

Responsabilidad Social Empresarial Diagnostico Práctico REINICIAR S.A.S

Deisy Carolina Vaca

Deicy Milena Mesa

Diana Solangie Robayo Rios

Nataly Andrea Morales Torres

Oscar Javier Sanabria Amaya

Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD

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

Administración de Empresas

Mayo 2022

Responsabilidad Social Empresarial Diagnostico Práctico REINICIAR S.A.S

Deisy Carolina Vaca

Deicy Milena Mesa

Diana Solangie Robayo Rios

Nataly Andrea Morales Torres

Oscar Javier Sanabria Amaya

Tutor

Henry Hurtado

Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD

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

Administración de Empresas

Mayo 2022

Resumen Analítico Especificado

Tabla 1. Resumen analítico

Titulo	Responsabilidad social empresarial diagnostico practico REINICIAR S.A.S
Autores	Deisy Carolina Vaca, Deicy Milena Mesa, Diana Solangie Robayo Rios Nataly Andrea Morales Torres, Oscar Javier Sanabria Amaya.
Tipo de Documento	Trabajo de grado
Asesor	Henry Hurtado
Año	2022
Palabras Claves	Pensamiento estratégico, desarrollo social, grupos de interés, derechos humanos, compromiso, reconocimiento, buena imagen corporativa, sostenibilidad, gerencia estratégica, responsabilidad social, medio ambiente, ética empresarial, ISO 26000.
Resumen	La gerencia estratégica ha venido surgiendo y desarrollándose de una manera amena en el transcurrir de los años, donde un gran aporte para la historia comenzó en el siglo XVIII por Benjamín Franklin coayudando en la evaluación de ideas que conllevan al cumplimiento de metas de toda empresa. Por lo que años después y con el crecimiento de las mismas se ha recurrido a establecer compromisos de las organizaciones hacia la comunidad por los impactos ocasionados fomentando prácticas que buscan solucionar problemas que la acomplejan (RSE), bien sean económicos, ambientales u otros, pero muchas de las empresas lo han visto como una obligación que los afecta económicamente, es por ello que se crean normas tales como la ISO 26000 que busca ayudar a las organizaciones hacer más

responsables socialmente, fomentando de una manera evidente el desarrollo sostenible promoviendo los derechos humanos, prácticas laborales, uso eficiente hacia el medio ambiente, participación activa en la comunidad entre otros; por lo anteriormente descrito dentro de este trabajo se tomara en cuenta una empresa de la región con el fin de analizar como estan sus procesos, determinando si alguno de ellos afecta al ambiente, sociedad, economía determinando los resultados a travez de un cuestionario realizado a los diferentes empleados, clientes, empresario, proveedores que nos permita entender y conocer las posibles afectaciones, ejecutando un árbol de problemas y objetivos para minimizar los impactos y generar al mismo tiempo eficiencia en los procesos.

Problema de Investigación	Mal manejo de los residuos generados por la empresa REINICIAR S.AS.
Metodología	Aprendizaje e investigación
Principales Resultados	Con el apoyo de la Guía ISO 26000 en materia de responsabilidad social empresarial, se implementó una encuesta de tipo evaluativa a la empresa REINICIAR S.AS, en la cual se tuvieron en cuenta las Materia Fundamental o Variables de la Guía ISO 26000: Dichas variables permitieron identificar el grado de responsabilidad social al que se encuentra la organización. Tras el análisis de los resultados arrojados por la encuesta, se observó que la empresa no cuenta con un adecuado manejo de sus residuos, no tiene una política ambiental, no se lleva control, ni registro de los residuos generados y tampoco hay un compromiso por parte de la empresa para minimizar sus

impactos negativos hacia el medio ambiente, siendo la variable medio ambiental más descuidada por parte de REINICIAR S.A.S.

Conclusiones

La norma internacional ISO 26000 enfoca diferentes factores que permite contribuir con las buenas prácticas laborales en cada una de las organizaciones evitando posibles afectaciones que se puedan presentar en el día a día y que afecten los DDHH de las personas y no solo eso contribuye de una manera muy eficiente en establecer ciertos parámetros donde las empresas tienen que velar por evitar el impacto ambiental ejerciendo actividades varias que minimicen contaminaciones en el ambiente y otras. Siendo una característica deliberada, por ello es complejo vincular normas internacionales que requieran la implementación necesaria de la RSE en las empresas, por tal razón se proponen lineamientos a seguir para la ejecución de la RSE en la Empresa.

Nota: Describe el trabajo de grado junto con su problema y principales resultados

Resumen

La gerencia estratégica ha venido surgiendo y desarrollándose de una manera amena en el transcurrir de los años, donde un gran aporte para la historia comenzó en el siglo XVIII por Benjamín Franklin coayudando en la evaluación de ideas que conllevan al cumplimiento de metas de toda empresa. Por lo que años después y con el crecimiento de las mismas se ha recurrido a establecer compromisos de las organizaciones hacia la comunidad por los impactos ocasionados fomentando prácticas que buscan solucionar problemas que la acomplejan (RSE), bien sean económicos, ambientales u otros, pero muchas de las empresas lo han visto como una obligación que los afecta económicamente, es por ello que se crean normas tales como la ISO 26000 que busca ayudar a las organizaciones hacer más responsables socialmente, fomentando de una manera evidente el desarrollo sostenible promoviendo los derechos humanos, uso eficiente hacia el medio ambiente, prácticas laborales, participación activa en la comunidad entre otros.

Es por ello que en la realización de este trabajo se tomara en cuenta una empresa de la región con el fin de analizar cómo están sus procesos, determinando si alguno de ellos afecta al ambiente, sociedad, economía, determinando los resultados a través de un cuestionario realizado a los diferentes empleados, clientes, empresario, proveedores que nos permita entender y conocer las posibles afectaciones, ejecutando un árbol de problemas y objetivos para minimizar los impactos y generar al mismo tiempo eficiencia en los procesos.

Palabras clave: desarrollo social, ética empresarial, gerencia estratégica, grupos de interés, ISO 26000, medio ambiente, pensamiento estratégico, responsabilidad social, sostenibilidad.

Abstract

Strategic management has been emerging and developing in a pleasant way over the years, where a great contribution to history began in the eighteenth century by Benjamin Franklin, helping in the evaluation of ideas that lead to the fulfillment of goals of any company.

Therefore, years later and with their growth, organizations have resorted to establishing commitments towards the community due to the impacts caused, promoting practices that seek to solve problems that make them complex (CSR), whether economic, environmental or others, but Many of the companies have seen it as an obligation that affects them economically, which is why standards such as ISO 26000 are created, which seek to help organizations become more socially responsible, clearly promoting sustainable development by promoting human rights. , labor practices, efficient use towards the environment, active participation in the community among others; for the previously described within this work, a company in the region will be taken into account in order to analyze how its processes are, determining if any of them affects the environment, society, economy, determining the results through a questionnaire made to the different employees, clients, employers, suppliers that allows us to understand and know the possible affectations, executing a tree of problems and objectives to minimize the impacts and at the same time generate efficiency in the processes.

Keywords: business ethics, environment, interest groups, ISO 26000, strategic thinking, social development, sustainability, strategic management, social responsibility,

Tabla de contenido

Capítulo 1. Antecedentes.....	14
Introducción	14
Problema	15
Descripción del problema	15
Objetivos.....	16
Objetivo General	16
Objetivo Específicos	16
Capítulo 2. Marcos Referenciales.....	17
Marco Conceptual	17
Marco Teórico.....	22
Marco Institucional	25
Descripción de la empresa REINICIAR S.AS.	25
Sector.....	27
Ubicación	26
Misión.....	27
Visión	27
Valores	27
Estructura organizacional.....	29
Marco Legal	30
Guía ISO 26000 Responsabilidad Social	30
Las principales materias de la ISO 26000:.....	31
Capítulo 3. Resultados.....	34
Diagnostico	34
Análisis de los resultados.....	38
Matriz De Marco Lógico	48
Árbol de problemas	48
Árbol de objetivos	49
Mapa estratégico	50
Mapa estratégico empresa REINICIAR S.A.S	51
Capítulo 4. Plan de mejoramiento	52
Plan de acción y seguimiento.....	52

Conclusiones.....	54
Referencias	55
Anexos.....	60
Anexo A.....	60
Anexo B	60

Lista de Tablas

Tabla 1. Resumen analítico.....	3
Tabla 2. Marco Conceptual	17
Tabla 3. Instrumento de recolección de información a partir del estudio de la norma internacional ISO 26000	35
Tabla 4. Plan de acción y seguimiento para dimensión Económica.....	52
Tabla 5. Plan de acción y seguimiento para dimensión social	52
Tabla 6 Plan de acción y seguimiento para dimensión ambiental	53

Lista de Figuras

Figura 1. Ubicación de la empresa REINICIAR S.AS.....	26
Figura 2. Estructura organizacional de la empresa REINICIAR S.A.S	29
Figura 3. Afectaciones contra los DDHH.....	38
Figura 4. Acción emplea la empresa	38
Figura 5. El salario pagado por la empresa	39
Figura 6.	
Acción implementada por la empresa para garantizar el bienestar de sus empleados.....	40
Figura 7. Espacios brindados por la empresa para que sus empleados expresen sus inconformidades.....	40
Figura 8. Acciones que implementa la empresa para contribuir con reducción del impacto ambiental.....	41
Figura 9. Estrategias ejecutadas por la empresa.....	41
Figura 10. La empresa y la sociedad	42
Figura 11. Servicio de atención al cliente en la empresa	43
Figura 12. Incentivo que utiliza la empresa para promover la RSE.....	43
Figura 13. Fomento de igualdad dentro de la organización.	44
Figura 14. Control de actos que vulneren los DDHH	45

Figura 15. Garantías al momento de adquirir un producto.....	45
Figura 16. Cultura y educación en Responsabilidad Social Empresarial.	46
Figura 17. Estrategia que se utiliza para minimizar riesgos en la salud.	47
Figura 18. Árbol de problemas de la empresa REINICIAR S.AS.	48
Figura 19. Árbol de objetivos empresa REINICIAR S.A.S.....	49
Figura 20. Mapa estratégico empresa REINICIAR S.A.S.....	51

Lista de Anexos

Anexo A.....	60
Anexo B.....	60

Capítulo 1. Antecedentes

Introducción

Los proyectos de Responsabilidad Social Empresarial que estimula la empresa, son perfilados con miras a forjar un impacto social y ambiental en diferentes zonas de prioridad ambiental, generando en lo posible una coalición entre empresas, comunidades y gobierno.

A través de los planes de responsabilidad empresarial se funda capital social para las empresas dentro de diferentes ámbitos, se debe tener en cuenta a los diferentes grupos de interés y los niveles en los que se encuentran, debido a que dentro de este ámbito se toma en cuenta a clientes, proveedores, colaboradores y personas beneficiadas con la práctica de proyectos de responsabilidad social empresarial para contribuir al desarrollo sostenible de la sociedad, prevención y promoción del medio ambiente. La responsabilidad social empresarial es más que el acatamiento de las legislaciones y las normas establecidas, es un compromiso corporativo, que debe ser liderado desde sus gerentes, permitiendo generar dentro y fuera de la empresa una cultura socialmente responsable.

En este orden de ideas, normas como la legislación laboral, los derechos humanos y leyes sobre el medio ambiente, serán el punto de partida que deberán seguir las empresas, el cumplimiento de estas normativas básicas no solo tienen relación con la responsabilidad social, si no con las obligaciones que cualquier empresa debe cumplir, simplemente por el hecho de realizar su actividad. Sería difícilmente comprensible que una empresa discutiera actividades de RSE, si una organización no ha cumplido o no cumple con la legislación de referencia para su actividad.

Problema

Mal manejo de los residuos generados en la empresa REINICIAR S.AS.

Descripción del problema

La empresa REINICAR al ser una empresa de tipo industrial, genera residuos, de tipo metalúrgico y químico, y gracias a su proceso industrial actualmente genera grandes cantidades de basuras. Tras la implementación de una encuesta de tipo evaluativa basada en la guía internacional ISO 26000 y de realizar el estudio de los resultados, se observó que la empresa REINICIAR S.AS no cuenta con un buen manejo de sus residuos, ya que no realizan la debida separación de sus basuras, tampoco se lleva registro y control de dichos residuos generados, a esto se debe mencionar que la empresa no cuenta con una política ambiental definida, con un proyecto para el manejo y aprovechamiento de residuos.

Objetivos

Objetivo General

Diagnosticar problemáticas que conlleven a la solución de buen manejo de los residuos generados por la empresa REINICIAR S.A.S

Objetivo Específicos

Implementar árbol de problemas para determinar las causas que ocasionan el impacto dentro de la organización.

Ejecutar árbol de objetivos con el fin de generar desarrollo sostenible al problema evaluado.

Crear estrategias sostenibles que den respuesta a las problemáticas encontradas y permitan el logro de los objetivos planteados.

Capítulo 2. Marcos Referenciales

Tabla 2. Marco Conceptual

Termino	Concepto de los autores con la respectiva citación	Concepto personal a partir de la definición de los autores con la respectiva citación
Ética	Es un habito que toma la persona que le ayudan a identificar aquellos comportamientos claves que le favorecen o perjudican en la toma de decisiones; teniendo en cuenta que este concepto busca una armonización en pro de favorecer el desarrollo e integridad de cada ser humano. Determinando la igualdad de los mismos sin importar distinciones, donde se implica conciencia moral, percepción de justicia, contribución grupal y liderazgo.	La ética es la Manera de actuar de cada ser humano, donde evalúa en una sociedad comportamientos deseables que beneficien a la misma; estudiando aquellos desequilibrios o cambios en comportamientos humanos que se identifican como bueno u malos con su finalidad de guiar eficiente a cada persona a un cambio de vida teniendo como prioridad la libertad y justicia.
Ética Empresarial	Se identifica de una forma eficiente, basándose en la acción del bien, estudiando plenamente el	Esta dada constructivamente por una serie de valores que integran

comportamiento del ser humano, en su formación personal y adquisición de carácter, donde la persona la ejecuta dando lo mejor que posee en cada labor, contribuyendo claramente en lograr objetivos y metas comunes.

una organización, teniendo como función principal la orientación al desarrollo en cada inversión u negocio ejecutado, rigiéndose claramente por lo moral a través de ideales que fomenten en cada uno de los individuos valores que ayuden a la empresa y a la persona a crecer de la mejor manera.

Pensamiento estratégico Es una contribución de oportunidades idóneas que favorecen los intereses sociales y reducen la posibilidad de acción de problemas, para ello se emplean algunas opciones tales como: la negociación, compulsión y la destrucción las cuales favorecen e influyen para que la dificultad que se posee opte una acción afín a la solución planeada.

Es una planeación que se realiza con el fin de facilitar la adquisición de una meta u objetivo, aplicando estrategias y planes de acción acordes a lo requerido.

Desarrollo Social Actividades enfocadas a la contribución de problemas que afectan considerablemente a un país tales como la pobreza y desigualdades a través de proyectos de inversión que faciliten la financiación, contribuyendo de una manera eficiente a minimizar cada problemática, dando

Es un proceso que se enfoca en el mejoramiento continuo de la calidad de vida de las personas, contribuyendo notablemente en la educación, salud, empleos, buscando el desarrollo continuo que

opciones que favorezcan la calidad de vida; un ejemplo puede ser la ejecución de labores que puedan realizar la población para generar sus propios ingresos.

permita a la sociedad poder ser competitiva con los diferentes países.

Excelencia Empresarial	Es la apropiación exclusiva de efectividad en contabilidad financiera, mejoramiento de desarrollo sustentable y exigencia preventiva a dirigentes y no solo a personal con menores rangos de cargos lo que también incluye grupos de interés y organizaciones que hacen parte de la misma. Por otro lado la excelencia se puede generar con la existencia de mercados en donde todos los bienes y servicios puedan ser intercambiados y los precios acordes a la oferta y demanda.	Es un conjunto de actividades que busca la efectividad en la organización, cumpliendo cabalmente cada meta propuesta, empleando alternativas que involucren las mejores decisiones para poder satisfacer determinadas necesidades en la sociedad, conllevando a que la empresa sea reconocida y sostenible.
------------------------	--	--

Grupos de Interés	Son Grupos gubernamentales, consultores, académicos, comunidad inversionista, sector empresarial, que buscan dar mejores condiciones al desarrollo social, sensibilizando opiniones públicas en pro de cambiar algunas políticas y decisiones de grandes organizaciones que afecten a la sociedad.	Son grupos que tienen participación propia dentro de una organización, teniendo claro que cada acción realizada por ellos afecta directa u indirectamente a la misma. Además de que pueden influir
-------------------	---	---

Además son grupos que pueden ejercer cambio considerablemente en desarrollo de en las metas y objetivos de una empresa, por lo la empresa. cual es necesario considerarlos en los procesos de planeación, teniendo en cuenta que son creados evidentemente para atender los diferentes requerimientos, mejorando inversión local, propiedad, oportunidades de educación y transferencia tecnológica.

Sostenibilidad	Es Cada uno de los negocios realizados por diferentes organizaciones donde no solo se observa sus rendimientos económicos, sino en general una revisión de sus impactos tanto ambientales, políticos, sociales; llegando a tal punto de poder ejecutar estrategias que permiten remodelar cada uno de los procesos con el fin de generar un equilibrio.	La sostenibilidad es el uso adecuado de cada uno de los recursos (Naturales, económicos, sociales) con el fin de que otras personas puedan disfrutar de los mismos.
----------------	---	---

Estrategia	Determinar principales objetivos de su objeto de estudio, buscando mitigar efectos negativos que impliquen directamente la fuente, donde lo que se quiere es anticiparse a todos los problemas buscando las mejores decisiones con el fin de obtener mejores resultados, dando legitimidad y un sentido común a la acción	Es buscar alternativas útiles que nos faciliten contrarrestar adecuadamente diferentes cambios que se presentan en el día a día, teniendo claro varias opciones en caso tal de que alguna de las planeadas no salga tal y como se
------------	---	---

organizativa por ende en una empresa la misión y la visión deben tener un sentido común que impliquen directamente los valores con el fin de reforzarse mutuamente.

propuso, la estrategia también ayuda considerablemente en la eficiencia de una organización mejorando desarrollo y reconocimiento.

Gerencia	Es un modo funcional donde se implementa de	La gerencia estratégica son aquellas
Estratégica	una manera eficiente la planeación, dirección y control, donde se toma en cuenta de manera primordial la mano de obra la cual es constituida por personal altamente capacitado teniendo en cuenta que las organizaciones que reconocen y dan un mayor grado de importancia a esta área “ talento humano” tendrán mayor éxito en cada una de sus inversiones, además corrobora con la ejecución, formulación y evaluación de inversiones que permitirán el cumplimiento de objetivos, generando constructivamente un valor agregado a la parte productiva de la empresa; donde integra colectivamente la administración, desarrollo, finanzas, sistemas de información, marketing, entre otros	decisiones que conllevan a una organización al cumplimiento de metas, teniendo en cuenta que esta define claramente estrategias, políticas; que le faciliten el cumplimiento de las mismas.

Marco Teórico

La responsabilidad social empresarial se fomenta continuamente con sus diferentes practicas e iniciativas, favoreciendo evidentemente problemas que acomplejan considerablemente una sociedad ya sean económicos, ambientales u otros; entablando una correlación entre la sociedad y el gobierno como tal, pero es pertinente tener en cuenta las diferentes críticas que se han ejecutado por su escasa eficiencia en las acciones destinadas al desarrollo, cuestionando claramente hasta qué punto estas actividades producen beneficios a la sociedad.

En el siglo XIX, se buscó la manera de entablar una relación entre la eficiencia, la participación mutua y la opinión de cada integrante de las empresas, buscando una justicia equitativa, obteniendo como resultado organizaciones socialmente responsables; pero se denuncia que algunas propuestas expuestas por la RSE esconden ideales neoliberales promoviendo la desregularización, donde el estado regulador se encoge convirtiéndose en un Stakeholder, dando como respuesta que el mercado sea el regulador entre sociedad, medio ambiente y empresa, recayendo claramente este peso sobre el grupo de consumidores; de la misma manera desde los años 80 y 90 del siglo XX un arquetipo donde el objetivo de los propietarios se centraba en la maximización del beneficio en un horizonte temporal de corto plazo, asociando como única finalidad de responsabilidad social empresarial al incremento de los beneficios (Friedman, 1970). Donde muchos autores tales como (vives, 2014-pag 37) concluyen que la RSE es una manera eficiente de crear bienes y servicios responsables con el medio ambiente y la sociedad, permitiendo satisfacer las necesidades de la comunidad y no solo de las empresas, donde estas realicen sus actividades bajo practicas honestas y de calidad; Resaltando de la misma manera (el libro verde 2005) adjudicando que no solo se

debe cumplir las normas jurídicas aplicables, sino que también se debe invertir en talento humano, en el entorno y en las partes interesadas, ampliando claramente la competitividad en la organización. Por otro lado, la RSE conlleva a la rentabilidad, solidaridad, planificación de actividades, conducta ética, compromiso, adaptabilidad, contribuyendo a partir de sus elementos y características a las soluciones de problemas u a crear aquellas estrategias más pertinentes que impidan la generación de los mismos.

La implementación de RSE tienen efecto en diversos grupos de interés tales como: clientes, trabajadores, proveedores, accionistas y comunidad (Méndez, A., Rodríguez, M & Cortez, K. (2019)), evidenciándose claramente que dichos impactos están más inclinados por razones generalmente económicas, que de tipo éticos donde estas prácticas (RSE) no son suficientes en el modelo financiero que se está llevando a cabo, enfocado hacia la sostenibilidad; esto teniendo en cuenta que las empresas lo toman como una obligación en la cual puedan mostrar una cara amable a la sociedad tomándolo como un sacrificio que le permita conservar su reputación, afectándoles considerablemente su sector económico. Es de entender que esta práctica busca mostrar lo responsable de las organizaciones a través webs, redes sociales, eventos culturales pero que resultan ser muchas veces fachadas para ocultar grandes problemas.

Por lo cual la RSE ha venido siendo factor clave, contribuyendo notablemente en los diferentes sectores, mejorando de una manera muy equitativa la solución de conflictos y problemas, manteniendo un control a nivel social ambiental y económico.

En conclusión es de admitir la manera en que se inculca la ética en una organización, donde esta no se encamine solamente a la generación de recursos olvidando a su parte principal, que son cada uno de los integrantes, los cuales de una u otra manera permiten el desarrollo de la misma, además la importancia en las RSE recae en la

eficiencia de satisfacción de necesidades y en el enfoque que plasma cada actividad con el fin de contribuir a minimizar y/o evitar impactos que acomplejen a la sociedad y al ambiente como tal.

De acuerdo a investigaciones se ha podido constatar que son muchas las empresas a nivel mundial que se comprometen y se interesan a implementar la RSE, pero a decir verdad los resultados dejan entrever que no hay un reflejo del grado de responsabilidad de las empresas como tal, esto puede obedecer a que no se ha tomado en serio este aspecto en donde todos tienen que ver y los indicadores son deficientes al percibirse que por ejemplo América Latina está muy quedada con la RSE.

Ahora al ser conscientes la RSE tiene que ver con la voluntad, con la iniciativa, el querer hacer aplicabilidad de esta, en búsqueda de equilibrar la competitividad y el crecimiento, constituyendo a su vez el compromiso con el desarrollo social e insistentemente la mejora del ambiente. Si vamos a la realidad, en toda región, localidad, y demás, existe la preocupación de una sociedad por los problemas en donde se ven afectadas la ética, el ambiente y lo social, evidenciando que algunas empresas “tratan” de hacer algo por intervenir esos problemas, logrando un compromiso constante con todos los grupos de interés. Pese a lo anteriormente descrito, hay quienes piden a gritos que se exija legal y penalmente a las empresas el estricto cumplimiento de la RSE, entre los que se destaca Ramón Jauregui, quien insiste “en la contradicción entre la extensión de las memorias de la RSE entre las empresas cotizadas y la defensa de la RSE desde el sector público con un trasfondo de aumento generalizado de las desigualdades, sueldos desmesurados e indignación creciente por la corrupción”, Laboral Kutxa (7 de octubre de 2015).

Así las cosas, puedo extractar que se oye muy bonito cuando se habla de la Responsabilidad social Empresarial, y que las empresas para cumplir invierten recursos para apoyar programas para el fomento cultural y/o de educación, la financiación de proyectos de cooperación y desarrollo de impacto ambiental para las regiones, que buscan mejorar la calidad de vida de las comunidades de su entorno, pero siendo realistas son contadas las empresas que focalizan sus actividades empresariales con eficacia para ser parte de estas acciones sociales, mientras que otras maquillan informes y boletines informativos sobre los supuestos esfuerzos para el trabajo social, ocultando los problemas que aquejan a sus comunidades. La RSE hace referencia a la extensión voluntaria de la responsabilidad de las empresas más allá de lo estipulado por la ley (McWilliams y Siegel, 2001).

Marco Institucional

Descripción de la empresa REINICIAR S.AS.

Para el año 2014 tres hermanos que ya contaban con experiencia en la fabricación de silletería para toda clase de automóviles, por lo que juntaron sus experiencias y conocimientos, decidiendo crear una empresa enfocada en el diseño, elaboración e instalación silleterías para todo tipo de carros, gracias a su persistencia y creatividad han ido incrementado su mercado; inicialmente sus ventas solo estaban enfocadas en la ciudad de Duitama (Boyacá), en estos momentos se han expandido a nivel nacional, siendo su Sede principal en la ciudad de Duitama.

Sector

La empresa Reiniciar S.A.S. actualmente se encuentra en el sector secundario, dicho sector tiene como objetivo la trasforman los bienes en productos tecnificados. La principal actividad de la empresa es el diseño, elaboración y ensamble de silleterías para buses, de igual forma la instalación de acabados internos para todo tipo de carros, buses y automóviles.

Misión

Para REINICIAR S.A.S. su principal misión es brindar productos de excelente calidad, que ofrezcan a nuestros clientes confort y seguridad, para ello utilizamos los mejores materiales que permitan ofrecer silleterías resistentes, elegantes y placenteras. REINICIAR S.A.S desea que los clientes nos reconozcan por la buena calidad en nuestros productos y servicio.

Visión

Para el año 2030 REINICIAR S.A.S se posicionará como una de las mejores empresas ensambladoras de silleterías para automóviles, buses y carros en general, esto gracias a su excelencia y calidad en sus productos y servicios. Gracias a la implementación de tecnología en cada uno de sus procesos permitirá a la empresa competir y destacarse en el mercado.

Valores

Reiniciar SA.S cuenta con los siguientes valores corporativos:

Confiabilidad. Garantizar a los clientes y proveedores producto de alta calidad, que cumplen con los estándares más altos, permitirá crear seguridad y confianza.

Excelencia. Cada uno de los procesos de la empresa está orientados y controlados hacia la excelencia, teniendo como objetivo principal la mejora continua.

Honestidad. Ser sinceros y actuar con rectitud en cada una de las actividades, procesos, decisiones y objetivos, es el eje principal para la organización.

Puntualidad. Valoramos el tiempo de nuestros clientes, por ello nos destacamos por realizar la entrega de los pedidos de forma oportuna, efectiva, eficiente y correcta.

Respeto. El trato dentro y fuera de la empresa debe ser siempre de la forma más diplomática, educada y formal, para de esa forma ofrecer una comunicación asertiva.

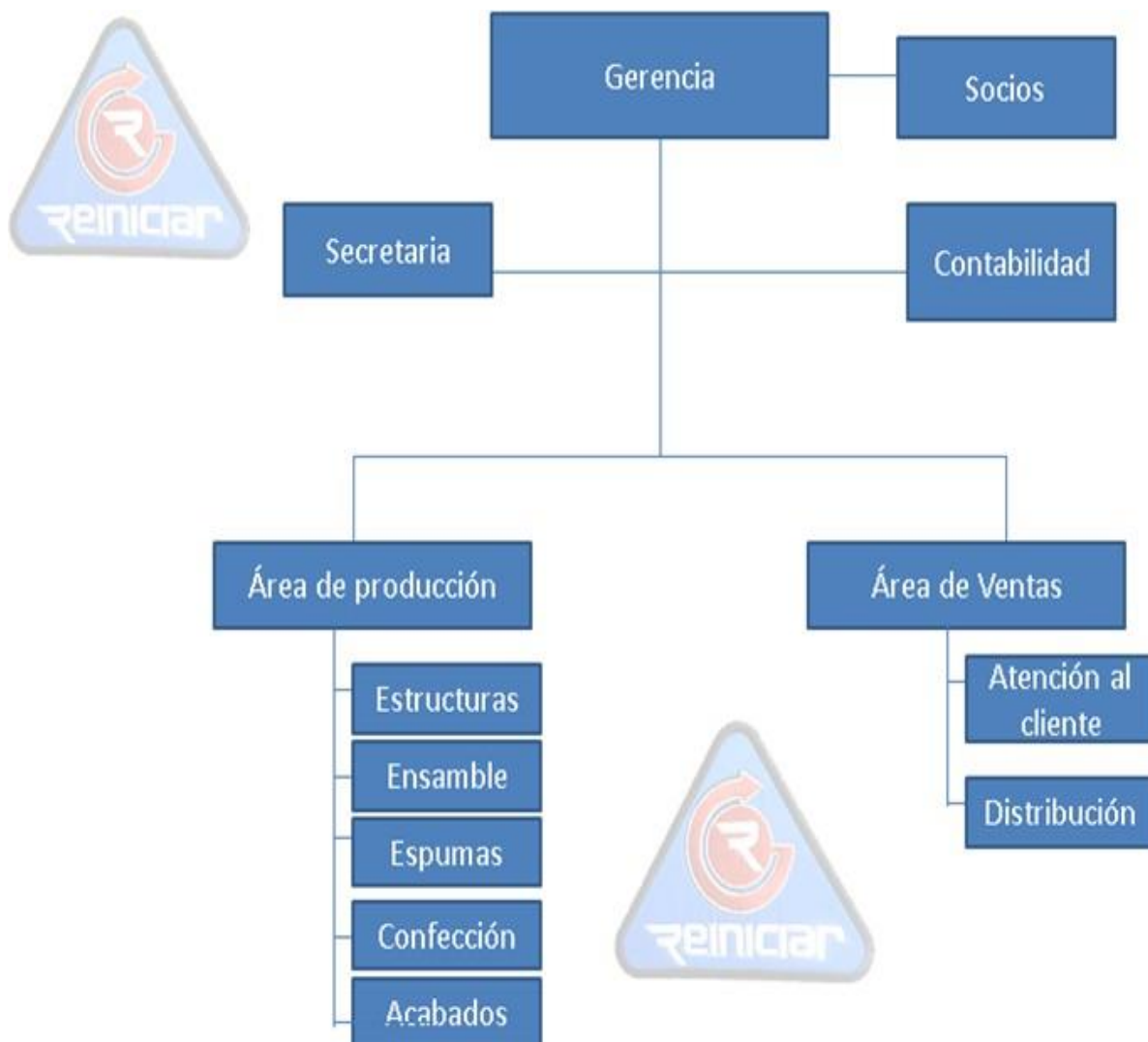
Calidad. Elegir las mejores materias primas serán el primer paso para llegar a una calidad total, el control en el proceso productivo e la revisión constante del producto terminado antes de ser despachados, serán las actividades a tener en cuenta para ofrecer al cliente final productos de excelente calidad.

Elegancia y Confort. Para la empresa no es suficiente con la elaboración de silleterías para carros, nuestro objetivo es ofrecer al cliente una experiencia única al momento de utilizar nuestros productos, donde sientan la comodidad, calidad y alegría de sentarse en una silla de la empresa.

Innovación. Sabemos que el mundo está en constante cambio, no es suficiente ofrecer un producto por determinado tiempo, es necesario siempre reinventarnos, investigar y ofrecer nuevos productos o servicios.

Estructura organizacional

Figura 2. Estructura organizacional de la empresa REINICIAR S.A.S



Fuente: Empresa Reiniciar S.A.S

Marco Legal

Guía ISO 26000 Responsabilidad Social

Se menciona por primera vez el tema “desarrollo sostenible” en el informe de Brundtland (1987) donde se dice que el desarrollo sostenible es “satisfacer las necesidades de las generaciones presentes sin comprometer las posibilidades del futuro para atender sus propias necesidades”, definición que es muy similar a la que se plantea en la ISO 26.000 y que nos orienta sobre en sí que es la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) siento este término como “el compromiso de una organización ante los impactos que sus decisiones y actividades ocasionen en la sociedad y el medio ambiente mediante un comportamiento ético y transparente que contribuya al desarrollo sostenible incluyendo salud y bienestar de la sociedad”.

Pero ¿por qué empieza a surgir estos términos?, con el paso del tiempo el mundo entra en un estado de desigualdad y abandono, subiendo dramáticamente cifras como el hambre, el maltrato, la pobreza, la desigualdad, la vulneración de derechos, la sobre explotación, los fraudes, el robo, el cambio climático y entre otros muchos temas que están acabando con la vida en la tierra.

Actualmente estamos en una realidad donde el surgimiento de las tecnologías ha generado una ventaja con la que no contaron nuestros antepasados y es permitir la comunicación e interacción con la sociedad sin límites de espacio y tiempo, accediendo así a información en tiempo real y en cuestión de segundos. Gracias a esta ventaja, el mundo ha entrado en un estado de conciencia donde se ha podido identificar con más claridad

todas las problemáticas que aquejan a la sociedad y el medio ambiente y la relación que hay con las empresas.

En este momento el desempeño de una organización no se mide solo por su rentabilidad sino también por A) su relación con la sociedad y B) su impacto sobre el medio ambiente, esto se debe a la necesidad de minimizar las problemáticas que enfrenta la sociedad y el medio ambiente.

El objetivo de la ISO 26000 es aportar al desarrollo sostenible e influye en las organizaciones de manera positiva ya que permite: mejorar su ventaja competitiva, crear una buena imagen corporativa, generar confianza en cada uno de los involucrados por la empresa, crear buena reputación, mejorar la capacidad para atraer y retener a trabajadores, accionistas, clientes y proveedores, permite mantener motivados, comprometidos y productivos de los trabajadores, mejora su forma de tratar y relacionarse con el medio ambiente.

Las principales materias de la ISO 26000:

Gobernanza de la organización: Es el método por el cual una organización, en especial sus directivos seleccionan e implementa decisiones para alcanzar sus objetivos, dicho método incluye procedimientos, políticas, manuales que regulan y organizan el modo de hacer negocios en la empresa.

Derechos humanos: el fomento y apego de los derechos humanos en todas cada uno de sus procedimientos y con todas los involucrados, garantizar a todos los interesados que no serán vulnerados sus derechos fundamentales, esto indica el pago de sueldos de acuerdo a lo establecido por la Ley, jornada laboral adecuada sin generar sobre carga laboral,

entorno laboral seguro libre de posibles peligros, accidentes e incidentes, igualdad, respeto, tolerancia, entre otros.

Prácticas laborales: indica el cumplimiento de la parte legal por parte de la empresa con sus trabajadores, clientes, proveedores y demás interesados. Las prácticas laborales enmarcan en la caracterización y promoción de trabajadores; procedimientos disciplinarios, transferencia y traslado de trabajadores; finalización de la relación de trabajo; formación y desarrollo de habilidades; salud; seguridad e higiene industrial, y cualquier política o práctica que afecte a las condiciones de trabajo, en particular la jornada laboral y la remuneración.

Medio ambiente: Al momento de que la empresa realice su proceso de transformación y demás actividades relacionadas para el logro de sus objetivos, la organización debe estar comprometida con el cuidado del medio ambiente. Para reducir impactos negativos al medio ambiente la organización deberían implementar un programa que tome en cuenta las diferentes consecuencias directas e indirectas hacia el ambiental, con relación a sus decisiones y actividades.

Prácticas Justas de operación: Está relacionado con la conducta ética de una empresa en cada una de sus actividades y con su relación honesta con otras empresas, proveedores, clientes, competencia, accionistas. Las prácticas justas de operación desarrollan temas como anticorrupción, competencia justa, cadena de valor, respeto por los derechos y participación política responsable.

Asunto de consumidores: está relacionada con la relación que debe existir con los clientes, además de brindar educación e información precisa, haciendo uso adecuado de la

información, clara y útil en lo concerniente al marketing y los procesos de contratación, incentivando al consumo razonable, fomentando de igual manera la producción y venta de bienes y servicios que garanticen el acceso de todos y de esta manera satisfagan las necesidades de los clientes y la comunidad en general.

Participación activa y desarrollo de la comunidad: En esta época la empresa no solo es responsable de sus interesados directos como clientes, trabajadores, proveedores, accionistas; si no que también tiene una responsabilidad con la comunidad y deben basarse en la participación activa para contribuir al desarrollo de la comunidad.

Capítulo 3. Resultados

Diagnostico

Se ha postulado un total de 4 empresas, las cuales pasaron por un consenso grupal, siendo elegida a la final por unanimidad la empresa REINICIAR S.AS. Empresa que está en pleno crecimiento y que actualmente no cuenta con un programa de RSE.

Para la oportuna recolección de la información se ha seleccionado la implementación de una encuesta tipo evaluativa (anexo 2.), la cual primero ha sido diseñada bajo las materias fundamentales de la Guía ISO 26000 (Tabla 1.). Dicha entrevista fue realizada por la estudiante Nataly Andrea Morales Torres, ya que ella contaba con el tiempo y se encontraba más cerca a la empresa con relación a los otros estudiantes.

Tabla 3. Instrumento de recolección de información a partir del estudio de la norma internacional ISO 26000.

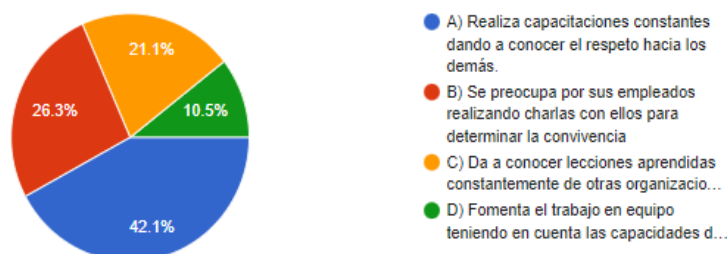
Materia fundamental o variables	Indicadores que demuestran el cumplimiento de la materia fundamental	Preguntas	Instrumento y población objeto de estudio
Gobernanza de la organización	- Nivel de efectividad de las decisiones tomadas en la empresa. - Número de actividades enfocadas a una cultura de responsabilidad social dentro y fuera de la empresa. - Porcentaje de gastos con proveedores sobre el total de los gastos de la empresa.	¿De qué manera contribuye la organización en actividades de responsabilidad social? ¿De qué manera la empresa hace uso eficiente de los recursos?	Encuesta y observación.
Derechos humanos	# De quejas presentadas por los trabajadores en tema de vulneración de DDHH. # De quejas resueltas eficientemente presentadas por los trabajadores en temas de vulneración de DDHH. - Nivel de infelicidad de los trabajadores en cuanto a su puesto de trabajo (escala de 1 a 5).	¿Cómo la empresa controla posibles actos que vulneren los DDHH? ¿De qué manera contribuye la organización para evitar impactos negativos en los DDHH?	Empleados, administrativos, gerente. Encuesta y observación. Administrativos, gerente.

		¿Qué acción emplea la empresa en caso de alguna denuncia en contra de los DDHH?	
Prácticas Laborales	• Nivel de satisfacción que tienen los trabajadores con relación a su sueldo (escala de 1 a 5). • # De reuniones hechas al mes con los trabajadores para hablar temas generales. • % conformidad en cuanto a un buen clima laboral. • # Número de actividades al mes relacionadas con bienestar laboral. • # De accidentes laborales al mes. • # De enfermedades laborales.	¿La empresa les permite con los ingresos otorgados (salarios) satisfacer sus necesidades? ¿Qué estrategias impulsa la empresa para impulsar el bienestar de sus empleados? ¿Permite la empresa reuniones donde se planteen situaciones no acordes en las rutinas diarias?	Encuesta y observación. Empleados, administrativos, gerente.
Medio Ambiente	• Kg al mes de los residuos generados por la empresa. • Kg al mes de residuos reutilizados dentro de la empresa. • Cantidad de agua consumida al mes en la empresa • Cantidad de energía consumida al mes en la empresa.	¿Qué acciones emplea la empresa para contribuir con la minimización de impactos negativos generados en el medio ambiente? ¿Qué estrategias ejecuta la empresa para garantizar disponibilidad de los recursos a tiempo futuro?	Encuesta y observación. Empleados, administrativos, gerente, clientes.

Prácticas Justas de operación	• Clima laboral • Formación de los trabajadores • Programa de igualdad de oportunidades • Acoso y/o abuso • Rotación de la plantilla • Absentismo laboral	¿Cómo contribuye la organización a aumentar la calidad de vida?	Encuesta y observación.
Asuntos de consumidores	• % de satisfacción de los clientes. • Número de inconformidades o quejas presentadas por los clientes al mes. • # de clientes que vuelven a la empresa. • # de devoluciones al mes. • # de garantías realizadas al mes.	¿Qué medios emplea la organización para prestar un buen servicio de atención al cliente? ¿Cómo son las garantías al momento de adquirir un producto?	Encuesta y observación.
Participación activa y desarrollo de la comunidad	• # de nuevas vacantes de empleo que genera la empresa. • # de personas indirectamente beneficiadas por las prácticas laborales de la empresa. • # actividades realizadas por la empresa en pro de la sociedad. • Premios o distinciones por RSE.	¿Qué actividades fomenta la empresa para inculcar educación y cultura? ¿Qué estrategias aplica la organización para minimizar riesgos en la salud?	Encuesta y observación.
			Empleados, administrativos, gerente.

Análisis de los resultados

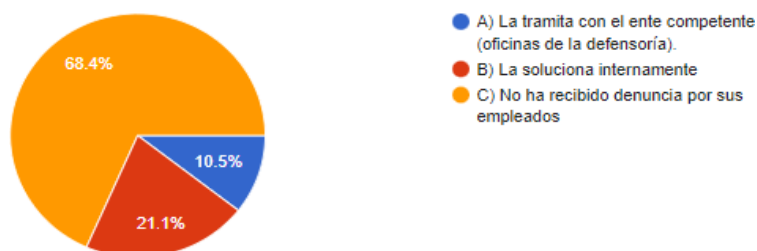
Figura 3. Afectaciones contra los DDHH.



Nota: pregunta realizada a la empresa REINICIAR S.A.S ¿De qué manera contribuye la organización con el fin de evitar posibles afectaciones en contra de los DDHH?

Es de recalcar la gran labor que aplica la empresa donde el 42,1% del personal que labora dentro de la organización recalca que la empresa contribuye de manera eficiente con capacitaciones constantes que buscan enfatizar el respeto hacia los demás evitando afectaciones contra los DDHH, de la misma manera es de admitir que en un 26, 3% siendo la segunda cifra más alta la empresa tiene un alto grado de preocupación hacia sus empleados otorgándoles charlas para saber cómo es la convivencia.

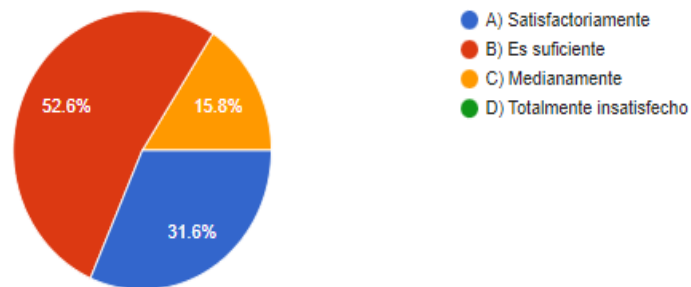
Figura 4. Acción emplea la empresa



Nota: pregunta realizada a la empresa REINICIAR S.A.S ¿Que acción emplea la empresa en caso de recibir alguna denuncia en contra de los DDHH?

Se concluye que la empresa en su periodo de tiempo de producción en el mercado no ha recibido denuncias en contra de los DDHH por alguno de sus empleados u otro, de ninguna índole, teniendo en cuenta que el 68,4% de la población lo indica pero que si se llegara a presentar la empresa lo solucionaría de una manera muy amena internamente.

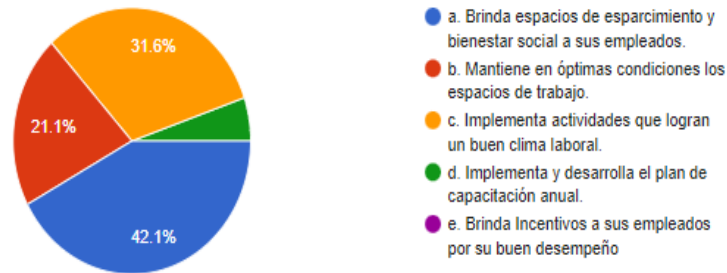
Figura 5. El salario pagado por la empresa



Nota: pregunta realizada a la empresa REINICIAR S.A.S ¿La empresa les permite con los ingresos otorgados (salarios) satisfacer sus necesidades?

El ingreso otorgado por la empresa con un 52% es suficiente para suplir las necesidades de cada uno de sus empleados, teniendo en cuenta también que en un 31,6% siendo el segundo porcentaje más alto el dinero otorgado es muy satisfactorio para el restante de los empleados.

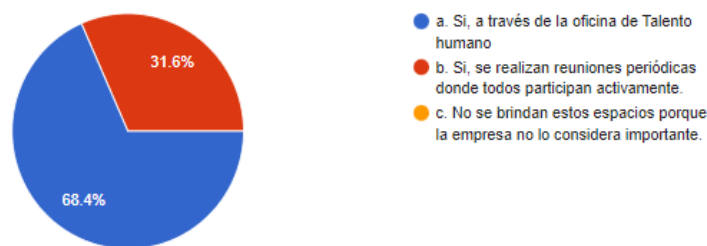
Figura 6. Acción implementada por la empresa para garantizar el bienestar de sus empleados.



Nota: Pregunta realizada a la empresa REINICIAR S.A.S ¿Qué acciones impulsa la empresa para garantizar el bienestar de sus empleados?

La empresa brinda espacios de esparcimiento y bienestar social a sus empleados donde concuerdan en un 42,1% por sus empleados, además de que implementa actividades que logran un buen clima laboral.

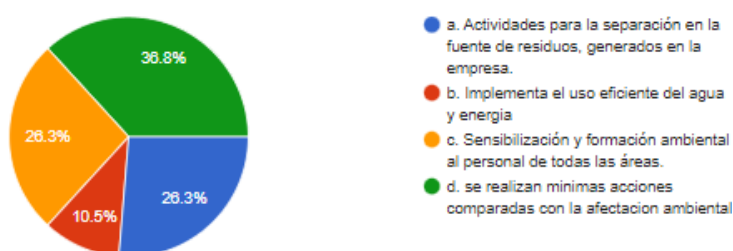
Figura 7. Espacios brindados por la empresa para que sus empleados expresen sus inconformidades.



Nota: Pregunta realizada a la empresa REINICIAR S.A.S ¿La empresa brinda espacios a sus empleados para manifestar sus inconformidades u opiniones sobre el desarrollo de sus actividades funcionales?

Cada uno de los integrantes de la organización está de acuerdo que la empresa brinda espacios para manifestar sus inconformidades a través de la oficina de talento humano en un 68,4% además de realizar reuniones periódicas donde se participa activamente.

Figura 8. Acciones que implementa la empresa para contribuir con reducción del impacto ambiental.



Nota: Pregunta realizada a la empresa REINICIAR S.A.S ¿Qué acciones implementa la empresa para contribuir con la reducción de impactos al medio ambiente?

Es clave recalcar que uno de los principales problemas que posee la empresa es la falta de empoderamiento con el medio ambiente de una manera que le permita tener un desarrollo sostenible.

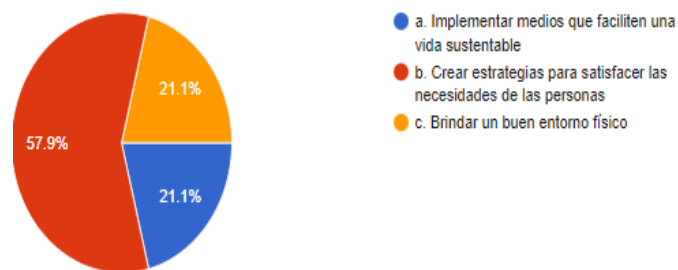
Figura 9 Estrategias ejecutadas por la empresa



Nota: Pregunta realizada a la empresa REINICIAR S.A.S ¿Qué estrategias ejecuta la empresa para garantizar disponibilidad de los recursos a tiempo futuro?

La empresa está teniendo una mínima planeación en la garantía de los recursos a tiempo futuro por lo que es evidente tomar un plan de estrategias tales como árbol de problemas y objetivos que permitan una respuesta detallada a dicho problema.

Figura 10. La empresa y la sociedad.

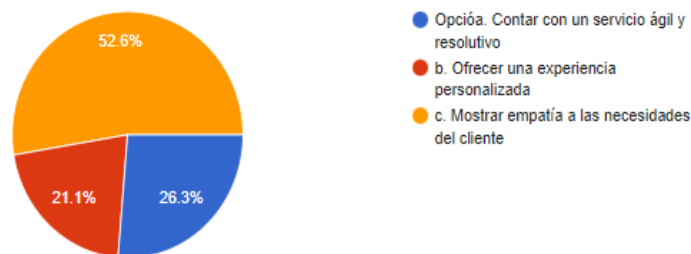


Nota: Pregunta realizada a la empresa REINICIAR S.A.S ¿Cómo contribuye la organización a aumentar la calidad de vida?

Para la empresa REINICIAR, su prioridad son los clientes, por lo cual siempre está a la vanguardia de nuevas estrategias para satisfacer sus necesidades, y de ahí garantizar a la sociedad medios que facilitan una vida sustentable y un buen entorno físico, teniendo presente la visión y misión, que hace que sea la mejor a nivel regional.

Figura 11.

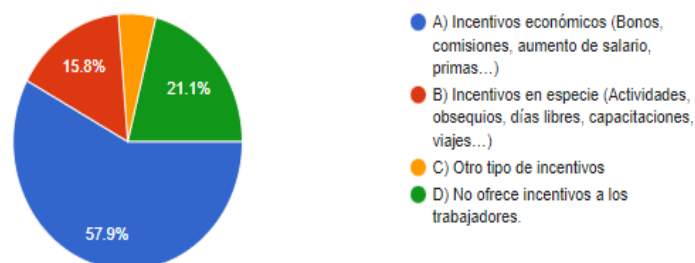
Servicio de atención al cliente en la empresa.



Nota: Pregunta realizada a la empresa REINICIAR S.A.S ¿Qué medios emplea la organización para prestar un buen servicio de atención al cliente?

REINICIAR se caracteriza por siempre estar del lado de sus clientes, a través de la empatía, lo que permite la fidelización y crecimiento con nuevos clientes, dada la agilidad del servicio y la pronta solución a sus PQR, esto demuestra el compromiso, seriedad y responsabilidad que la caracteriza debido a la experiencia del personal que allí labora siendo idóneo en la prestación del servicio con una excelente atención personalizada a sus clientes.

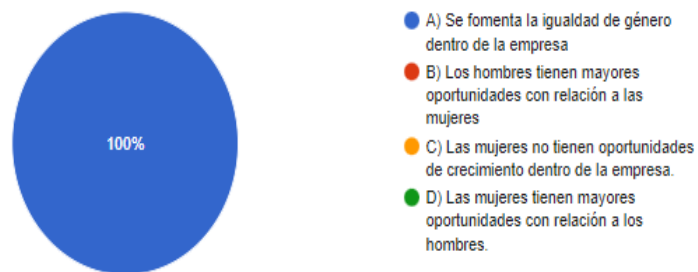
Figura 12. Incentivo que utiliza la empresa para promover la RSE.



Nota: Pregunta realizada a la empresa REINICIAR S.A.S ¿Maneja algún tipo de incentivo asociado a la Responsabilidad Social Empresarial?

La empresa REINICIAR S.A.S. utiliza en su mayoría incentivos de tipo económicos, es decir, motiva a los trabajadores a implementar la Responsabilidad Social dentro de sus actividades laborales mediante el pago de Bonos y comisiones, a los trabajadores que apropien la cultura RS en sus labores.

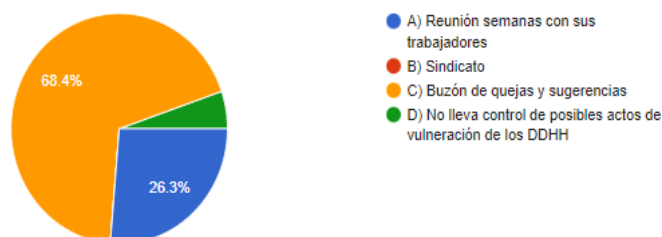
Figura 13. Fomento de igualdad dentro de la organización.



Nota: Pregunta realizada a la empresa REINICIAR S.A.S ¿Promueven oportunidades justas para todos los trabajadores sin discriminación alguna?

Para REINICIAR S.A.S es muy importante brindar a sus trabajadores oportunidades dignas y justas, donde se fomente la igualdad y el crecimiento laboral. Los trabajadores manifiestan un total apoyo por parte de la empresa para seguir creciendo profesionalmente, sin importar sexo, raza, edad, religión, etc.

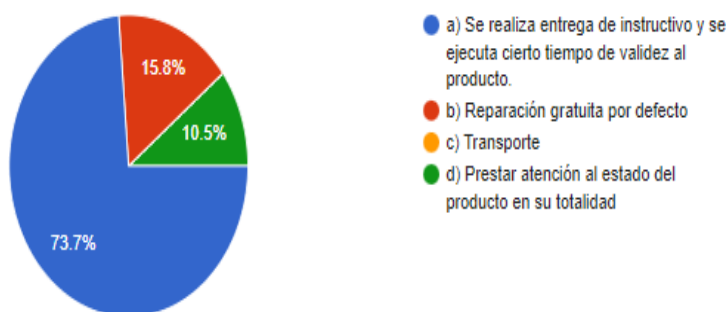
Figura 14. Control de actos que vulneren los DDHH



Nota: Pregunta realizada a la empresa REINICIAR S.A.S ¿Cómo la empresa controla posibles actos que vulneren los DDHH?

La empresa cuenta con un ares de recursos humanos, pero los trabajadores manifiestan que cuando presentan alguna inconformidad prefieren hacerlo de forma escrita, es por ello que se implanta el buso de quejas y sugerencias, el cual es muy usado por la gran parte de los trabajadores.

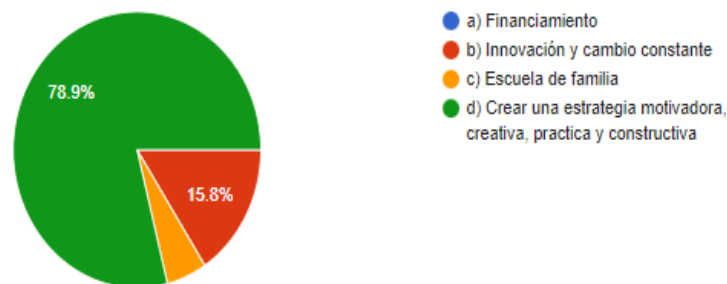
Figura 15. Garantías al momento de adquirir un producto.



Nota: Pregunta realizada a la empresa REINICIAR S.A.S ¿Cómo son las garantías al momento de adquirir un producto?

Una vez entregados los productos a los clientes, la empresa opta por la entrega de un manual o instructivo, cuya garantía tiene cierto tiempo de validez, lo que proporciona confianza a sus clientes. Algunas veces al salir defectuoso alguno de los productos, se procede a la reparación de estos de forma oportuna y muy pocas veces se presta atención al estado del producto en su totalidad y nunca se brinda el servicio de transporte por garantía, por lo que sería importante tener en cuenta el costo de este servicio en el que tendría que incurrir el cliente, en caso de defecto del producto adquirido, ya que podría traer consigo inconformidad y reducción en las ventas por falta de más garantías.

Figura 16 Cultura y educación en Responsabilidad Social Empresarial.

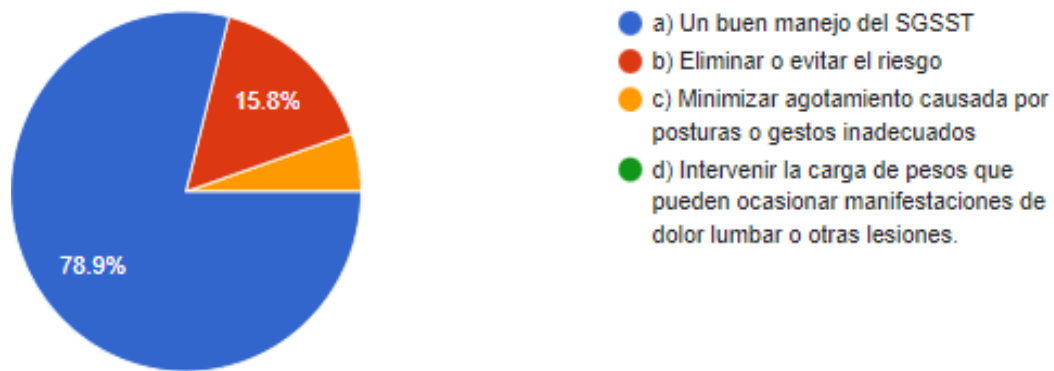


Nota: Pregunta realizada a la empresa REINICIAR S.A.S ¿Qué actividades fomenta la empresa para comunicar, fomentar educación y cultura RSE?

La empresa tiene un alto nivel en el fomento de la comunicación, educación y la cultura RSE, tanto interna como externamente, y en algunas oportunidades implementa actividades para incentivar a la innovación y el cambio constante en la ejecución de sus procesos y procedimientos. Cabe resaltar que REINICIAR, está dejando de lado y menor proporción las actividades de la Escuela de familia, siendo este un factor importante de motivación y bienestar para los trabajadores y sus núcleos familiares. Se puede deducir que

las actividades de educación en financiamiento no es relevante para las directivas de la empresa, lo cual debe verse inmerso en cada una de las actividades funcionales de esta.

Figura 17. Estrategia que se utiliza para minimizar riesgos en la salud.



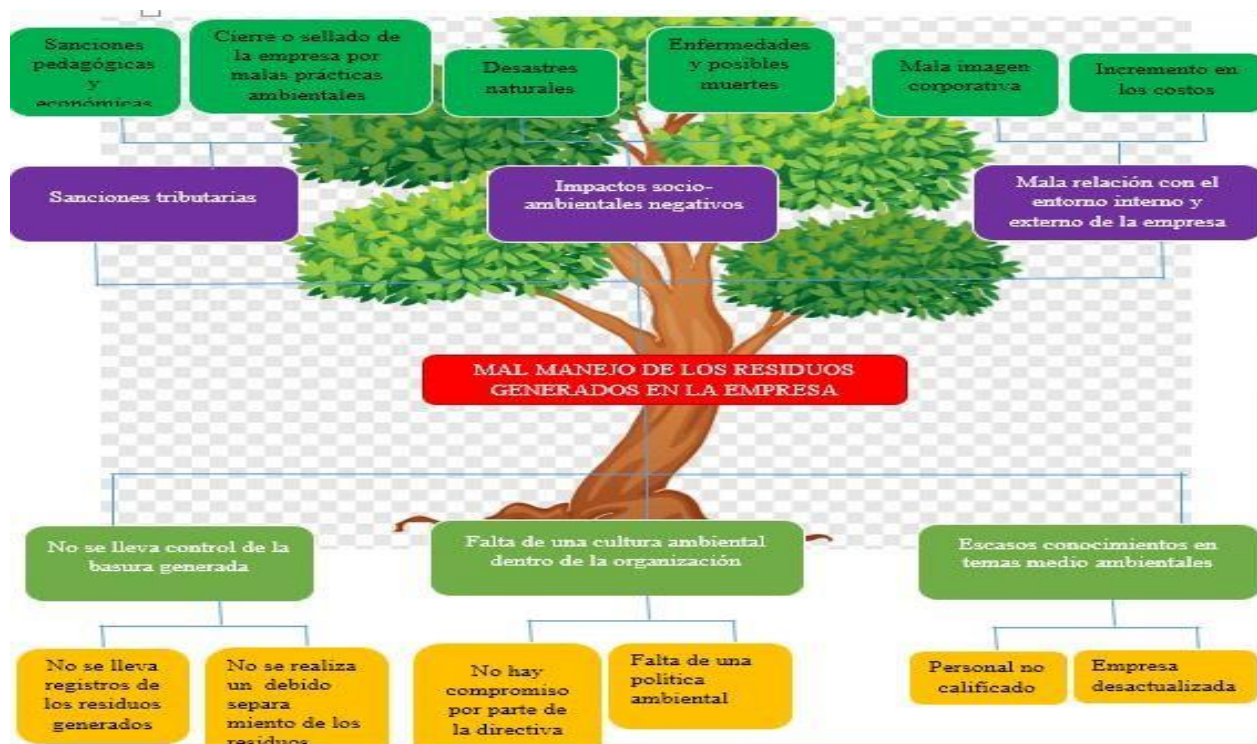
Nota: Pregunta realizada a la empresa REINICIAR S.A.S ¿Qué estrategias aplica la organización para minimizar riesgos en la salud?

La empresa implementa el sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo con el propósito de prevenir lesiones y enfermedades causadas por los entornos de trabajo, además de la protección y promoción de la salud de los trabajadores, de esta manera se mejoran las condiciones laborales y el ambiente de trabajo, llevando así a la promoción del mantenimiento del bienestar físico, mental y social de los empleados.

Matriz De Marco Lógico

Árbol de problemas

Figura 18. Árbol de problemas de la empresa REINICIAR S.AS.



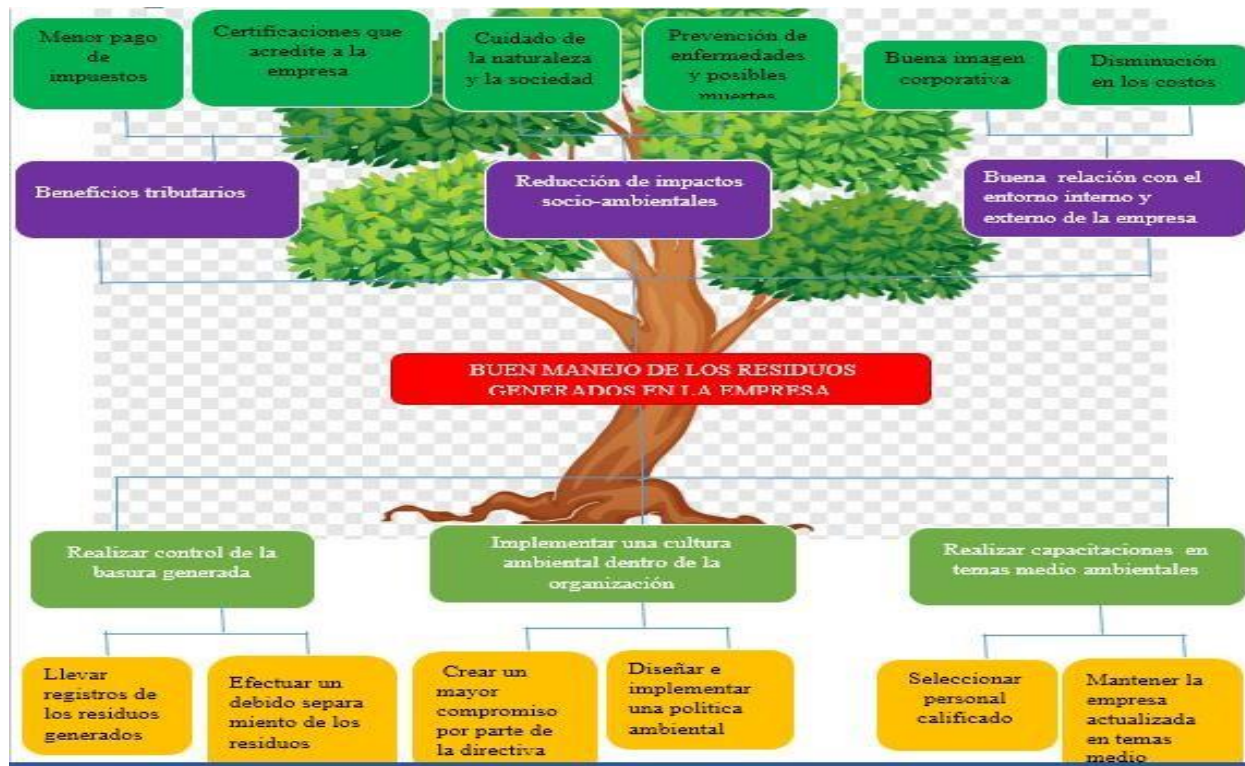
Nota: La Figura muestra el problema central, sus causas y efectos al interior de la empresa REINICIAR S.A.S

Fuente: Elaboración propia

A través del árbol de problemas se identifica el problema principal y a su vez de forma concreta las causas y los efectos que estos generan. Para la empresa REINICIAR S.A.S se logró identificar como causa raíz o principal “mal manejo de los residuos generados por la empresa”, lo que conlleva a una serie de problemáticas derivada del problema central tales como: sanciones legales, mala imagen corporativa, desastres climáticos, incremento en los costos de la empresa, cierre o sellado de la empresa, entre otros.

Árbol de objetivos

Figura 19. Árbol de objetivos empresa REINICIAR S.A.S



Nota: La gráfica evidencia las posibles soluciones al problema central, definiendo los fines y medios para mitigar el problema.

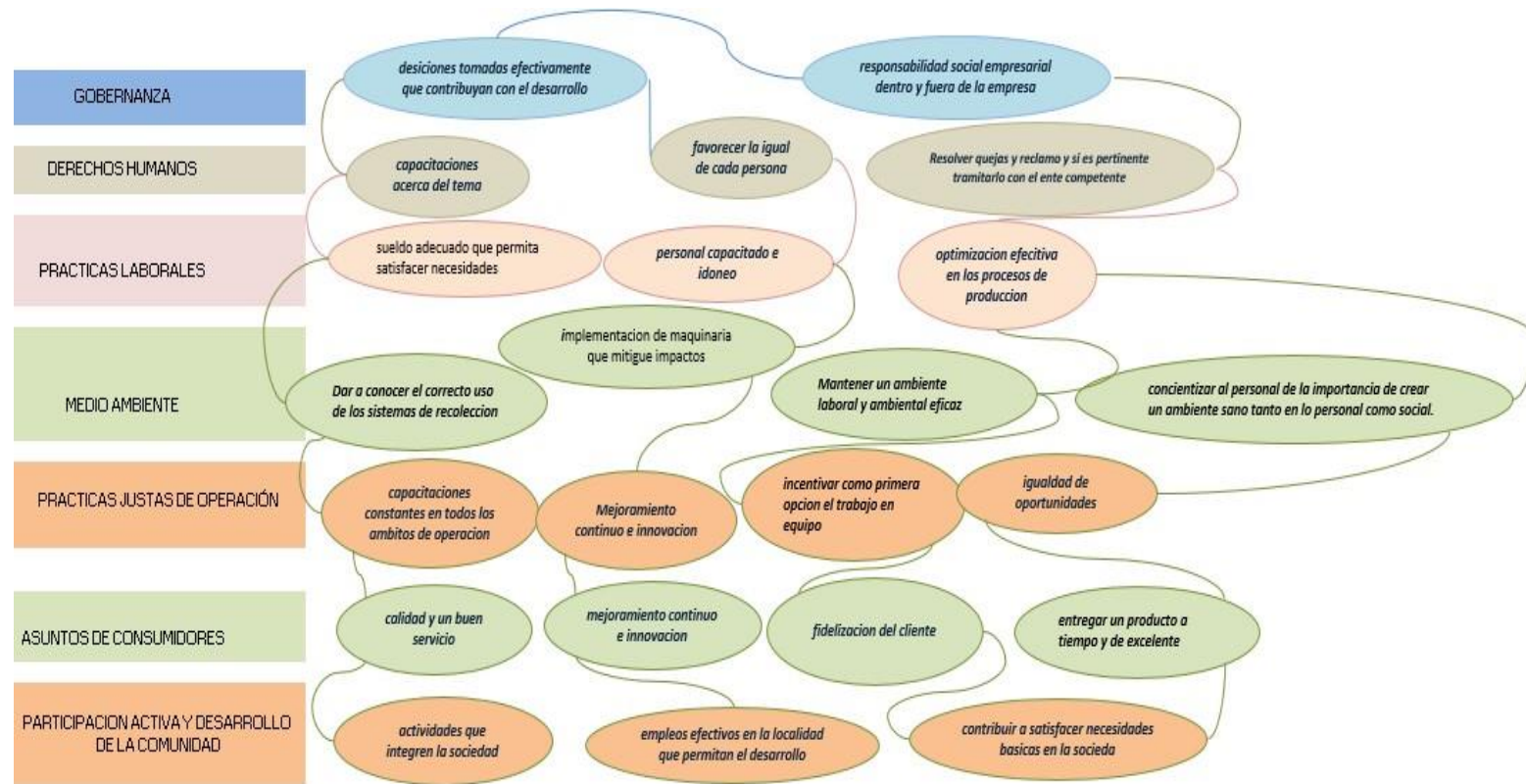
Fuente: Elaboración propia

Permite la transformación de las causas en medios y los efectos en fines, visualizando las alternativas de solución del problema central, teniendo en cuenta los aspectos económicos, sociales y ambientales de la empresa. Con base al árbol de problemas surge el árbol de objetivos el cual busca dar solución a las problemáticas mediante la fijación de objetivos realistas y medibles.

Mapa estratégico

Representa la relación de causa – efecto que existe entre los objetivos y las estrategias identificadas al interior de la empresa. Esto permite sintetizar líneas de estrategias, definición de objetivos económicos, establecer los objetivos estratégicos desde la perspectiva de los clientes y de los procesos que se realizan en REINICIAR S.AS.

Figura 20. Mapa estratégico empresa REINICIAR S.A.S



Nota: la gráfica muestra la manera como se dará cumplimiento a cada uno de los objetivos que permitirán el mejoramiento continuo de REINICIAR S.A.S.

Fuente: elaboración propia.

Capítulo 4. Plan de mejoramiento

Plan de acción y seguimiento

Tabla 4. Plan de acción y seguimiento para dimensión Económica

Dimensiones	Objetivo estratégico	Estrategias	Plazo	Costo	Indicador
Económica	Disminuir la cantidad de residuos	Separar y reciclar los residuos en sus puntos limpios	1 año	\$ 6.000.000	Disminución de costos

Fuente: Elaboración propia

Tabla 5.

Plan de acción y seguimiento para dimensión social

Dimensiones	Objetivo Estratégico	Estrategias	Plazo	Costo	Indicador
Social	Implementar una cultura ambiental en la sociedad	Dar a conocer el uso correcto del sistema de recolección	Cada 6 meses de manera continua	\$ 500.000	Programas y planes de capacitación

Fuente: Elaboración propia

Tabla 6. Plan de acción y seguimiento para dimensión ambiental

Dimensiones	Objetivo Estratégico	Estrategias	Plazo	Costo	Indicador
Ambiental	Desarrollo intensivo de la cultura ambiental haciendo énfasis en la minimización de la generación de residuos -consumo inteligente- y la recuperación y aprovechamiento de materiales reciclables	Diseñar programas de divulgación masiva para el desarrollo ambiental (folletos, cuñas radiales, pancartas, capacitaciones, medios de difusión tecnológica)	1 año	\$ 600.000	Medios de difusión implementados

Fuente: Elaboración propia

Conclusiones

La norma internacional ISO 26000 enfoca diferentes factores que permite contribuir con las buenas prácticas laborales en cada una de las organizaciones evitando posibles afectaciones que se puedan presentar en el día a día y que afecten los DDHH de las personas y no solo eso contribuye de una manera muy eficiente en establecer ciertos parámetros donde las empresas tienen que velar por evitar el impacto ambiental ejerciendo actividades varias que minimicen contaminaciones en el ambiente y otras.

Siendo una característica potestativa, por ello es complejo vincular normas internacionales que exijan la aplicación obligatoria de la RSE en las empresas, por este motivo se sugieren lineamientos a seguir para la implementación de la RSE en la Empresa.

El ultimo experimento de la estandarización de la RSE, La norma internacional ISO 26000 la cual se muestra de la mejor manera para que todos los lineamientos se puedan cumplir y tengan un mismo propósito y sea más fácil medir acciones en diferentes áreas, educación, salud, derechos laborales, cultura.

En la actualidad la sociedad es más consiente del deber que tenemos con el medio ambiente y con el prójimo, es por ello que cada día las personas exigen más a las empresas, haciéndoles ver la importancia e impactos que ellas producen al realizar sus actividades económicas. RSE nace con el fin de cubrir esas nuevas exigencias y a su vez como una guía práctica que permita a las empresas operara de forma eficiente sin dañar el entorno, brindando garantías y permitiéndolas ser ambientalmente sostenibles en el tiempo.

Referencias

Antonio Argandoña, Junio de 2011, ISO 26000, una guía para la responsabilidad social de las organizaciones, [//media.iese.edu/research/pdfs/ST-0320.pdf](http://media.iese.edu/research/pdfs/ST-0320.pdf)

Antonio Argandoña, Junio de 2011, ISO 26000, UNA GUÍA PARA LA RESPONSABILIDAD SOCIAL DE LAS ORGANIZACIONES, [://media.iese.edu/research/pdfs/ST-0320.pdf](http://media.iese.edu/research/pdfs/ST-0320.pdf)

Arévalo-Martínez, R.-I., & Ortiz-Rodríguez, H. (2019). Comunicación organizacional web de la ética en las organizaciones del tercer sector. (Spanish). *El Profesional de La Información*, 28(5), 1–

11. <https://bibliotecavirtual.unad.edu.co/login?url=https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=asn&AN=140256523&lang=es&site=ehost-live>

Bernal, E. (2010). Ética profunda en la empresa como base de la sostenibilidad sistémica. *Revista Empresa y Humanismo*, 2, 79.

<https://bibliotecavirtual.unad.edu.co/login?url=https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=edsnp&AN=edsnp.3264467ART&lang=es&site=eds-live&scope=site>

Blog socializo, Bogotá descripción geográfica,

<https://www.socialhizo.com/entretenimiento/turismo-al-dia/bogota-descripcion-geografica#:~:text=Bogot%C3%A1%2C%20capital%20de%20la%20Rep%C3%BAblica,%C3%A1rea%20urbana%20de%20307%20km%C2%B2.>

Blog socializo, Bogotá descripción geográfica,

[https://www.socialhizo.com/entretenimiento/turismo-al-dia/bogota-descripcion-](https://www.socialhizo.com/entretenimiento/turismo-al-dia/bogota-descripcion-geografica#:~:text=Bogot%C3%A1%2C%20capital%20de%20la%20Rep%C3%BAblica,%C3%A1rea%20urbana%20de%20307%20km%C2%B2.)

geografica#:~:text=Bogot%C3%A1%2C%20capital%20de%20la%20Rep%C3%BAblica,%C3%A1rea%20urbana%20de%20307%20km%C2%B2.

Bybee, R. W. (1991). *Planet Earth in crisis*. The American Biology Teacher.

Cortina, A & Martínez, E. (2008). *Ética*. (pag 8).

https://books.google.es/books?id=HtC1_tTjfUC&lpg=PA9&ots=hFnG8MV3AG&dq=la%20etica&lr&hl=es&pg=PP1#v=onepage&q=la%20etica&f=false.

Cortina, A. (2009). *Ética de la Empresa: No sólo Responsabilidad Social*.

https://190.248.8.4/contenidos/servicios/Gerenciasocial/html/Cursos/Oxford/documentos%20estudio/Adela_Cortina_Etica_empresarial_y_responsabilidad_social_2009.pdf

DE CASTRO, M. (2005): “La responsabilidad social de las empresas, o un nuevo concepto de empresa”, CIREC-España, Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa, 53, 29-51

De la Cruz, C & Fernández, J. (2016). Marco conceptual de la ética y la responsabilidad social empresarial: un enfoque antropológico y estratégico. *Empresa y Humanismo*, 19(2), 69–118.

<https://bibliotecavirtual.unad.edu.co/login?url=https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=asn&AN=117625019&lang=es&site=eds-live&scope=site>

De la Cruz, C & Fernández, J. (2016). Marco conceptual de la ética y la responsabilidad social empresarial: un enfoque antropológico y estratégico. *Empresa y Humanismo*, pag

18. <https://bibliotecavirtual.unad.edu.co/login?url=https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=asn&AN=117625019&lang=es&site=eds-live&scope=site>

- Duque, Y., Cardona, M & Rendón, J. (2013). Responsabilidad Social Empresarial: Teorías, índices, estándares y certificaciones. *Cuadernos de Administración*. 29(52), 196-206. <http://www.scielo.org.co/pdf/cuadm/v29n50/v29n50a09.pdf>
- Duque, Y., Cardona, M & Rendón, J. (2013). Responsabilidad Social Empresarial: Teorías, índices, estándares y certificaciones. *Cuadernos de Administración*. 29(52), 196-206. <http://www.scielo.org.co/pdf/cuadm/v29n50/v29n50a09.pdf>
- Freeman, R. E.: 2008, “Ending the so called “Friedman-Freeman” Debate”, *Business Ethics Quarterly*, 18, (2), 162-166.
- FRIEDMAN, M. (1970): “The social responsibility of business is to increase its profits”, *New York Times Magazine*, September, page SM17.
- Gioffreda, C. (2019). Los Pilares Del Pensamiento Estratégico: La Negociación, La Compulsión Y La Destrucción Aplicado Al Caso Argentino*. *POSTData: Revista de Reflexión y Análisis Político*, 24(2), 331–352. <https://bibliotecavirtual.unad.edu.co/login?url=https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=edsdia&AN=edsdia.ART0001377019&lang=es&site=eds-live&scope=site>
- ISO (2010). ISO 26000. Guía de responsabilidad social. <https://www.iso.org/obp/ui#iso:std:iso:26000:ed-1:v1:es>
- ISO (2010). ISO 26000. Guía de responsabilidad social. <https://www.iso.org/obp/ui#iso:std:iso:26000:ed-1:v1:es>
- ISO (2010). ISO 26000. Responsabilidad Social Visión general del proyecto. https://www.iso.org/files/live/sites/isoorg/files/archive/pdf/en/iso_26000_project_overview-es.pdf

- ISO (2010). ISO 26000. Responsabilidad Social Visión general del proyecto. https://www.iso.org/files/live/sites/isoorg/files/archive/pdf/en/iso_26000_project_overview-es.pdf
- León, M., & León, R. (2018). Gestión De La Responsabilidad Social Empresarial Del Sector Alimentario Venezolano Y Ciudadanía. *Revista Orbis*, 13(39), 15–29. <https://bibliotecavirtual.unad.edu.co/login?url=https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=asn&AN=129587482&lang=es&site=eds-live&scope=site>
- Libro Verde (2005). La Responsabilidad Social de las empresas. Disponible en: http://europa.eu/legislation_summaries/employment_and_social_policy/employment_rights_and_work_organisation/n26039_es.htm. (Consulta: 06/11/2017)
- Macedo, B. (2005). *El concepto de sostenibilidad*. UNESCO. <http://tallerdesustentabilidad.ced.cl/wp/wp-content/uploads/2015/04/UNESCO-El-concepto-de-sustentabilidad.pdf>.
- Marulanda, N., & Rojas, M. (2019). Ética en Instituciones de Educación Superior para la Construcción de Relaciones de Confianza con Grupos de Interés (Stakeholders). *Información Tecnológica*, 30(3), 269–276. <https://bibliotecavirtual.unad.edu.co/login?url=https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=asn&AN=137284752&lang=es&site=eds-live&scope=site>
- 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. <https://bibliotecavirtual.unad.edu.co/login?url=https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=asn&AN=137284752&lang=es&site=eds-live&scope=site>

[gin.aspx?direct=true&db=asn&AN=136796612&lang=es&site=eds-live&scope=site](https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=asn&AN=136796612&lang=es&site=eds-live&scope=site)

Midgley, James, *Social Development: The Developmental Perspective in Social Welfare*, Londres, Sage, 1995.

Pérez-Sanz, J., Gargallo-Castel, 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. <https://bibliotecavirtual.unad.edu.co/login?url=https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=fap&AN=140495890&lang=es&site=eds-live&scope=site>

Pigé, B. (2012). La representación de la excelencia de las empresas. *Administración y Organizaciones*, 15(29), 61–78. <https://bibliotecavirtual.unad.edu.co/login?url=https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=fap&AN=89472258&lang=es&site=eds-live&scope=site>

Ramírez, Reynier I., Nelson D. Lay, and Harold B. Sukier. 2020. “Gerencia Estratégica Para La Gestión de Personas Del Sector Minero de Venezuela, Colombia y Chile.” *Información Tecnológica* 31 (1): 133–40. <https://bibliotecavirtual.unad.edu.co/login?url=https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=asn&AN=141889816&lang=es&site=eds-live&scope=site>

Vivas, R. 2000. *Gerencia y pensamiento estratégico: Material de trabajo*. Universidad Rafael Bellosó Chacín (Urbe), Maracaibo (Venezuela).

Vives, A. (2014). Guías para la responsabilidad social en las pymes: efectividad de herramientas de autoevaluación. *Revista Globalización, Competitividad y Gobernabilidad*, 8(2), 29–5

Anexos

Anexo A.

Enlace Código ético empresa REINICIAR S.AS.

https://editor.reedsy.com/book/ZW_K8KwDRH6Pi8TeIyc_Dw/c/Ymbax3apT33eNtx5/introduction

Anexo B.

Enlace Formato de Recolección de Información (encuesta)

<https://forms.gle/2yrdxafryrzd2pxD7>