y a Distancia, 77 - 119. Recuperado a partir de <https://hemeroteca.unad.edu.co/index.php/book/article/view/3139>
- Méndez, A., Rodríguez, M & Cortez, K. (2019). Factores Determinantes de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE). Caso aplicado a México y Brasil. *Análisis Económico*, 34(86), 197–217. Recuperado de <https://bibliotecavirtual.unad.edu.co/login?url=http://search.ebscohost.com/loginÇ.aspx?direct=true&db=zbh&AN=136796612&lang=es&site=eds-live&scope=site>
- Pérez-Sanz, J., Gargallo-Castell, A & Esteban-Salvador, L. (2019). Prácticas de RSE en cooperativas. Experiencias y resultados mediante el estudio de casos. *CIRIEC - España, Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa*, 97, 137–178. Recuperado de <https://bibliotecavirtual.unad.edu.co/login?url=http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=a9h&AN=140495890&lang=es&site=eds-live&scope=site>

Anexos

Anexo A. Enlace al Código de Ética

https://www.canva.com/design/DAExDxl9hjo/TluPmf6v2D8gDrFBDvhttw/view?utm_content=DAExDxl9hjo&utm_campaign=designshare&utm_medium=link&utm_source=publishsharelink#3

Anexo B. Formato de Recolección de Información

<https://docs.google.com/forms/d/1UIcS1qUotXQ4jS6TSxqr8LrkcfOxMgQjY6y9pYakaYE/edit>
<https://docs.google.com/forms/d/1gFFpOTQJRWSsv1OiE4njkFR4We491WLgYy2abBUMI0/edit>