

Análisis de los Procesos de Responsabilidad Social Empresarial Como Mecanismo de
Competitividad en la Empresa Fundiherrajes de Colombia Ltda., de la Ciudad de Sogamoso

Nicole Daniela Corredor Rodríguez
Deisy Gabriela Siabato Avella

Universidad Santo Tomás
Facultad de Administración de Empresas
Administración de Empresas
Tunja
2022

Análisis de los Procesos de Responsabilidad Social Empresarial Como Mecanismo de
Competitividad en la Empresa Fundiherrajes de Colombia Ltda., de la Ciudad de Sogamoso

Nicole Daniela Corredor Rodríguez
Deisy Gabriela Siabato Avella

Trabajo de Grado para optar al título de
Administrador de Empresas

Director
DEISY LORENA BARRETO
Administradora de Empresas

Universidad Santo Tomás
Facultad de Administración de Empresas
Administración de Empresas
Tunja
2022

Nota de aceptación

Firma del presidente del jurado

Firma del jurado

Firma del jurado

Tunja, 27 de Septiembre de 2022

Agradecimientos

Las autoras expresan sus agradecimientos a:

La comunidad académica de la Facultad de Administración de Empresas de la Universidad Santo Tomás de Aquino Seccional Tunja, por el acompañamiento en toda la carrera.

La empresa Fundiherrajes Ltda., por la colaboración y disposición para el desarrollo de la investigación.

Contenido

	pág.
Introducción.....	12
1. Generalidades	14
1.1 Problema.....	14
1.1.1 Planteamiento del Problema	14
1.1.2 Formulación del Problema.....	16
1.1.3 Hipótesis de Investigación.....	17
1.2 Justificación	17
1.3 Objetivos.....	19
1.3.1 Objetivo General.....	19
1.3.2 Objetivos Específicos	19
1.4 Marco Referencial	20
1.4.1 Marco Teórico	20
1.4.2 Fundamentos Conceptuales	27
1.4.3 Fundamentos Legales	30
1.4.4 Marco Geográfico.....	32
1.5 Metodología.....	34
1.5.1 Tipo de Investigación	34
1.5.2 Fuentes de Información	34
1.5.3 Población	35
1.5.4 Muestra	35
1.5.5 Estructura Metodológica.....	36
1.5.6 Técnicas e Instrumentos para Obtener la Información	36
1.5.7 Análisis y Tratamiento de la Información	36
2. Diagnóstico de la Situación Actual de la Empresa Fundiherrajes de Colombia Ltda., de la Ciudad de Sogamoso en Función de los Procesos de Responsabilidad Social Empresarial Asociados al Tema de la Competitividad	38
2.1 Encuesta Dirigida a los Directores de Área de la Empresa Fundiherrajes de Colombia Ltda.	38
2.2 Encuesta Dirigida a los Empleados de la Empresa Fundiherrajes de Colombia Ltda.....	53

3. Contexto Normativo Asociado al Tema de la Responsabilidad Social Empresarial en Colombia	71
4. Modelos en Sistemas de Gestión o Metodologías de RSE Aplicables a la Empresa Evaluada	82
5. Propuesta Organizacional en Torno a la Responsabilidad Social Empresarial Como Factor de Mejoramiento de la Competitividad Para la Empresa Fundiherrajes de Colombia Ltda., de la ciudad de Sogamoso para los próximos cinco años.....	89
6. Conclusiones.....	97
7. Recomendaciones	100
Referencias Bibliográficas.....	101
Anexos	104

Lista de Tablas

	pág.
Tabla 1. Población total censada por áreas y sexo (número de habitantes).....	33
Tabla 2. Aspectos importantes para el desarrollo e imagen de la empresa	38
Tabla 3. Nivel competitivo de la empresa	40
Tabla 4. Implementación de los procesos de RSE en la empresa.....	41
Tabla 5. Consideración sobre si los procesos de RSE son vitales para la sustentabilidad y rentabilidad de la empresa	41
Tabla 6. Principios bajo los cuales desarrolla su actividad en función de los procesos de RSE	42
Tabla 7. Grupos de interés considerados importantes en los procesos de RSE en la empresa..	43
Tabla 8. Nivel de responsabilidad para asumir las tareas relacionadas con las actividades de RSE.....	44
Tabla 9. Actividades básicas que la empresa toma en cuenta para gestionar eficientemente los procesos de RSE	45
Tabla 10. Periodicidad de evaluación de los procesos de RSE	46
Tabla 11. Información de los resultados obtenidos a la comunidad empresarial	47
Tabla 12. Tipo de beneficios que ha recibido la empresa en desarrollo de la política de RSE.	48
Tabla 13. Debilidades que ha encontrado frente a la ejecución y cumplimiento de los procesos de RSE	49
Tabla 14. Apreciación sobre si la empresa lleva a cabo procesos de evaluación de la gestión y detección de potenciales riesgos.....	50
Tabla 15. Consideración de si la empresa es competitiva desde el punto de vista ambiental, laboral y de calidad.....	51
Tabla 16. Involucramiento de los colaboradores en la formulación y desarrollo de programas y estrategias para mitigar los riesgos en función del medio ambiente	52
Tabla 17. Aspectos necesarios para mejorar en la empresa, relacionados con las estrategias de RSE	53
Tabla 18. Definiciones en torno a la Responsabilidad Social Empresarial	54
Tabla 19. Declaraciones que explicarían la Responsabilidad Social Empresarial	55
Tabla 20. Situación actual de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) en la empresa	56
Tabla 21. Consideración sobre si la empresa ha evolucionado frente al papel de la RSE	57
Tabla 22. Existencia de un código ético integral en la empresa.....	58

Tabla 23. Desarrollo de actividades en función a las adaptaciones de puestos de trabajo para personas con discapacidad.....	59
Tabla 24. Actividades que ha definido la empresa respecto a personas con discapacidad en la gestión de los recursos humanos.....	60
Tabla 25. Mejoramiento del diseño de la construcción dentro de la empresa, para los clientes y empleados frente a su accesibilidad.....	61
Tabla 26. Formulación de acciones frente al mejoramiento y protección del medio ambiente en la empresa	62
Tabla 27. Tipo de actividades que desarrolla la empresa para preservar el medio ambiente....	63
Tabla 28. Participación en la formulación y desarrollo de programas y estrategias para disminuir el impacto negativo de los procesos empresariales en el medio ambiente.....	64
Tabla 29. Acciones	65
Tabla 30. Responsabilidad de la labor de mejoramiento de los procesos de responsabilidad social en la empresa	66
Tabla 31. Aspectos importantes frente a la formulación del sistema de Responsabilidad Social Empresarial.....	67
Tabla 32. Ventajas de las políticas de Responsabilidad Social Empresarial a nivel humano ...	68
Tabla 33. Ventajas de las políticas de Responsabilidad Social Empresarial a nivel comercial	69
Tabla 34. Ventajas de las políticas de Responsabilidad Social Empresarial a nivel ambiental	70
Tabla 35. Propuesta de mejoramiento de los procesos de Responsabilidad Social Empresarial. Fundiherrajes Ltda. Sogamoso	90

Lista de Figuras

	pág.
Figura 1. Stakeholders	21
Figura 2. Inclusión de la responsabilidad social en la empresa.....	23
Figura 3. Estructura de la empresa Fundiherrajes de Colombia Ltda	35
Figura 4. Aspectos importantes para el desarrollo e imagen de la empresa.....	39
Figura 5. Nivel competitivo de la empresa.....	40
Figura 6. Implementación de los procesos de RSE en la empresa	41
Figura 7. Principios bajo los cuales desarrolla su actividad en función de los procesos de RSE.....	42
Figura 8. Grupos de interés considerados importantes en los procesos de RSE en la empresa	43
Figura 9. Nivel de responsabilidad para asumir las tareas relacionadas con las actividades de RSE	44
Figura 10. Actividades básicas que la empresa toma en cuenta para gestionar eficientemente los procesos de RSE	45
Figura 11. Periodicidad de evaluación de los procesos de RSE.....	46
Figura 12. Información de los resultados obtenidos a la comunidad empresarial.....	47
Figura 13. Tipo de beneficios que ha recibido la empresa en desarrollo de la política de RSE	48
Figura 14. Debilidades que ha encontrado frente a la ejecución y cumplimiento de los procesos de RSE	49
Figura 15. Apreciación sobre si la empresa lleva a cabo procesos de evaluación de la gestión y detección de potenciales riesgos.....	50
Figura 16. Consideración de si la empresa es competitiva desde el punto de vista ambiental, laboral y de calidad.....	51
Figura 17. Involucramiento de los colaboradores en la formulación y desarrollo de programas y estrategias para mitigar los riesgos en función del medio ambiente	52
Figura 18. Definiciones en torno a la Responsabilidad Social Empresarial.....	54
Figura 19. Declaraciones que explicarían la Responsabilidad Social Empresarial.....	55
Figura 20. Situación actual de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) en la empresa...	56
Figura 21. Consideración sobre si la empresa ha evolucionado frente al papel de la RSE.....	57
Figura 22. Existencia de un código ético integral en la empresa	58
Figura 23. Desarrollo de actividades en función a las adaptaciones de puestos de trabajo para personas con discapacidad.....	59

Figura 24. Actividades que ha definido la empresa respecto a personas con discapacidad en la gestión de los recursos humanos.....	60
Figura 25. Mejoramiento del diseño de la construcción dentro de la empresa, para los clientes y empleados frente a su accesibilidad	61
Figura 26. Formulación de acciones frente al mejoramiento y protección del medio ambiente en la empresa.....	62
Figura 27. Tipo de actividades que desarrolla la empresa para preservar el medio ambiente ..	63
Figura 28. Participación en la formulación y desarrollo de programas y estrategias para disminuir el impacto negativo de los procesos empresariales en el medio ambiente.....	64
Figura 29. Acciones.....	65
Figura 30. Responsabilidad de la labor de mejoramiento de los procesos de responsabilidad social en la empresa.....	66
Figura 31. Aspectos importantes frente a la formulación del sistema de Responsabilidad Social Empresarial.....	67
Figura 32. Ventajas de las políticas de Responsabilidad Social Empresarial a nivel humano..	68
Figura 33. Ventajas de las políticas de Responsabilidad Social Empresarial a nivel comercial	69
Figura 34. Ventajas de las políticas de Responsabilidad Social Empresarial a nivel ambiental	70

Lista de Anexos

pág.

Anexo A. Encuesta dirigida a los directores de área de la empresa Fundiherrajes de Colombia Ltda.	104
Anexo B. Encuesta dirigida a los empleados de la empresa Fundiherrajes de Colombia Ltda.	107

Introducción

La importancia de las organizaciones en los procesos de crecimiento y desarrollo del país ha sido uno de los temas más mas trabajados por los analistas, en el entendido que a través de ellas se generan beneficios y oportunidades para inversionistas, profesionales y la sociedad en general, que esperan de ella la producción de bienes o generación de servicios con calidad y oportunidad, pero sin perder de vista la responsabilidad social que las caracteriza.

En ese orden de ideas, surge la teoría de la Responsabilidad Social Empresarial como un mecanismo de fortalecimiento de las organizaciones a razón de la incidencia que ella tiene para la formulación de procesos y mecanismos que le permitan fortalecerse interna y externamente, de tal forma que propicie cambios en el contexto laboral como personal, incluso de conciencia ambiental, pues de cierta manera se trata de un compromiso de orden voluntario.

Es de tener en cuenta que para las empresas tanto las personas como demás grupos de interés (inversionistas, proveedores, analistas), son importantes para su crecimiento y expansión, no obstante, las personas en este caso, tiene una alta representatividad en la medida que facilitan y apoyan el cumplimiento de objetivos y metas empresariales.

Aunque no sólo se trata de ello, existen aspectos adicionales que le permiten a una empresa crecer, ser competitiva y diferenciable en el mercado, y no precisamente ello se refleja en las utilidades, sino que el tema trasciende hacia la imagen y representatividad, que de igual forma se puede alcanzar en la medida que se adquieran compromiso de responsabilidad traducido en beneficios para los empleados, cuya contribución repercuta en un mejor rendimiento y cumplimiento de metas.

Adicionalmente, se deben crear condiciones a partir de las cuales se tengan ventajas competitivas y comparativas favorables para el crecimiento y estabilidad empresarial, que sólo se alcanzan en la medida que se tenga un conocimiento mayor de las potencialidades, oportunidades y beneficios internos, donde la lealtad de las personas hacia la organización, faciliten el accionar de la empresa en sociedad.

Un ejemplo de ello lo constituye la empresa Fundiherrajes de Colombia Ltda., de la ciudad de Sogamoso, en cuanto pese a la consolidación de mecanismos que le han llevado al posicionamiento, reconocimiento y expansión productiva y comercial regional como nacionalmente gracias al desarrollo de procesos de metalmecánica, galvanizado y fundición, un aspecto que la cataloga como empresa líder en el ramo eléctrico.

No obstante, y pese a la certificación de calidad y que además trabaja en función de los procesos de Responsabilidad Social Empresarial, ha centrado su esfuerzo en generar acciones en torno a los colaboradores internos y externos, descuidando temas medioambientales y otros de orden organizacional, tomando en cuenta que, a través de ellos, fortalece aspectos de competitividad, crecimiento y fortalecimiento financiero, productivo y comercial.

Se hace necesario en este caso, que la empresa se concientice respecto a la necesidad de evaluar su actual desempeño, identificando sus puntos de debilidad clamo los avances y acciones implementadas, de tal manera que ello contribuya en la consolidación de una propuesta de mejoramiento, de conformidad con el cumplimiento de los lineamientos normativos como administrativos, que comprometa a todos los empleados, directivos y demás grupos de interés.

De esta manera, se pretende el análisis de los procesos de Responsabilidad Social Empresarial como mecanismo de competitividad en la empresa Fundiherrajes de Colombia Ltda., de la ciudad de Sogamoso, diagnosticando la situación actual de la empresa en función de los procesos de RSE asociados al tema de la competitividad, definiendo y contextualizando a la vez el contenido normativo aplicable a la temática en estudio, y así elaborar una propuesta organizacional como factor de mejoramiento competitivo, todo bajo la línea de investigación de economía, empresa y región.

En cumplimiento a lo anterior, se lleva a cabo una evaluación descriptiva y analítica como corte mixto en cuanto se toman en cuenta datos cualitativos como cuantitativos que permiten identificar la problemática y por lo mismo considerar las acciones de fortalecimiento en el contexto de evaluación, toda vez que se trata de una empresa de gran reconocimiento en la región, en cuanto a través de ella se desarrollan actividades productivas y administrativas de alto impacto social, económico y financiero, demostrando que mantienen una alta responsabilidad para con los objetivos regionales y organizacionales.

Una vez efectuados el diagnóstico de la situación actual de la empresa, la definición y contextualización normativa y la construcción de la propuesta, se puede concluir que la organización cuenta con buenas bases en materia de RSE, un aspecto que se ha generado en la medida que ha dado cumplimiento a las normas y disposiciones establecidas por el gobierno nacional, e manera que se le ha facilitado la certificación, por lo que complementar con las actividades y estrategias esbozadas en el plan de acción, le permitirán optimizar cada proceso y dar cumplimiento a los objetivos institucionales.

1. Generalidades

1.1 Problema

1.1.1 Planteamiento del Problema

Fundiherrajes de Colombia Ltda., se crea en el año 1995 bajo la denominación de Fundiciones Colombia, con un portafolio de productos llamativos para las necesidades de los clientes, en especial el de la fundición de herrajes de aluminio y bronce, cuyo crecimiento fue determinante para su expansión, fortalecimiento y adecuación del portafolio a las necesidades del entorno.

Ese espíritu ha llevado a la empresa a desarrollar nuevos productos y servicios a través de los cuales refleja la imagen y filosofía institucional, que se ha ido fortaleciendo con la adecuación de nuevos sistemas, mecanismos y estrategias, dentro de las cuales se menciona el programa de Responsabilidad Social Empresarial y la certificación de calidad lograda hacia el año 2002.

En ese orden de ideas, la empresa Fundiherrajes de Colombia Ltda., con Sede en la ciudad de Sogamoso en el departamento de Boyacá, ha definido mecanismos y objetivos que le permiten un adecuado posicionamiento en el entorno, aun cuando no ha consolidado acciones y políticas en torno a la Responsabilidad Social Empresarial, de tal manera que pueda liderar procesos asociados al desarrollo, respeto por el medio ambiente, derechos humanos y manejo responsable de la seguridad y salud en el trabajo de sus colaboradores.

Un aspecto que puede llevar a perder posicionamiento y restar oportunidades frente a sus más inmediatos competidores, dado que se hace determinante establecer políticas internas a fin de consolidar la certificación, cumpliendo todos y cada uno de los parámetros que hacen parte de la exigencia, pero más allá está el disponer de estrategias que aumenten el compromiso e integración de los grupos de interés (proveedores, clientes, empleados, accionistas, directivos), en función de los objetivos corporativos.

No en vano, la misma Corte Constitucional en su Sentencia T-375 de 1997, considera importante a la empresa como eje de desarrollo al afirmar que:

La Constitución le asigna a la empresa, como base del desarrollo, una función social que implica obligaciones. Sin pretender sujetar a los agentes económicos a una dirección unitaria

centralizada, se reconoce que su acción no solamente se justifica en términos del sujeto individual que ejercita legítimamente una determinada actividad, sino también de la economía en general. La satisfacción de necesidades de la comunidad se confía en un alto grado a las empresas, de las que depende el nivel de empleo y bienestar. De ahí que la empresa se exprese en una doble dimensión: como libertad y como función social. (Sentencia T-375 de 1997)

Ese bienestar del que hace referencia la sentencia, condiciona a las organizaciones para que establezcan medidas oportunas en cada uno de sus ejes de trabajo, de tal manera que pueda involucrar, formular y desarrollar lineamientos y acciones con fines sociales, demostrando su compromiso con el desarrollo y crecimiento de los sectores económicos, aportando al fortalecimiento financiero y a propiciar ambientes que permitan una atención integral de las necesidades de las comunidades, pero respetando entornos como el medioambiental y el laboral, sin descuidar desde luego los procesos de calidad de los bienes y/o servicios.

Los procesos de Responsabilidad Social Empresarial¹ en Colombia, han ido adquiriendo de manera paulatina una gran importancia, toda vez que permiten en las organizaciones la reformulación de sus políticas a través de aspectos como lo social, lo medioambiental y el manejo responsable de los recursos humanos, direccionando la línea general de operación de las empresas.

La responsabilidad social empresarial o corporativa (RSEC) es un estilo de llevar la gestión empresarial, que en parte reconoce e incorpora la relación de permanente interdependencia que existe entre la empresa y sus interlocutores, cuyos intereses comunes se asumen para el mutuo beneficio. Para tal fin, la empresa, sea una organización del tamaño o magnitud que se trate, o bien de una dimensión sólo familiar, debe armonizar en su actividad de producir, comercializar o vender el escenario de la rentabilidad económica y de la estabilidad financiera, con los derechos humanos y los derechos laborales, con el bienestar social, la garantía integral y la protección ambiental. (Camacho, 2015, p. 3)

Un aspecto que no debe dejar de lado la empresa Fundiherrajes de Colombia Ltda., dado que la tendencia de las organizaciones en la actualidad, está dada por la importancia que le otorgan

¹ “Como respuesta a los agravios que emergen y ante la obligación que tienen las economías globales, nace la Responsabilidad Social Empresarial, (RSE) la cual ha evolucionado, haciendo partícipe y responsable a la empresa en la definición del tipo de sociedad a la que aspira. Esta nueva transformación invita a las empresas a desempeñar un papel de líderes en la solución de problemas sociales y a contribuir activamente con iniciativas que den respuestas a los mismos”. (Centro Empresarial de Inversión Social [CEDIS], 2014, p. 2)

a los procesos de RSE donde no sólo lo ambiental y la seguridad y salud en el trabajo, son fundamentales en los procesos de competitividad, desarrollo y crecimiento, sino que además de ello, se debe involucrar lo social (derechos humanos) y la calidad de los bienes y/o servicios, adquiriendo un valor igual, dadas las implicaciones que ello tiene en el poder de negociación de la empresa y en la imagen de la misma.

De esta manera, se busca el generar un documento que permita la sensibilización y concientización de quienes hacen parte de la organización, buscando subsanar los vacíos existentes en materia normativa, conceptual y de conocimiento respecto a la importancia de la RSE, a razón de constituirse en un valor agregado para el buen desempeño de los procesos, de los productos y servicios de conformidad con las políticas medioambientales, de calidad y de salud y seguridad en el trabajo, garantizando su competitividad, fortalecimiento organizacional y de rentabilidad.

El bien vital es importante en la empresa en la medida que, proporciona las herramientas a través de las se genera un mayor bienestar para los colaboradores y grupos de interés, entendiendo la necesidad de garantizar un mayor rendimiento y compromiso de las personas para con el cumplimiento de metas y objetivos organizacionales, lo que sugiere la determinación de procesos de Responsabilidad Social donde se conjugue lo ambiental, lo laboral y el respeto por los derechos humanos.

Durante las últimas décadas, muchas empresas alrededor del mundo han tenido que adaptar sus operaciones a una situación actual de mayor compromiso con el medio ambiente y la sociedad en su conjunto. La búsqueda de un beneficio económico ha tenido que ceder lugar al desarrollo de nuevos objetivos en el campo de la responsabilidad social, del cuidado del medio ambiente y la preservación de los recursos naturales, pasa desde un enfoque estratégico netamente económico a uno cada vez más social y ambiental, en un alto grado de compromiso con la sostenibilidad y con los diferentes grupos de interés. (Pérez et al., 2016, p. 169)

1.1.2 Formulación del Problema

¿Cuál ha sido el impacto de los procesos de Responsabilidad Social Empresarial como fundamento de competitividad y mejora continua en la empresa Fundiherrajes de Colombia Ltda., de la ciudad de Sogamoso?

1.1.3 Hipótesis de Investigación

El desarrollo sostenible ha sido fundamental para el crecimiento organizacional en la medida que le ha aportado las bases innovadoras, de gestión y consolidación de medidas en torno al medio ambiente, la salud y seguridad en el trabajo y la calidad de los procesos, a través de los cuales la imagen organizacional se ha visto beneficiada. Implica ello que la formulación de políticas sostenibles, determinan de cierta forma mecanismos y procedimientos aplicables en todas y cada una de las áreas funcionales, facilitando la optimización de las actividades, donde los realmente beneficiados son los empleados, clientes, proveedores, accionistas, directivos y la sociedad en general.

No se debe olvidar que en este proceso, el compromiso moral se extiende con las comunidades, por cuanto no se puede considerar que los procesos de RSE, se limitan exclusivamente hacia la conservación medioambiental, sino que involucra políticas laborales, sociales y de calidad.

Existe una responsabilidad frente al desarrollo de objetivos y políticas estatales y empresariales, mediante las cuales se puede estar afectando o no los intereses sociales, por lo que las decisiones que se emprendan, comprometen la gestión institucional como ocurre con la organización Fundiherrajes de la ciudad de Sogamoso, máxime cuando existe una comunidad que depende del portafolio de productos.

1.2 Justificación

Muchos de los procesos organizacionales y empresariales que permiten un mayor desempeño a nivel gerencial como financiero, incluso comercial, están marcados por los conceptos de la revolución industrial, a partir de los cuales se permitió la inclusión y adopción de nuevos elementos que facilitarían la labor empresarial, llevando al desarrollo de actividades económicas diversas, como una forma de ampliar las fronteras productivas, competitivas, incluso comerciales a través de las cuales se generen rendimientos favorables y determinantes para el futuro de las organizaciones.

La sociedad en nuestros días ha entendido que la empresa no tiene como único fin el afán de lucro sino que también tiene un compromiso moral con la sociedad, es así como muchas de las empresas de manera voluntaria ya han incorporado el término de RSE en sus políticas, pues consideran que deben contribuir a un mejoramiento en los aspectos económico, social y ambiental. (Yepes et al., s.f., p. 6)

Una de estas teorías precisamente fue el de la Responsabilidad Social Empresarial, donde a través de diferentes lineamientos, se refuerzan temas laborales, de seguridad en el trabajo, pero además de ello, la contextualización medioambiental, entendiendo que el ecosistema hace parte de los sistemas integradores organizacionales, siendo éste un insumo fundamental para el desarrollo de actividades productivas y al que quizá pocas empresas atienden con la celeridad, protección y defensa requeridas.

Antelo & Robaina (2015) sostienen 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” (p. 59). Una empresa socialmente responsable es aquella cuyos directivos y propietarios son conscientes del efecto que las operaciones de la organización pueden ocasionar al interior y al exterior de la compañía. A esto, Henríquez & Orestes (2015), agregan que “la RSE no pretende que los integrantes de una organización actúen éticamente, sino que la compañía promueva este valor y lo haga propio de su cultura organizacional” (p. 18). (Pérez et al., 2016, p. 171)

Para empresas como Fundiherrajes de Colombia Ltda., con sede en la ciudad de Sogamoso, no es ajena la teoría, dado que pese a tener una certificación en calidad desde hace 18 años, no tiene establecidos procesos asociados a la Responsabilidad Social Empresarial, teniendo en cuenta que ella repercute en todos y cada uno de los lineamientos organizacionales, pues no sólo se trata de propiciar un ambiente seguro para los trabajadores en función de la salud y seguridad industrial, sino que se requiere de la incorporación de aspectos relacionados con los derechos humanos, su responsabilidad con la sociedad y por ende con el medio ambiente.

No obstante, existe un desconocimiento empresarial generalizado, en torno a los conceptos y criterios en función de la RSE, motivo por el cual muchas de estas organizaciones no han profundizado en su contenido y utilidad, llevándolas a perder competitividad, rentabilidad y credibilidad, máxime cuando no se han definido acciones sociales y ambientales.

La guía ISO 26000 contiene directrices voluntarias, no requisitos, y por lo tanto no es para ser utilizada como una norma de certificación, como son la ISO 9001:2008 y la ISO 14001:2004.

La guía ISO 26000 agrega valor a los trabajos sobre la responsabilidad social (RS), y extiende la comprensión e implementación de la responsabilidad social al:

- Desarrollar un consenso internacional sobre lo que significa "responsabilidad social" y los asuntos de responsabilidad social que las organizaciones necesitan hacer frente.
- Proporcionar orientación para traducir los principios en acciones efectivas.
- Refinar las mejores prácticas que ya han evolucionado y la difusión de la información en todo el mundo para el bien de la comunidad internacional. (Camacho, 2015, p. 24)

En ese orden de ideas, existe un vacío normativo y empresarial, incluso de procedimiento a través del cual se formulen programas de RSE basados en las necesidades sociales y laborales, mediante las cuales se fortalezca tanto la imagen organizacional de empresas como Fundiherrajes de Colombia Ltda., afectando el valor agregado del portafolio de productos, además de su valor competitivo y productivo. Decisiones que desde luego, deben partir de la gerencia en la medida que es ella quien está en la obligación de fortalecer todos y cada uno de sus procesos organizacionales.

De esta manera, se propone un análisis de los procesos de RSE en función de determinar la afectación eventual de la competitividad en la empresa a evaluar, determinando el nivel de cumplimiento de las normas y formulando acciones de conformidad con las necesidades detectadas, concientizando de esta manera a las directivas para que asuman un mayor compromiso social y medioambiental, apoyado en las Normas ISO 26000.

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo General

Analizar los procesos de Responsabilidad Social Empresarial en función de las acciones de competitividad en la empresa Fundiherrajes de Colombia Ltda., de la ciudad de Sogamoso, que le han permitido el desarrollo y mayor funcionalidad a la organización.

1.3.2 Objetivos Específicos

- Diagnosticar la situación actual de la empresa Fundiherrajes de Colombia Ltda., de la ciudad de Sogamoso en función de los procesos de Responsabilidad Social Empresarial asociados al tema de la competitividad.
- Analizar el contexto normativo asociado al tema de la Responsabilidad social Empresarial en Colombia.

- Revisar modelos en sistemas de gestión o metodologías de RSE que puedan ser aplicables en la empresa evaluada.
- Elaborar una propuesta organizacional en torno a la Responsabilidad Social Empresarial como factor de mejoramiento de la competitividad para la a empresa Fundiherrajes de Colombia Ltda., de la ciudad de Sogamoso para los próximos cinco años.

1.4 Marco Referencial

1.4.1 Marco Teórico

El desarrollo empresarial colombiano y mundial en los últimos años, ha tenido que enfrentar un sinnúmero de cambios y transformaciones, que las han obligado a adoptar e implementar sistemas, programas y mecanismos que les permita desarrollar sus actividades de forma ágil y ajustada a las tendencias organizacionales, tratando de ser rentables, competitivas y productivas.

Muchas de estas actividades, están encaminadas no solamente a generar bienes y/o servicios acordes a las necesidades del mercado, sino que las ha llevado mucho más allá. Es decir, el tener en cuenta otro tipo de contextos dentro de los cuales se destaca el ambiental, tomando en cuenta que éste aporta recursos necesarios en el desarrollo de los procesos productivos e incluso de comercialización.

Durante las últimas décadas, muchas empresas alrededor del mundo han tenido que adaptar sus operaciones a una situación actual de mayor compromiso con el medio ambiente y la sociedad en su conjunto. La búsqueda de un beneficio económico ha tenido que ceder lugar al desarrollo de nuevos objetivos en el campo de la responsabilidad social, del cuidado del medio ambiente y la preservación de los recursos naturales, pasa desde un enfoque estratégico netamente económico a uno cada vez más social y ambiental, en un alto grado de compromiso con la sostenibilidad y con los diferentes grupos de interés. (Pérez et al., 2016, p. 169)

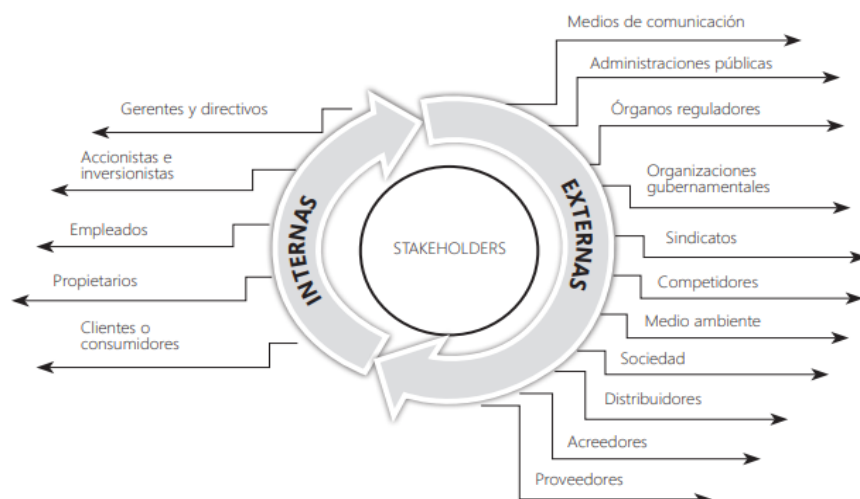
En ese orden de ideas, surge la denominada Responsabilidad Social Empresarial, como un mecanismo organizacional que exige de manera interna, la consolidación de acciones en torno del enfoque laboral como medioambiental sin perder de vista lo social, tomando en cuenta que las comunidades suelen verse afectadas negativa como positivamente por las actividades empresariales, aun sin tener en cuenta la labor que se lleve a cabo.

Esta teoría surge como una necesidad de amparar tanto a las personas que laboran en las organizaciones como a quienes se relacionan con la empresa, bien sea como proveedores, usuarios, consumidores, accionistas y la sociedad en general, en la medida que son ellos los potenciales afectados por el uso y desgaste de los recursos naturales.

La RSE abarca entonces la dimensión interna y externa, tal y como lo plantea Fernández (2009: pp. 116-117), la primera “afecta a sus trabajadores, a su impacto medioambiental, a la gestión de las materias primas, a sus condiciones de trabajo o la peligrosidad de sus productos”. La segunda “frente a la sociedad en su conjunto, proveedores, consumidores, clientes, contratistas, los denominados *stakeholders* o partes interesadas que no son otros que colectivos con los que la empresa se relaciona y a los que debe generar algún valor si se autodefine como socialmente responsable”. (Guzmán, 2016, p. 795)

La incidencia de los procesos de Responsabilidad Social Empresarial, es tan amplia y útil para las organizaciones, en la medida que aporta elementos de valor para fortalecer su estructura económica, competitiva, productiva y rentable, pero que desafortunadamente para muchas empresas es subvalorada en la medida que la considera innecesaria para la búsqueda de los intereses internos.

Figura 1
Stakeholders.



Fuente: Camacho, 2016.

No obstante, hay que tomar en cuenta que son muchas las personas beneficiadas con este tipo

de tendencia y teorías, son muchas en la medida que se establecen mecanismos de manejo a través del cual se les proporcionan mejores condiciones laborales, además de los beneficios de quienes se convierten en los grupos de interés, también denominados Stakeholders, quienes reciben bienes y/o servicios de las organizaciones además de condiciones laborales que favorecen su estabilidad física como mental en desarrollo de las actividades productivas o comerciales.

Existe desde luego una responsabilidad de las partes para con el desarrollo integral de las organizaciones, aunque ello implica la formulación de acciones y planes, basados en las nuevas metodologías y teorías, a través de las cuales optimiza su desempeño, permitiéndose mejorar su imagen, afianzar el compromiso para con sus empleados y grupos de interés, sin descuidar temas fundamentales como el medio ambiente, aspectos que desde luego van inmersos en la denominada RSE.

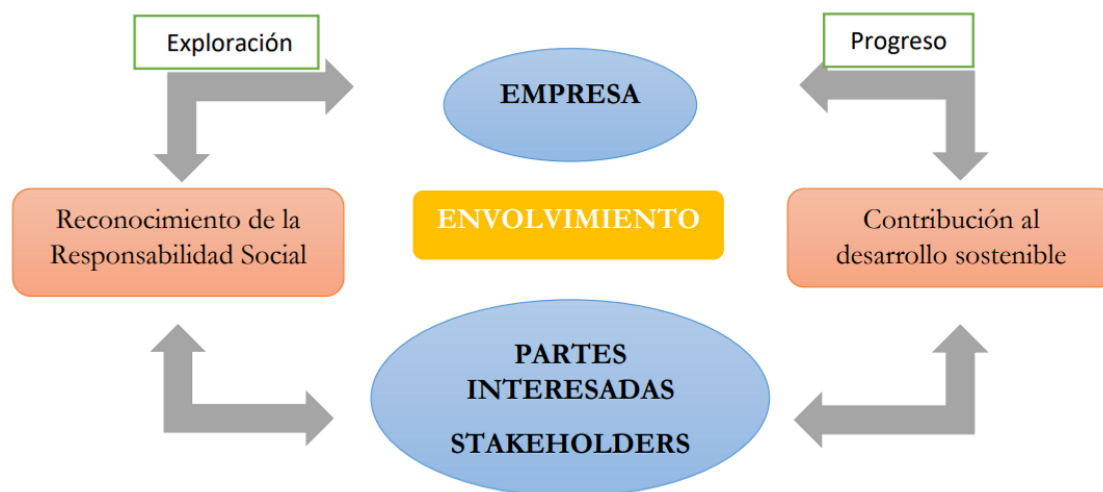
En este sentido, la RSE suele valerse de estrategias y acciones a través de las cuales se involucra tanto a los empleados y las comunidades con la defensa y protección de recursos como el medioambiental, toda vez que éste permite el desarrollo de bienes y/o servicios de acuerdo a las necesidades del mercado, pero manteniendo siempre el compromiso para con la sostenibilidad.

La sociedad espera que las organizaciones empresariales operen como ciudadanos responsables, coadyuvando con obras de bien social, apoyando a programas de la comunidad y adoptando políticas que protejan el ambiente. La responsabilidad social incluye una amplia gama de temas entre los que se encuentran las relaciones con la comunidad y con los empleados, el desarrollo de productos y la responsabilidad que conlleva, uso adecuado y racional de los recursos naturales, máxime si las necesidades sociales son grandes y los recursos escasos. (Yucra, 2016, p. 498)

Hay que tener en cuenta que en desarrollo de los procesos productivos, la responsabilidad de las empresas en general, se extiende no sólo hacia lo económico y financiero, que el tema va mucho más allá, hasta el punto de involucrar lo laboral, lo ambiental, lo ético, las acciones generadas positivamente a nivel interno como externo, de tal forma que las expectativas de cumplan y permitan el crecimiento de la empresa, su expansión, posicionamiento y estabilidad en el mercado.

Figura 2

Inclusión de la responsabilidad social en la empresa.



Fuente: Peralta, 2017, p. 15.

De ahí que se hable de dimensiones integrales de Responsabilidad Social Empresarial, tomando en cuenta que la labor va más allá incluso de los rendimientos económicos, pues lo social en general, se constituye en la base para el desarrollo organizacional dado que el impacto de cada una de las actividades le permite mejorar su imagen, siendo cada vez más justo respecto a sus decisiones y acciones.

Dimensión Integral de la Responsabilidad Social Empresarial

En su *dimensión económica interna*, su responsabilidad se enfoca a la generación y distribución del valor agregado entre colaboradores y accionistas, considerando no sólo las condiciones de mercado sino también la equidad y la justicia. Se espera de la empresa que genere utilidades y se mantenga viva y pujante (sustentabilidad).

En su *dimensión económica externa*, implica la generación y distribución de bienes y servicios útiles y rentables para la comunidad, además de su aportación a la causa pública vía la contribución impositiva. Asimismo, la empresa debe participar activamente en la definición e implantación de los planes económicos de su región y su país.

En su *dimensión social interna*, implica la responsabilidad compartida y subsidiaria de inversionistas, directivos, colaboradores y proveedores para el cuidado y fomento de la calidad de vida en el trabajo y el desarrollo integral y pleno de todos ellos.

En su *dimensión sociocultural y política externa*, conlleva a la realización de acciones y

aportaciones propias y gremiales seleccionadas para contribuir con tiempo y recursos a la generación de condiciones que permitan y favorezcan la expansión del espíritu empresarial y el pleno desarrollo de las comunidades y, por tanto, a un entorno de mercado favorable para el desarrollo de su negocio.

En su *dimensión ecológica interna*, implica la responsabilidad total sobre las repercusiones ambientales de sus procesos, productos y subproductos; y, por lo tanto, la prevención -y en su caso remedio- de los daños que causen o pudieran causar.

En su *dimensión ecológica externa*, conlleva a la realización de acciones específicas para contribuir a la preservación y mejora de la herencia ecológica común para el bien de la humanidad actual y futura. (Cajiga, s.f., p. 5-6)

Las dimensiones sociales en este caso son importantes para la organización cuando da cumplimiento a sus objetivos corporativos. No obstante, los procesos de RSE son determinantes en la medida que favorece la imagen institucional, permitiéndole su certificación y liderazgo en el entorno en el cual opera.

Además de ello, se deben precisar los beneficios que trae consigo el desarrollo de procesos y actividades en función de la RSE, tomando en cuenta que facilita la ejecución de su política empresarial, satisfaciendo a clientes y/o usuarios, de conformidad con las tendencias del mercado.

Beneficios de Efectuar la Responsabilidad Social Empresarial

Fácilmente se encuentra que la RSE es utilizada para mejorar o cambiar la imagen de una empresa, por parte del personal interno, cuando son involucrados directamente en las estrategias desarrolladas en el logro de la RSE.

A nivel interno en la ejecución acertada de los programas en pro de la RSE, la empresa aumenta la lealtad y compromiso por parte de sus empleados, atrae personal profesional capacitado, mejora el ambiente laboral lo que incrementa la productividad, rentabilidad y la calidad; además ayuda a disminuir los costos de operación, así como los riesgos financieros de seguridad y ambiente; finalmente genera satisfacción y mejora la comunicación interna (Castellanos 2016).

De igual forma a nivel externo también genera algunos beneficios que demuestran la lealtad en sus clientes, lo que contribuye en la búsqueda para captar nuevos, ante los

proveedores se generan unos lazos de confianza y transparencia durante los servicios realizados, así mismo ofrece diversas oportunidades de negocio lo que les facilita el acceso a nuevos mercados, lo que le permite mejorar su imagen y conseguir un posicionamiento y diferenciación ante la competencia y mejora sus relaciones con el entorno donde desarrollo sus actividades (Castellanos 2016). (Peralta, 2017, p. 16)

Es de conocimiento general, que la Responsabilidad Social Empresarial, tal como se contempla en la norma ISO 26000, lleva inmersos una serie de principios, esos mismos que le permiten a la organización un mayor conocimiento de sus actividades, determinando la incidencia de cada decisión en las personas, en la estructura, en sus grupos de interés, definiendo sus compromisos éticos y morales, pudiendo ser transparente incluso para demostrare resultados y tendencias, esas mismas que determinan el mercado y la capacidad de la empresa para hacer parte de los procesos, desarrollando ventajas competitivas como comparativas.

Principios de la Responsabilidad Social

- *Rendición de cuentas.* Consiste en que una Organización debería rendir cuentas ante las autoridades competentes, por sus impactos en la sociedad, la economía y el medio ambiente y las acciones tomadas para prevenir la repetición de impactos negativos involuntarios e imprevistos.
- *Transparencia.* Consiste en que una Organización debería ser transparente en sus decisiones y actividades que impacten a la sociedad y el medio ambiente. Las organizaciones deberían revelar de forma clara, precisa y completa la información sobre las políticas, decisiones y actividades de las que son responsables, incluyendo sus impactos conocidos y probables sobre la sociedad y el medio ambiente. La información debería estar fácilmente disponible y accesible para los interesados.
- *Comportamiento ético.* Consiste en que el comportamiento de una organización debería basarse en los valores de la honestidad, equidad e integridad, estos valores implican el respeto por las personas, animales y medio ambiente y el compromiso de tratar el impacto de sus actividades y decisiones de sus partes interesadas.
- *Respeto a los intereses de las partes interesadas.* Consiste en que una Organización debería respetar, considerar y responder a los intereses de sus partes interesadas. Aún y cuando los objetivos de la Organización podrían limitarse solo a sus dueños y socios, clientes

o integrantes, otros individuos o grupos, también podrían tener derechos, reclamaciones o intereses específicos que se deben tener en cuenta. Colectivamente estas personas constituyen las partes interesadas de una organización.

- *Respeto al principio de legalidad.* Consiste en que una Organización debería aceptar que el respeto al principio de legalidad es obligatorio. El principio de legalidad se refiere a la supremacía del derecho y, en particular a la idea de que ningún individuo u Organización está por encima de la ley y de que los Gobiernos están también sujetos a la ley. Este principio se contrapone con el ejercicio arbitrario del poder. El respeto a este principio implica que una Organización cumple con todas las leyes y regulaciones aplicables.
- *Respeto a la norma internacional de comportamiento.* Consiste en que la Organización debería respetar la normatividad internacional de comportamiento, a la vez que acatar el principio de respeto de legalidad. La organización debería esforzarse por respetar las normas internacionales aún y cuando la ley o su implementación no salvaguarden los aspectos ambientales y sociales. Una organización deberá evitar ser cómplice en las actividades de otra Organización que no sean coherentes con la normatividad internacional de comportamiento.
- *Respeto a los derechos humanos.* Consiste en que una Organización debería respetar los derechos humanos y reconocer tanto su importancia como su universalidad. Una Organización debería promover el respeto de los derechos humanos y evitar beneficiarse de esas situaciones cuando la ley o su implementación no proporcionen la protección adecuada. (Romero, 2010, p. 4-5)

Es importante ampliar el conocimiento de los procesos de RSE, tomando en cuenta que las organizaciones se valen de muchas de sus metodologías y lineamientos, a fin de dar cumplimiento a sus objetivos y metas. No obstante, en su recorrido muy pocas se concentran en la evaluación de los procesos aplicables en materia laboral, de seguridad y salud de las personas en su entorno de trabajo, así como aquellas que rigen el comportamiento ambiental de las zonas.

Dentro de las líneas de Responsabilidad Social, se integran igualmente las ISO 14000, teniendo en cuenta que determinan las acciones organizacionales desarrolladas en torno al medio ambiente y su incidencia en los procesos organizacionales, cuyas decisiones inciden en los ejes de sostenibilidad y desarrollo enmarcados en la productividad, rentabilidad y competitividad.

La serie 14000 que contiene las normas ISO para sistemas de Gestión ambiental y 14001 de auditorías ambientales se apoya intensamente en la norma BS 7750. Se prevé que las empresas que trabajan actualmente de acuerdo con las normas de calidad ISO serie 9000, podrán ampliar fácilmente sus sistemas de gestión, aunque para su aplicación no se exija como requisito previo la adopción de la norma ISO 9000.

[...]

La implementación de la ISO 14001, Sistema de gestión ambiental -SGA-, crea un enfoque sistemático para las actividades ambientales y la mejora en los procesos en las empresas dirigido a:

- Definir los aspectos e impactos ambientales significativos para la organización
- Plantear objetivos y metas del desempeño ambiental
- Establecer programas de administración ambiental
- Definir la política ambiental de la organización
- Fortalecer la responsabilidad personal con el ambiente (Orrego, 2000, p. 155-157)

1.4.2 Fundamentos Conceptuales

Acción correctiva: “Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación no deseable” (Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación [ICONTEC], 2007, p. 2).

Acción preventiva: “Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencial no deseable” (ICONTEC, 2007, p. 4).

Ambiente de trabajo: “La organización debe determinar y gestionar el ambiente de trabajo necesario para lograr la conformidad con los requisitos del producto” (Organización Internacional de Normalización [ISO], 2008, p. 10).

Auditoría: “Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener "evidencias de la auditoría" y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar el grado en que se cumplen los ‘criterios de auditoría’” (ICONTEC, 2007, p. 2).

Control de los documentos: “Los documentos requeridos por el sistema de gestión de la calidad deben controlarse. Los registros son un tipo especial de documento y deben controlarse de acuerdo con los requisitos citados en el apartado” (ISO, 2008, p. 6).

Desarrollo sostenible: “El sistema económico basado en la máxima producción, el consumo, la explotación ilimitada de recursos y el beneficio como único criterio de la buena marcha económica es insostenible” (ECO-45, 2012).

Enfermedad: “Condición física o mental adversa identificable, que surge, empeora o ambas, a causa de una actividad laboral, una situación relacionada con el trabajo o ambas” (ICONTEC, 2007, p. 3).

Identificación del peligro: “Proceso para reconocer si existe un peligro y definir sus características” (ICONTEC, 2007, p. 3).

Incidente: “Evento(s) relacionado(s) con el trabajo, en el (los) que ocurrió o pudo haber ocurrido lesión o enfermedad (independiente de su severidad), o víctima mortal” (ICONTEC, 2007, p. 3).

Manual de la calidad

La organización debe establecer y mantener un manual de la calidad que incluya:

- a) el alcance del sistema de gestión de la calidad, incluyendo los detalles y la justificación de cualquier exclusión,
 - b) los procedimientos documentados establecidos para el sistema de gestión de la calidad, o referencia a los mismos, y
 - c) una descripción de la interacción entre los procesos del sistema de gestión de la calidad.
- (ISO, 2008, p. 6)

Mejora continua: “Proceso recurrente de optimización del sistema de gestión en S y SO, para lograr mejoras en el desempeño en S y SO, de forma coherente con la política en S y SO de la organización” (ICONTEC, 2007, p. 2).

Objetivos de la calidad

La alta dirección debe asegurarse de que los objetivos de la calidad, incluyendo aquellos necesarios para cumplir los requisitos para el producto, se establecen en las funciones y los niveles pertinentes dentro de la organización. Los objetivos de la calidad deben ser medibles y coherentes con la política de la calidad. (ISO, 2008, p. 7)

Peligro: “Fuente, situación o acto con potencial de daño en términos de enfermedad o lesión a las personas, o una combinación de estos” (ICONTEC, 2007, p. 3).

Planificación del sistema de gestión de la calidad

La alta dirección debe asegurarse de que:

- a) la planificación del sistema de gestión de la calidad se realiza con el fin de cumplir los requisitos citados en el apartado 4.1, así como los objetivos de la calidad, y
- b) se mantiene la integridad del sistema de gestión de la calidad cuando se planifican e implementan cambios en éste. (ISO, 2008, p. 7-8)

Política de la calidad

La alta dirección debe asegurarse de que la política de la calidad:

- a) es adecuada al propósito de la organización,
- b) incluye un compromiso de cumplir con los requisitos y de mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad,
- c) proporciona un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de la calidad,
- d) es comunicada y entendida dentro de la organización, y
- e) es revisada para su continua adecuación. (ISO, 2008, p. 7)

Responsabilidad y autoridad: “La alta dirección debe asegurarse de que las responsabilidades y autoridades están definidas y son comunicadas dentro de la organización” (ISO, 2008, p. 8).

Riesgo: “Combinación de la probabilidad de que ocurra un(os) evento(s) o exposición(es) peligroso(s), y la severidad de la lesión o enfermedad que puede ser causada por el(los) evento(s) o exposición(es)” (ICONTEC, 2007, p. 5).

Seguridad y salud ocupacional (S y SO): “Condiciones y factores que afectan o pueden afectar la salud y la seguridad de los empleados u otros trabajadores (incluidos los trabajadores temporales y personal por contrato), visitantes o cualquier otra persona en el lugar de trabajo” (ICONTEC, 2007, p. 3).

Responsabilidad social empresarial

Supone prácticas de negocio transparentes y basadas en valores éticos, integrando en sus actividades tradicionales la preocupación por el ambiente y la sociedad. De esta manera, se tienen en cuenta, en la toma de decisiones, las obligaciones y compromisos legales y éticos, nacionales e internacionales con los grupos de interés, que se derivan de los impactos que la existencia, actividad y operación de las organizaciones producen en el ámbito social, laboral, ambiental y de los derechos humanos. (RSE El Salvador, 2017)

1.4.3 Fundamentos Legales

Declaración Universal de los Derechos Humanos (1948) y Pacto Internacional de derechos económicos, sociales y culturales de las Naciones Unidas (1966)

Establecen varios derechos que pueden verse violados, en particular el derecho a la libre determinación de los pueblos en cuanto a su desarrollo económico, social y cultural (artículo 1 del Pacto) y el derecho a la vida (artículo 3 de la Declaración) (PBI Colombia, 2011, p. 12).

El Convenio 169 de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) (1989). “El espíritu de la consulta y la participación constituye la piedra angular del Convenio 169, sobre el cual se basan todas sus disposiciones” (PBI Colombia, 2011, p. 12).

La Declaración de Río sobre Medio Ambiente y Desarrollo (1992)

Formula que “los Estados deberán desarrollar la legislación nacional relativa a la responsabilidad y la indemnización respecto de las víctimas de la contaminación y otros daños ambientales». Asimismo, «deberá emprenderse una evaluación del impacto ambiental, en calidad de instrumento nacional, respecto de cualquier actividad propuesta que probablemente haya de producir un impacto negativo considerable en el medio ambiente y

que esté sujeta a la decisión de una autoridad nacional competente” (PBI Colombia, 2011, p. 12).

Norma ISO 26000, responsabilidad social

ISO 26000 es una Norma internacional ISO que ofrece guía en RS. Está diseñada para ser utilizada por organizaciones de todo tipo, tanto en los sectores público como privado, en los países desarrollados y en desarrollo, así como en las economías en transición. La norma les ayudará en su esfuerzo por operar de la manera socialmente responsable que la sociedad exige cada vez más. ISO 26000 contiene guías voluntarias, no requisitos, y por lo tanto no es para utilizar como una norma de certificación como la ISO 9001:2008 y la ISO 14001:2004.

ISO 26000, así como agrega valor al trabajo existente sobre la responsabilidad social (RS), extiende la comprensión y la implementación de la RS mediante:

- El desarrollo de un consenso internacional sobre lo que significa RS y los asuntos de RS que las organizaciones necesitan abordar
- El aporte de una guía para la traducción de los principios en acciones efectivas
- La afinación de las mejores prácticas que ya han evolucionado y la difusión de la información en todo el mundo para el bien de la comunidad internacional. (Organización Internacional de Estandarización [ISO], 2010, p. 3)

Norma OHSAS 18001:2007

Esta serie de normas para la evaluación de la Salud y Seguridad Ocupacional INTE/OHSAS especifica los requisitos para un sistema de gestión en salud y seguridad ocupacional (SySO), para hacer posible que una organización controle sus riesgos y mejore su desempeño de SySO. No establece criterios de desempeño de SySO determinados, ni incluye especificaciones detalladas para el diseño de un sistema de gestión.

Esta norma INTE/OHSAS es aplicable a cualquier organización que desee:

- a) establecer un sistema de gestión en salud y seguridad ocupacional (SySO) con el fin de eliminar o minimizar los riesgos para el personal y otras partes interesadas que pueden estar expuestas a peligros de SySO asociados con sus actividades,
- b) implementar, mantener y mejorar continuamente un sistema de gestión en SySO,
- c) asegurar su conformidad con la política de SySO establecida,

d) demostrar la conformidad con esta norma INTE/OHSAS mediante la realización de: 1) una auto-evaluación y auto-declaración, o 2) la búsqueda de confirmación de su conformidad por las partes que tienen interés en la organización, tales como los clientes, o 3) la búsqueda de confirmación de su auto-declaración por una parte externa a la organización, o 4) la búsqueda de la certificación/registro de su sistema de gestión en SySO por una organización externa. (INTECO, 2009)

1.4.4 Marco Geográfico

Localización

El Municipio de Sogamoso, se encuentra en la región del Alto Chicamocha del Departamento de Boyacá, en la República de Colombia, a una latitud de 5° 42' 57" Norte, y a una longitud de 72° 55' 38" Oeste, Municipio ubicado sobre la cordillera Oriental Colombiana, entre las coordenadas Norte = 1.109.000 - 1.130.000 m y Este = 1.122.000 - 1.145.000 m y a una altitud cercana a los 2.600 metros sobre el nivel del mar. Los puntos más sobresalientes en el área urbana son el cerro de Chacón, al sur, y el cerro de Santa Bárbara, al oriente. Según el Departamento Administrativo Nacional de Estadísticas -DANE- en 2015, el área total de extensión geográfica es de 214 Km², de los cuales 30,54 Km² corresponden a extensión urbana (15%) y 178 Km² de extensión rural (85%). (Concejo Municipal de Sogamoso, 2016, p. 25-26)

Centros Poblados. “El Municipio de Sogamoso cuenta con el Centro Poblado Morcá, y seis caseríos: Mortiñal, Vanegas, Siatame, El Crucero, Alcaparral y Milagro y Playita, información DANE (2012)” (Concejo Municipal de Sogamoso, 2016, p. 26).

Límites intermunicipales. “Al norte con Nobsa y Tópaga; al oriente Tópaga, Monguí y Aquitania; al sur Aquitania, Cuítiva e Iza; y al occidente Tibasosa, Firavitoba e Iza; la comunicación por vías terrestres es fluida y no presenta mayores inconvenientes” (Concejo Municipal de Sogamoso, 2016, p. 26).

Zonas Urbana y Rural

El área urbana del Municipio está dividida políticamente en 67 barrios, los cuales están agrupados en 12 Unidades Territoriales de Desarrollo -UTD-, del total de barrios solamente 27 están constituidos legalmente por Acuerdo municipal, los restantes han sido conformados por urbanizaciones que con el transcurso del tiempo tomaron esta denominación. En el área rural, se encuentran legalmente constituidas 17 veredas, las cuales son: La Manga, San José, La Ramada, Pantanitos, Siatame, Morcá, Ombachita, Villita - Mal Paso, Monquirá, Vanegas, Mortiñal, Pilar - Ceibita, Pedregal, Primera Chorrera, Segunda Chorrera, Las Cintas y Las Cañas, las cuales están contempladas en 12 UTD que agrupan la conformación veredal rural y 4 UTD suburbanas, que funcionan como forma de cohesión socio-cultural del territorio. (Concejo Municipal de Sogamoso, 2016, p. 25)

Contexto Demográfico

La información demográfica es tomada del Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE 2005). Se relaciona la población total censada en el año 2005 y su proyección a los años 2015 y 2019. Esta proyección se describe, en la tabla 2., no sin antes realizar la observación de que algunos de los actuales indicadores municipales, difieren de las proyecciones del DANE, localmente se analiza un crecimiento poblacional, más no un decrecimiento, dato a ser validado en el próximo censo del DANE. (Concejo Municipal de Sogamoso, 2016, p. 27)

Tabla 1

Población total censada por áreas y sexo (número de habitantes).

Descripción		Año 2005 (117.105 habitantes)	Año 2015		Año 2019	
			Proyección (113.295 habitantes)	Desviación (año 2005)	Proyección (111.336 habitantes)	Desviación (año 2015)
Área	Cabecera	96.828	98.550	2%	98.110	-0,4%
	Resto	20.266	14.745	-27%	13.226	-10,3%
Género	Hombres	55.618	53.759	-3·	52.762	-1,9%
	Mujeres	61.487	59.536	-3·	58.574	-1,6%

Fuente: Concejo Municipal de Sogamoso, 2016, p. 27.

1.5 Metodología

1.5.1 Tipo de Investigación

En el desarrollo del estudio, se hace uso de una investigación mixta, por cuanto involucra aspectos de tipo cualitativo y cuantitativo, cuyos resultados facilitan su análisis y establecimiento de acciones que, desde lo profesional se pueden formular y emprender, haciendo la empresa cada vez más productiva y competitiva.

El *enfoque cualitativo* busca principalmente la “dispersión o expansión” de los datos e información, mientras que el *enfoque cuantitativo* pretende “acotar” intencionalmente la información (medir con precisión las variables del estudio, tener “foco”).

Mientras que un estudio cuantitativo se basa en investigaciones previas, el estudio cualitativo se fundamenta primordialmente en sí mismo. El cuantitativo se utiliza para consolidar las creencias (formuladas de manera lógica en una teoría o un esquema teórico) y establecer con exactitud patrones de comportamiento de una población; y el cualitativo, para que el investigador se forme creencias propias sobre el fenómeno estudiado, como lo sería un grupo de personas únicas o un proceso particular. (Hernández et al., 2014, p. 10)

1.5.2 Fuentes de Información

Fuentes Primarias

Dentro de las fuentes primarias que se tienen en cuenta en desarrollo de la investigación, se hace mención de la opinión expresada por las directivas y funcionarios de la empresa, así como de los empleados en función del cumplimiento de los objetivos, de tal manera que ello se convierta en un insumo de consulta y de toma de decisiones para la empresa en cuestión, tomando en cuenta la necesidad de ser más competitiva, rentable y productiva.

Fuentes Secundarias

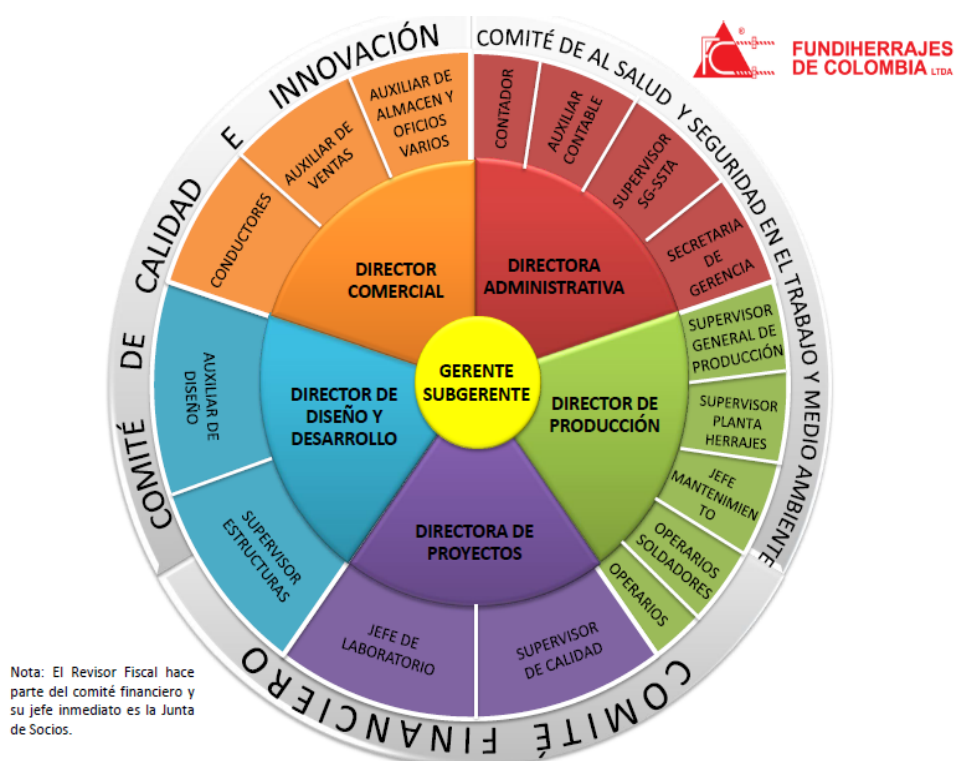
Las fuentes secundarias mientras tanto, integran toda la información de textos, archivos, documentos y normas que sustentan la investigación y que permitan el desarrollo integral de conformidad con los objetivos planteados, tomando así decisiones y formulando planes de acuerdo a las necesidades detectadas.

1.5.3 Población

La población que hace parte de la investigación, está conformada por los directores de área como de los empleados de la empresa Fundiherrajes de Colombia Ltda., dado que son ellos quienes direccionan planes de mejoramiento y complementación a partir de los cuales logran ser mucho más rentables, productivos y competitivos. En este caso, se habla de la Dirección Administrativa, de Producción, Proyectos, Diseño y Desarrollo y Comercial, tal como se evidencia en la figura 3. Además, se cuenta con un total de 80 empleados que hacen parte de la organización.

Figura 3

Estructura de la empresa Fundiherrajes de Colombia Ltda.



Fuente: Archivos de la empresa.

1.5.4 Muestra

Teniendo en cuenta que se trata de una muestra finita pequeña, no se hace necesaria la determinación de una muestra estadística que permita su evaluación mucho más amplia en la organización.

1.5.5 Estructura Metodológica

- *Diagnóstico de la situación actual de la empresa Fundiherrajes de Colombia Ltda., de la ciudad de Sogamoso.* Determinación de los procesos de Responsabilidad Social Empresarial en función de la competitividad, existencia de protocolos y mecanismos a través de los cuales la empresa se desarrolla y busca un mejoramiento continuo.
- *Contenido normativo asociado al tema de la responsabilidad social empresarial en Colombia.* Estudio de todo el compendio legal que acompaña los procesos de RSE aplicable al tema organizacional, social y ambiental, determinando la incidencia de tales decisiones para el futuro de la empresa.
- *Modelos en sistemas de gestión o metodologías de RSE en Colombia que puedan ser aplicables en la empresa evaluada.* Estudio de los diferentes sistemas de gestión que han sido desarrollados en torno a la RSE en el país y de esta manera determinar su importancia para la búsqueda de, bien vital en las organizaciones.
- *Propuesta organizacional en torno la Responsabilidad Social Empresarial.* Trabajando en función de objetivos corporativos, funcionales, estrategias, metas, nivel de responsabilidad de las partes, así como de los recursos involucrados en el plan de trabajo.

1.5.6 Técnicas e Instrumentos para Obtener la Información

Como técnicas e instrumentos para la recolección de información, en desarrollo de la investigación se sugieren los siguientes:

- Encuesta dirigida a los directores de área de la empresa Fundiherrajes de Colombia Ltda.
- Observación directa
- Revisión bibliográfica
- Charlas informales

1.5.7 Análisis y Tratamiento de la Información

Una vez obtenida la información procedente de las diferentes fuentes, lo pertinente es su

clasificación, tabulación y análisis, de tal forma que ello permita el cumplimiento de los objetivos propuestos, aportando así al mejoramiento competitivo de la empresa en evaluación, así como de su imagen corporativa, resaltando su importancia en el mercado.

2. Diagnóstico de la Situación Actual de la Empresa Fundiherrajes de Colombia Ltda., de la Ciudad de Sogamoso en Función de los Procesos de Responsabilidad Social Empresarial Asociados al Tema de la Competitividad

Entendiendo la importancia de la Responsabilidad Social en los procesos empresariales, se hace vital el conocimiento de la percepción y desarrollo de ésta en organizaciones como Fundiherrajes Ltda., con sede en la ciudad de Sogamoso, donde se busca una optimización de los lineamientos que han orientado su actividad tras largos años de trabajo y compromiso con las comunidades y los colaboradores.

De esta manera, surge la necesidad de trabajar sobre la base de fortalecimiento de los programas internos, a fin de formular acciones y estrategias que le permitan a la empresa no sólo fortalecerse sino crecer y posicionarse en el entorno, pero más allá de esto se encuentra el hecho de certificarse y de trabajar bajo lineamientos de responsabilidad social, por lo cual requiere de un mayor seguimiento y retroalimentación a todos y cada uno de los procesos implementados.

Por ello, es importante el evaluar todos y cada uno de los elementos a través de los cuales se establecen acciones en torno a temas como la RSE, de manera que ello sirva de insumo para conocer el desempeño interno y a la vez formular políticas y estrategias que le permitan a la empresa ser mucho más eficiente a la hora de generar respuestas a las inquietudes y vicisitudes operacionales relacionadas con la actividad productiva. Por ello, se toma en cuenta la opinión de los empleados como directivos de la empresa.

2.1 Encuesta Dirigida a los Directores de Área de la Empresa Fundiherrajes de Colombia Ltda.

Tabla 2

Aspectos importantes para el desarrollo e imagen de la empresa.

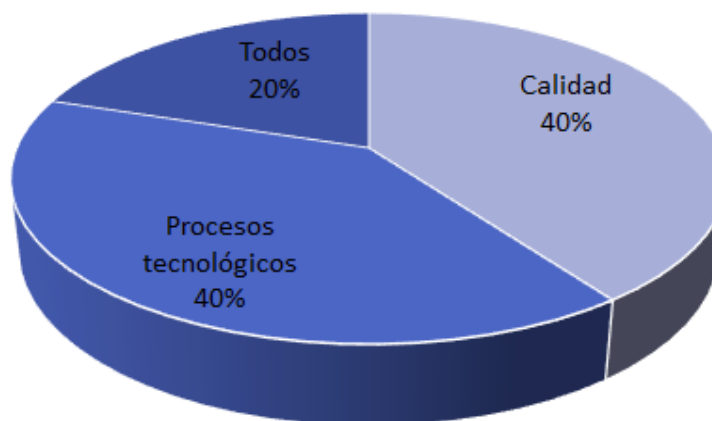
Ítem	Nº respuestas	Porcentaje
a) Calidad	2	40
b) Niveles de inversión		
c) Procesos tecnológicos	2	40
d) Políticas de RSE		
e) Búsqueda de nuevos mercados		

f) Políticas ambientales		
g) Programas de seguridad y salud en el trabajo		
h) Otro (todos)	1	20
Total	5	100

Fuente: Encuesta dirigida a los directores de área de la empresa Fundiherrajes de Colombia Ltda. Sogamoso, 2022.

Figura 4

Aspectos importantes para el desarrollo e imagen de la empresa.



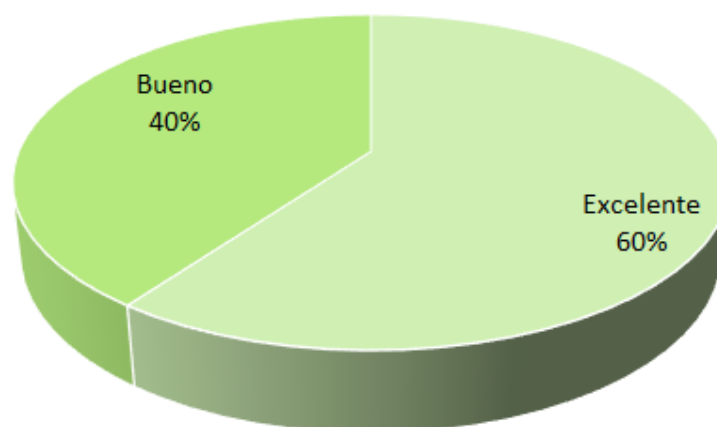
Fuente: Tabla 2.

En ese orden de ideas, se indaga sobre los aspectos que son importantes para el desarrollo e imagen de la empresa, encontrando que el 40% de los directores de área de la empresa Fundiherrajes de Colombia Ltda., cree que lo más importante es la calidad ya que de ello depende la continuidad de los procesos comerciales, mientras que otro 40% asegura que los procesos tecnológicos son más importantes para la extensión de los mercados y el fortalecimiento organizacional en cada uno de los ejes de trabajo. El 20% a su vez, cree que además de la calidad y los procesos tecnológicos, los niveles de inversión, las políticas de RSE, la búsqueda de nuevos mercados, las políticas ambientales y los programas de seguridad y salud en el trabajo, juegan un papel importante para el crecimiento general de la empresa, permitiendo el cumplimiento de objetivos y metas.

Tabla 3*Nivel competitivo de la empresa.*

Ítem	Nº respuestas	Porcentaje
a) Excelente	3	60
b) Bueno	2	40
c) Regular		
Total	5	100

Fuente: Encuesta dirigida a los directores de área de la empresa Fundiherrajes de Colombia Ltda. Sogamoso, 2022.

Figura 5*Nivel competitivo de la empresa.*

Fuente: Tabla 3.

Por lo mismo, se evalúa el nivel competitivo, donde el 60% de las personas evaluadas considera que éste es excelente y que gracias a ello se han cumplido metas financieras, productivas, comerciales y de crecimiento en los últimos cinco años, mientras que el 40%, no menos optimista, asegura que dicho nivel es bueno, aunque deberían implementarse mecanismos y estrategias a fin de liderar el mercado y ampliar el posicionamiento del portafolio de productos dentro y fuera del departamento.

Tabla 4

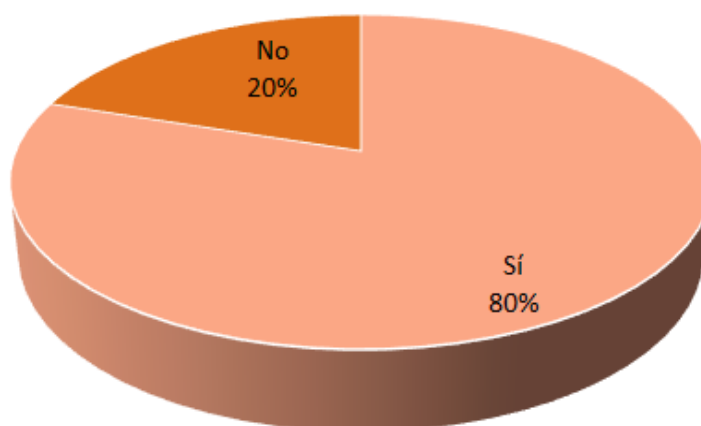
Implementación de los procesos de RSE en la empresa.

Ítem	Nº respuestas	Porcentaje
a) Sí	4	80
b) No	1	20
Total	5	100

Fuente: Encuesta dirigida a los directores de área de la empresa Fundiherrajes de Colombia Ltda. Sogamoso, 2022.

Figura 6

Implementación de los procesos de RSE en la empresa.



Fuente: Tabla 4.

Respecto a la implementación de los procesos de RSE en la empresa, el 80% de quienes hacen parte de la investigación en este segmento, manifiesta que definitivamente sí existe dicha implementación, aunque deberían efectuarse los procesos de seguimiento y retroalimentación, mientras que el 20% considera que esto no se ha llevado a cabo o por lo menos no tiene conocimiento sobre su desarrollo interno.

Tabla 5

Consideración sobre si los procesos de RSE son vitales para la sustentabilidad y rentabilidad de la empresa.

Ítem	Nº respuestas	Porcentaje
a) Sí	5	100
b) No		
Total	5	100

Fuente: Encuesta dirigida a los directores de área de la empresa Fundiherrajes de Colombia Ltda. Sogamoso, 2022.

Por lo mismo, el 100% de los directores de área de la empresa, se muestra de acuerdo en que definitivamente los procesos de RSE, son vitales para la sustentabilidad y rentabilidad de la organización en la medida que le aportan al mejoramiento de la imagen y crecimiento, aprovechándose de las habilidades empresariales y de lo que ofrece el entorno para retroalimentar el programa existente en áreas como la ambiental, la laboral, el respeto por los derechos humanos y la salud y seguridad en el trabajo de quienes hacen parte de la misma.

Tabla 6

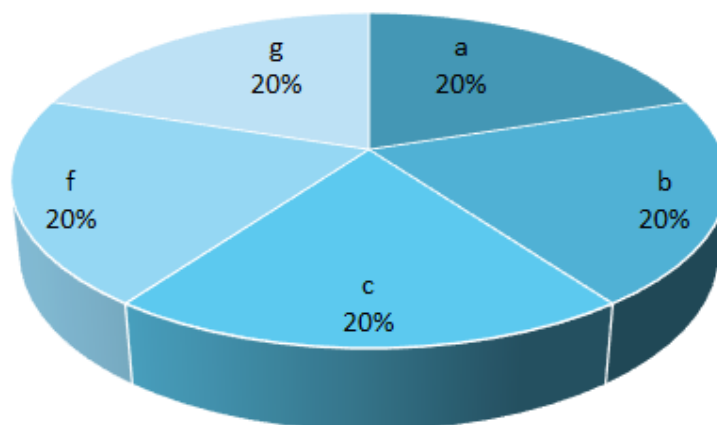
Principios bajo los cuales desarrolla su actividad en función de los procesos de RSE.

Ítem	Nº respuestas	Porcentaje
a) Transparencia	1	20
b) Respeto a los derechos humanos	1	20
c) Políticas ambientales	1	20
d) Comportamiento ético		
e) Rendición de cuentas		
f) Proceso y políticas laborales	1	20
g) Otro (comunidad)	1	20
Total	5	100

Fuente: Encuesta dirigida a los directores de área de la empresa Fundiherrajes de Colombia Ltda. Sogamoso, 2022.

Figura 7

Principios bajo los cuales desarrolla su actividad en función de los procesos de RSE.



Fuente: Tabla 6.

A su vez, al profundizar sobre los Principios bajo los cuales desarrolla su actividad en función de los procesos de RSE, un 20% de las personas evaluadas cree que lo más importante ha sido

trabajar por la transparencia y lo que se obtiene de ella; otro 20% se inclina por el respeto hacia los derechos humanos, lo que le ha permitido a la empresa promover la garantía de ellos en cada una de las acciones ejecutadas; el 20% de ellos, le brinda mayor importancia al tema de las políticas ambientales como regla para fortalecer la imagen y aportar a la preservación del ecosistema en general; el 20% afirma que quizá lo que más se ha trabajado es precisamente en el proceso y las políticas laborales, dada la importancia que tienen las personas como generadoras de desarrollo, mientras que el 20% de este grupo evaluado, además de los aspectos antes mencionados, le brinda importancia adicional al comportamiento ético, la rendición de cuentas y el trabajo que se pueda llevar a cabo con la comunidad. .

Tabla 7

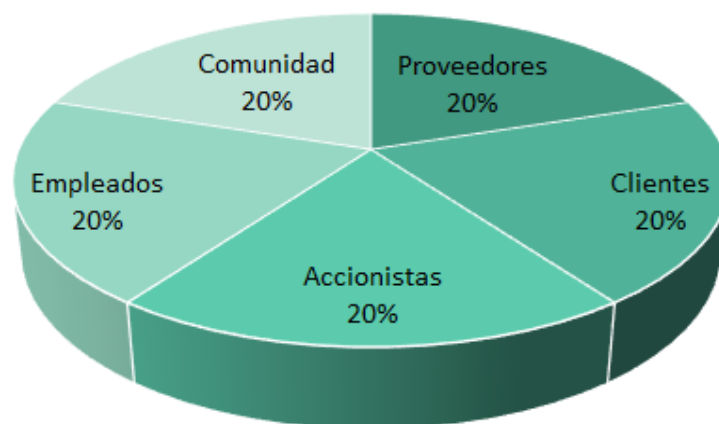
Grupos de interés considerados importantes en los procesos de RSE en la empresa.

Ítem	Nº respuestas	Porcentaje
a) Proveedores	1	20
b) Clientes	1	20
c) Accionistas	1	20
d) Empleados	1	20
e) Comunidad	1	20
Total	5	100

Fuente: Encuesta dirigida a los directores de área de la empresa Fundiherrajes de Colombia Ltda. Sogamoso, 2022.

Figura 8

Grupos de interés considerados importantes en los procesos de RSE en la empresa.



Fuente: Tabla 7.

Frente a cuáles grupos de interés son considerados importantes en los procesos de RSE en la empresa, las opiniones están divididas, pues con igual valoración (20%), están ítems como los proveedores, los clientes, los accionistas, los empleados y la comunidad, pues cada uno de ellos le aportan esfuerzos y recursos, mano de obra, conocimientos, materias primas, servicios y adquisición de los productos, llevándole a ser cada vez más, reconocida en el entorno donde compite, estando a la par con grandes empresas que llevan años de trabajo y posicionamiento en los mercados.

Tabla 8

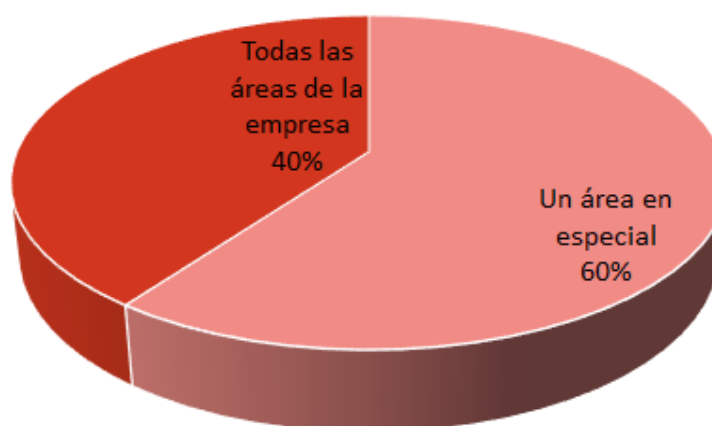
Nivel de responsabilidad para asumir las tareas relacionadas con las actividades de RSE.

Ítem	Nº respuestas	Porcentaje
a) Colaboración externa e independiente		
b) Un área en especial	3	60
c) Todas las áreas de la empresa	2	40
Total	5	100

Fuente: Encuesta dirigida a los directores de área de la empresa Fundiherrajes de Colombia Ltda. Sogamoso, 2022.

Figura 9

Nivel de responsabilidad para asumir las tareas relacionadas con las actividades de RSE.



Fuente: Tabla 8.

Según el 60% de los directores de área de la empresa evaluada, el nivel de responsabilidad para asumir las tareas relacionadas con las actividades de RSE, recae en un área en especial, quien lidera, define, proyecta, acompaña, evalúa y retroalimenta cada uno de los procesos

llevados a cabo por la organización. Mientras que el 40% de ellos manifiesta que la tarea es compartida y que se hace partícipe a cada una de las partes y grupos de interés de la empresa, lo que facilita el éxito y el reconocimiento de la empresa en el entorno frente a la ejecución de las actividades propias de la RSE.

Tabla 9

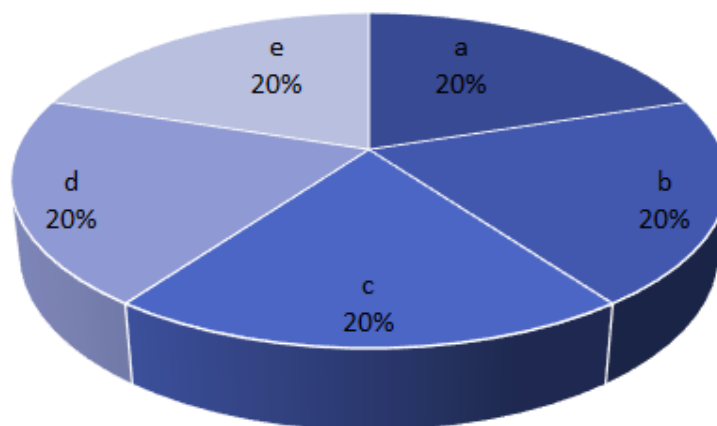
Actividades básicas que la empresa toma en cuenta para gestionar eficientemente los procesos de RSE.

Ítem	Nº respuestas	Porcentaje
a) Formulación y desarrollo de políticas ambientales	1	20
b) Formulación y desarrollo de políticas laborales	1	20
c) Formulación y desarrollo de políticas en función de la calidad	1	20
d) Estrategias integrales de sostenibilidad	1	20
e) Otra (todas)	1	20
Total	5	100

Fuente: Encuesta dirigida a los directores de área de la empresa Fundiherrajes de Colombia Ltda. Sogamoso, 2022.

Figura 10

Actividades básicas que la empresa toma en cuenta para gestionar eficientemente los procesos de RSE.



Fuente: Tabla 9.

A su vez, se hace referencia a las actividades básicas que la empresa toma en cuenta para gestionar eficientemente los procesos de RSE, encontrando opiniones divididas, dado que un 20% asegura que internamente se da prioridad a la formulación y desarrollo de políticas ambientales por la importancia que tiene en los procesos de certificación, mientras que otro 20%

da por hecho que la organización se inclina por formulación y desarrollo de políticas en función de la calidad, entendiendo que ella es la base para el reconocimiento en el entorno; un 20% afirma que dentro de la empresa la prioridad ha sido la formulación y desarrollo de políticas laborales por la importancia que tienen las personas en los procesos productivos; otro 20% se inclina por la adopción de estrategias integrales de sostenibilidad en la medida que se genera un desarrollo basado en la incorporación de medidas ambientales y el 20% que le otorga el mismo valor a cada uno de los ítems expuestos.

Tabla 10

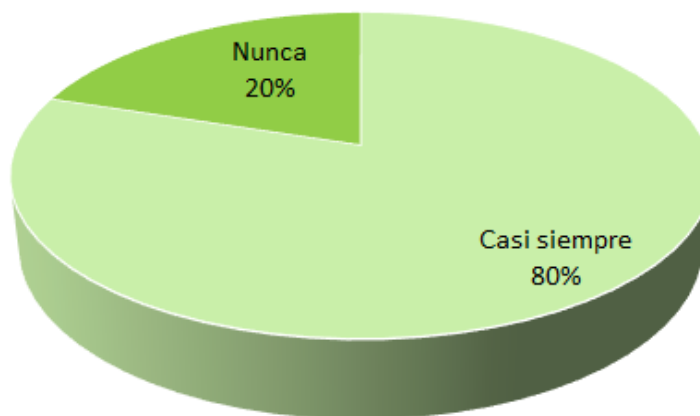
Periodicidad de evaluación de los procesos de RSE.

Ítem	Nº respuestas	Porcentaje
a) Siempre		
b) Casi siempre	4	80
c) Nunca	1	20
Total	5	100

Fuente: Encuesta dirigida a los directores de área de la empresa Fundiherrajes de Colombia Ltda. Sogamoso, 2022.

Figura 11

Periodicidad de evaluación de los procesos de RSE.



Fuente: Tabla 10.

De otra parte, se hace mención de la periodicidad con que se evalúan los procesos de RSE, encontrando que el 80% de ellos cree que casi nunca se llevan a cabo actividades de seguimiento a los planes formulados e implementados, mientras que el 20% asegura que esto nunca se ejecuta por cuanto se da importancia a otro tipo de acciones.

Tabla 11

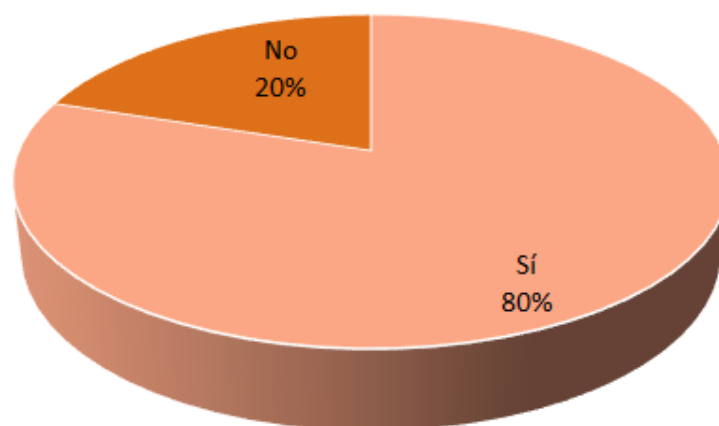
Información de los resultados obtenidos a la comunidad empresarial.

Ítem	Nº respuestas	Porcentaje
a) Sí	4	80
b) No	1	20
Total	5	100

Fuente: Encuesta dirigida a los directores de área de la empresa Fundiherrajes de Colombia Ltda. Sogamoso, 2022.

Figura 12

Información de los resultados obtenidos a la comunidad empresarial.



Fuente: Tabla 11.

El 80% de los directores de área de la empresa Fundiherrajes de Colombia Ltda., asegura que internamente se suministra información de los resultados obtenidos a la comunidad empresarial, como una estrategia para fortalecer los procesos de RSE, evaluando las acciones y definiendo nuevas líneas de manejo. El 20% de ellos afirma que este tipo de acciones no son tomadas en cuenta dentro de la organización debido a que no se hace seguimiento ni se toma en cuenta a los grupos de interés para que hagan parte del mejoramiento del sistema.

Tabla 12

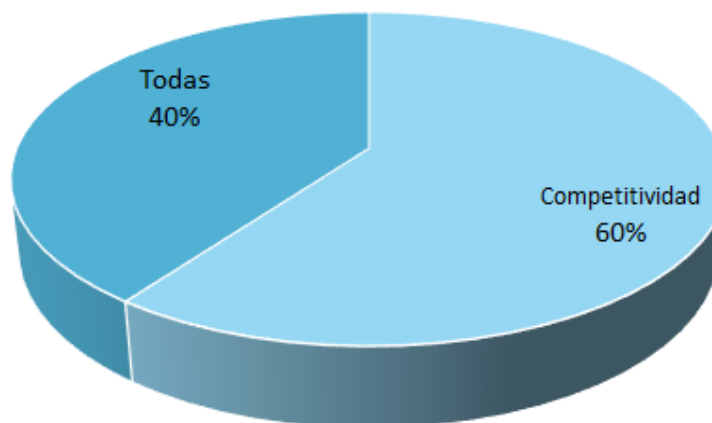
Tipo de beneficios que ha recibido la empresa en desarrollo de la política de RSE.

Ítem	Nº respuestas	Porcentaje
a) Económico		
b) Social		
c) Sostenibilidad		
d) Competitividad	3	60
e) Otro (todos)	2	20
Total	5	100

Fuente: Encuesta dirigida a los directores de área de la empresa Fundiherrajes de Colombia Ltda. Sogamoso, 2022.

Figura 13

Tipo de beneficios que ha recibido la empresa en desarrollo de la política de RSE.



Fuente: Tabla 12.

Para el 60% de la población evaluada, el factor competitividad es un beneficio que ha recibido la empresa en desarrollo de la política de RSE, tomando en cuenta que se trata de un factor muy tenido en cuenta en el mercado al asumirlo como un indicador de productividad y seriedad. El 20% cree que no es solo la competitividad quien determina el proceso, pues existen factores adicionales como la sostenibilidad, lo económico y lo social quienes le brindan garantías a la empresa para que haga parte de un mercado y obtenga los beneficios, rentabilidad y crecimiento.

Tabla 13

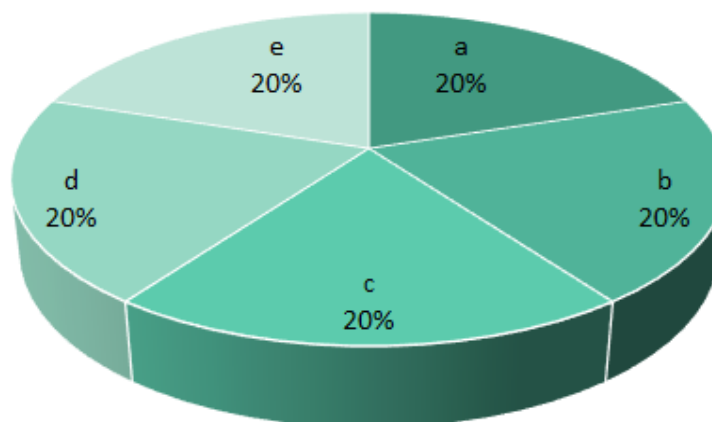
Debilidades que ha encontrado frente a la ejecución y cumplimiento de los procesos de RSE.

Ítem	Nº respuestas	Porcentaje
a) Falta de acompañamiento en la formulación de la estrategia de RSE	1	20
b) Falta de inversión	1	20
c) Falta de compromiso de los grupos de interés	1	20
d) Falta de comunicación y socialización	1	20
e) Otra (todas)	1	20
Total	5	100

Fuente: Encuesta dirigida a los directores de área de la empresa Fundiherrajes de Colombia Ltda. Sogamoso, 2022.

Figura 14

Debilidades que ha encontrado frente a la ejecución y cumplimiento de los procesos de RSE.



Fuente: Tabla 13.

Frente a las debilidades que ha encontrado frente a la ejecución y cumplimiento de los procesos de RSE, las opiniones vuelven a estar divididas, por cuanto un 20% ve en la falta de acompañamiento en la formulación de la estrategia de RSE, una fragilidad para construir estrategias y acciones de fortalecimiento del programa, mientras que otro 20% insiste en que es en la falta de compromiso de los grupos de interés donde mayor indiferencia se observa; otro 20% manifiesta que este hecho se genera quizá por la falta de comunicación y socialización de las acciones implementadas y de los resultados obtenidos; el 20% considera que es por la falta de inversión y el 20% en que definitivamente todas las apreciaciones son válidas y llevan a un cuestionamiento amplio frente a la articulación de políticas y estrategias.

Tabla 14

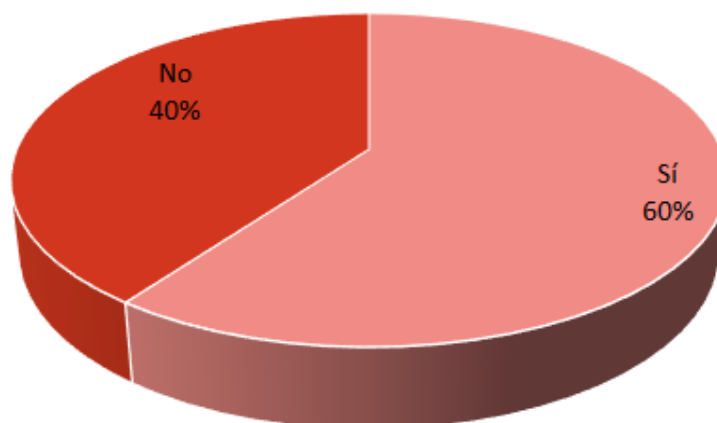
Apreciación sobre si la empresa lleva a cabo procesos de evaluación de la gestión y detección de potenciales riesgos.

Ítem	Nº respuestas	Porcentaje
a) Sí	3	60
b) No	2	40
Total	5	100

Fuente: Encuesta dirigida a los directores de área de la empresa Fundiherrajes de Colombia Ltda. Sogamoso, 2022.

Figura 15

Apreciación sobre si la empresa lleva a cabo procesos de evaluación de la gestión y detección de potenciales riesgos.



Fuente: Tabla 14.

Según el 60% de quienes hacen parte de la investigación a nivel directivo, asegura que la empresa sí lleva a cabo procesos de evaluación de la gestión y detección de potenciales riesgos, entendiendo la importancia de prevenirlos y manejarlos cuando previamente se han presentado afectando una o varias áreas y tareas, mientras que el 40% manifiesta no conocer este tipo de evaluación.

Tabla 15

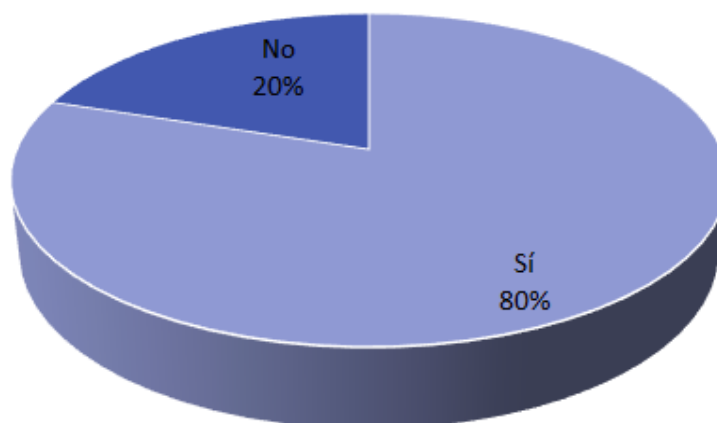
Consideración de si la empresa es competitiva desde el punto de vista ambiental, laboral y de calidad.

Ítem	Nº respuestas	Porcentaje
a) Sí	4	80
b) No	1	20
Total	5	100

Fuente: Encuesta dirigida a los directores de área de la empresa Fundiherrajes de Colombia Ltda. Sogamoso, 2022.

Figura 16

Consideración de si la empresa es competitiva desde el punto de vista ambiental, laboral y de calidad.



Fuente: Tabla 15.

De acuerdo al 80% de las personas encuestadas, la empresa es competitiva desde el punto de vista ambiental, laboral y de calidad, gracias al compromiso e interés por formular políticas y acciones que no sólo la lleven a la certificación, sino que además le permite ser altamente productiva en el entorno en el cual se desenvuelve, aprovechando sus potencialidades y virtudes. Mientras que el 20% cree que ello no se puede afirmar ya que en menor grado se comunican las tareas y planes al igual que los eventuales resultados positivos que afirma alcanzar.

Tabla 16

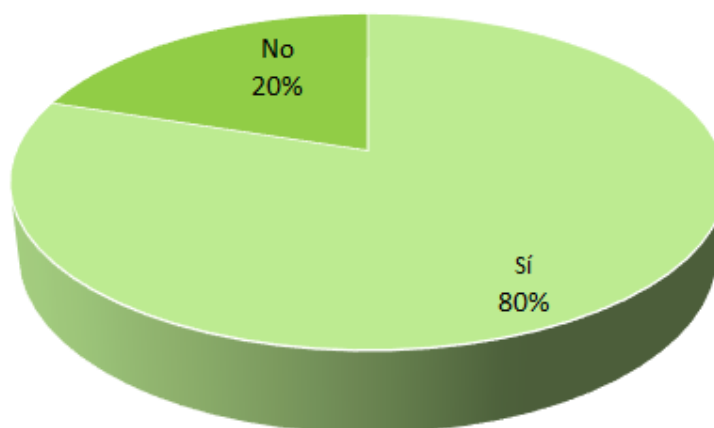
Involucramiento de los colaboradores en la formulación y desarrollo de programas y estrategias para mitigar los riesgos en función del medio ambiente.

Ítem	Nº respuestas	Porcentaje
a) Sí	4	80
b) No	1	20
Total	5	100

Fuente: Encuesta dirigida a los directores de área de la empresa Fundiherrajes de Colombia Ltda. Sogamoso, 2022.

Figura 17

Involucramiento de los colaboradores en la formulación y desarrollo de programas y estrategias para mitigar los riesgos en función del medio ambiente.



Fuente: Tabla 16.

Asimismo, se indaga sobre si existe el involucramiento de los colaboradores en la formulación y desarrollo de programas y estrategias para mitigar los riesgos en función del medio ambiente, allí el 80% de las personas cree que ello se ha logrado en su gran mayoría por las mismas exigencias estatales como de convergencia económica y comercial que les lleva a fortalecer su imagen de forma permanente. El 20% manifiesta que este tipo de acciones son poco tenidas en cuenta dado que lo más importante en este caso, es la generación de mejores estándares y resultados productivos como financieros.

Tabla 17

Aspectos necesarios para mejorar en la empresa, relacionados con las estrategias de RSE.

Ítem	Nº respuestas	Porcentaje
a) Compromiso de los grupos de interés		
b) Acompañamiento en formulación de la estrategia de RSE		
c) Formulación de estrategias y programas relacionados con el medio ambiente		
d) Fortalecimiento de la imagen		
e) Posicionamiento de la empresa en el entorno		
f) Procesos de comunicación y socialización		
g) Certificación de calidad		
h) Mayor inversión		
i) Competitividad		
j) Liderar el mercado		
k) Otra	5	100
Total	5	100

Fuente: Encuesta dirigida a los directores de área de la empresa Fundiherrajes de Colombia Ltda. Sogamoso, 2022.

Finalmente, el 100% de quienes hicieron parte de la investigación dentro de la empresa, establece que dentro de los aspectos necesarios para mejorar en la empresa, relacionados con las estrategias de RSE, se halla entre otros el compromiso de los grupos de interés, el acompañamiento en formulación de la estrategia de RSE, la formulación de estrategias y programas relacionados con el medio ambiente, el fortalecimiento de la imagen, el posicionamiento de la empresa en el entorno, los procesos de comunicación y socialización, la certificación de calidad, una mayor inversión, la competitividad y liderar el mercado, todos en conjunto apoyan la política empresarial, permitiéndole ser mucho más competitivo, rentable y productivo.

2.2 Encuesta Dirigida a los Empleados de la Empresa Fundiherrajes de Colombia Ltda.

De igual manera, los empleados son el recurso más valioso para fortalecer y mejorar el desempeño de la empresa en el entorno, por lo mismo, conocer su opinión se advierte como un factor valioso de reconocimiento y de aporte para la formulación de acciones de mejoramiento continuo y de fortalecimiento de cada una de las actividades llevadas a cabo por la empresa en el entorno.

Tabla 18

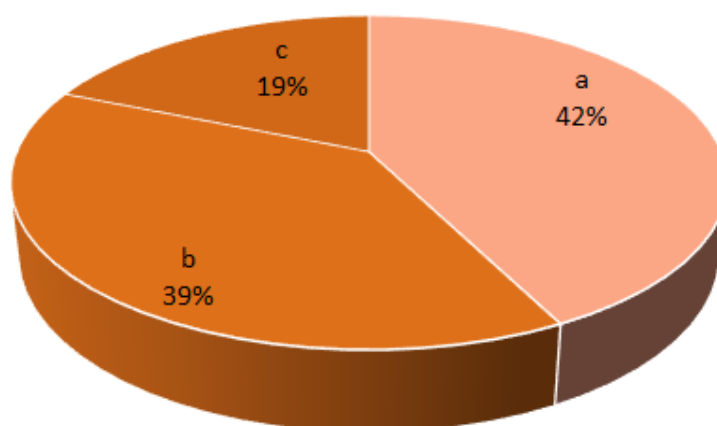
Definiciones en torno a la Responsabilidad Social Empresarial.

Ítem	Nº respuestas	Porcentaje
a) Integración sociedad y medio ambiente	34	42
b) Integración empleados, medio ambiente y clientes	31	39
c) Integración sociedad, medio ambiente, clientes y empleados	15	19
Total	80	100

Fuente: Encuesta dirigida a los empleados de la empresa Fundiherrajes de Colombia Ltda. Sogamoso, 2022.

Figura 18

Definiciones en torno a la Responsabilidad Social Empresarial.



Fuente: Tabla 18.

Al indagar a los empleados que hacen parte de la empresa en la ciudad de Sogamoso, el 42% de ellos define la RSE como esa integración que debe existir entre la sociedad y el medio ambiente dado que así se permite la labor productiva de las organizaciones; mientras que el 39% de estas personas la conoce como la integración existente entre empleados, medio ambiente y clientes, pues todos son dependientes de los beneficios derivados de su actividad como de la función que tienen en la generación de nuevos productos y servicios; el 19% se inclina por un concepto mucho más sistémico dado que la sociedad hace parte de este proceso, siendo responsable igualmente por el uso de los recursos naturales así como su preservación y conservación.

Tabla 19

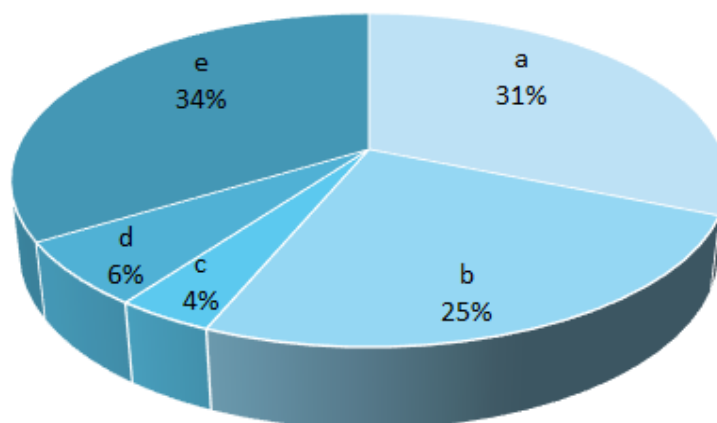
Declaraciones que explicarían la Responsabilidad Social Empresarial.

Ítem	Nº respuestas	Porcentaje
a) Desarrollo de proyectos sociales, ambientales y de calidad	25	31
b) Desarrollo de políticas medioambientales, de calidad y laborales	20	25
c) Preservación del medio ambiente	3	4
d) Respeto por los derechos humanos	5	6
e) Todas las anteriores	27	34
Total	80	100

Fuente: Encuesta dirigida a los empleados de la empresa Fundiherrajes de Colombia Ltda. Sogamoso, 2022.

Figura 19

Declaraciones que explicarían la Responsabilidad Social Empresarial.



Fuente: Tabla 19.

Por lo mismo, el 34% de quienes laboran en la empresa evaluada, asegura que la RSE se asocia con el desarrollo de proyectos sociales, ambientales y de calidad, de políticas medioambientales, de calidad y laborales, preservación del medio ambiente y respeto por los derechos humanos, aun cuando por separado el 31% se inclina más por lo que tiene que ver con el desarrollo de proyectos sociales, ambientales y de calidad, pues finalmente son quienes le aportan y permiten a la organización crecer y fortalecer su imagen en el entorno; el 25% sólo reconoce la integración entre las políticas medioambientales, calidad y laborales, dejando a un lado a las comunidades al considerar que se trata de un proceso interno; el 6% cree que todo se enfoca en los derechos humanos y el 4% le brinda mayor importancia al contexto medioambiental.

Tabla 20

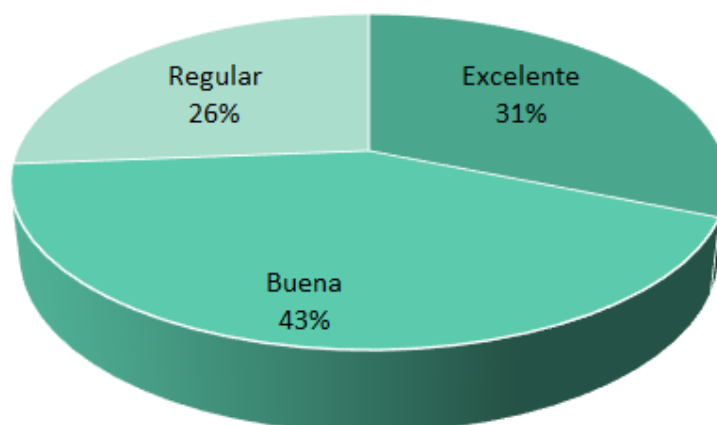
Situación actual de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) en la empresa.

Ítem	Nº respuestas	Porcentaje
a) Excelente	25	31
b) Buena	34	43
c) Regular	21	26
d) Deficiente		
e) Muy eficiente		
Total	80	100

Fuente: Encuesta dirigida a los empleados de la empresa Fundiherrajes de Colombia Ltda. Sogamoso, 2022.

Figura 20

Situación actual de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) en la empresa.



Fuente: Tabla 20.

De acuerdo a los conceptos anteriores, el 43% de los empleados de Fundiherrajes Ltda., observa que la situación actual en torno a la RSE ha sido buena gracias a que se han desarrollado estrategias y planes de manejo donde se integra a todos los grupos de interés; el 31% en cambio, cree que el tema es excelente por los resultados y obtenidos y el reconocimiento que se tiene de la empresa en el entorno y tan sólo el 26% de ellos asegura que el proceso ha sido regular por cuanto no ve que todos, quienes hacen parte de ella, se han integrado en cada una de las actividades.

Tabla 21

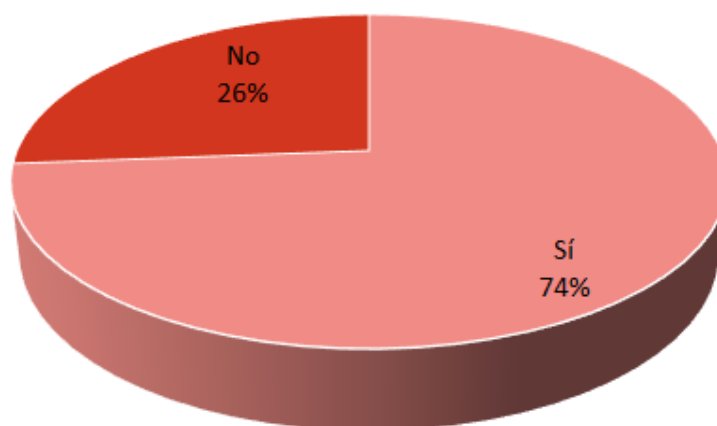
Consideración sobre si la empresa ha evolucionado frente al papel de la RSE.

Ítem	Nº respuestas	Porcentaje
a) Sí	59	74
b) No	21	26
Total	80	100

Fuente: Encuesta dirigida a los empleados de la empresa Fundiherrajes de Colombia Ltda. Sogamoso, 2022.

Figura 21

Consideración sobre si la empresa ha evolucionado frente al papel de la RSE.



Fuente: Tabla 21.

No obstante, el 74% de los trabajadores de la empresa, considera que se ha evolucionado altamente frente al papel de la RSE, habida cuenta de la formulación de planes de manejo integral como de aquellos donde la calidad y el medio ambiente juegan un papel fundamental para crecer y expandirse con efectividad en el mercado. El 26% de las personas no visualiza una mayor evolución en la medida que se han descuidado los compromisos y se ha limitado la participación de las personas en la consolidación de programas de mejoramiento asociados al medio ambiente, la calidad, los derechos humanos y la salud y la seguridad en el trabajo

Tabla 22

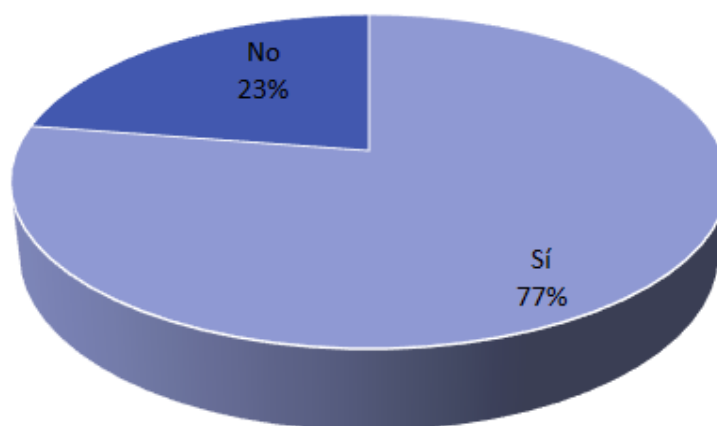
Existencia de un código ético integral en la empresa.

Ítem	Nº respuestas	Porcentaje
a) Sí	62	77
b) No	18	23
Total	80	100

Fuente: Encuesta dirigida a los empleados de la empresa Fundiherrajes de Colombia Ltda. Sogamoso, 2022.

Figura 22

Existencia de un código ético integral en la empresa.



Fuente: Tabla 22.

Según el 77% de la población evaluada, la empresa sí cuenta con un código ético integral que defina los criterios sobre los cuales se debe trabajar el respeto por los derechos humanos, laborales y medioambientales. Esto, a diferencia del 23% que afirma no conocer de la existencia de este código y aunque existiera, éste no se ha socializado y retroalimentado según los cambios y expectativas de la organización.

Tabla 23

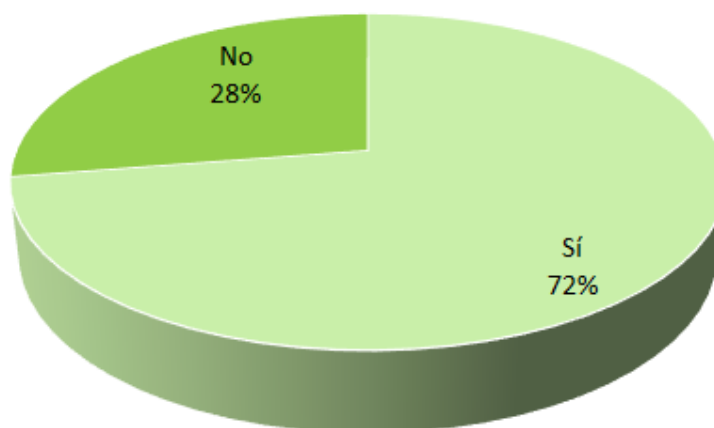
Desarrollo de actividades en función a las adaptaciones de puestos de trabajo para personas con discapacidad.

Ítem	Nº respuestas	Porcentaje
a) Sí	58	72
b) No	22	28
Total	80	100

Fuente: Encuesta dirigida a los empleados de la empresa Fundiherrajes de Colombia Ltda. Sogamoso, 2022.

Figura 23

Desarrollo de actividades en función a las adaptaciones de puestos de trabajo para personas con discapacidad.



Fuente: Tabla 23.

De acuerdo al 72% de los empleados, sí existe el desarrollo de actividades en función a las adaptaciones de puestos de trabajo para personas con discapacidad como un mecanismo de responsabilidad, inclusión e igualdad social, mientras que el 28% desconoce el desarrollo de estas tareas, bien sea por la falta de socialización y comunicación como por el desinterés de las partes.

Tabla 24

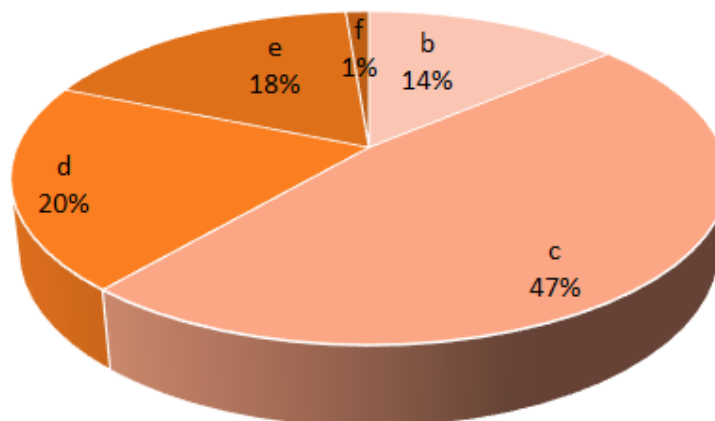
Actividades que ha definido la empresa respecto a personas con discapacidad en la gestión de los recursos humanos.

Ítem	Nº respuestas	Porcentaje
a) Procesos de reclutamiento		
b) Procesos de selección	11	14
c) Procesos de contratación y acogida	38	47
d) Capacitación	16	20
e) Promoción	14	18
f) Otro (ninguna)	1	1
Total	80	100

Fuente: Encuesta dirigida a los empleados de la empresa Fundiherrajes de Colombia Ltda. Sogamoso, 2022.

Figura 24

Actividades que ha definido la empresa respecto a personas con discapacidad en la gestión de los recursos humanos.



Fuente: Tabla 24.

En la investigación se indaga además por las actividades que ha definido la empresa respecto a personas con discapacidad en la gestión de los recursos humanos, encontrando que los procesos de contratación y acogida (47%) le han permitido a la empresa incorporar personas y trabajar bajo las líneas de la inclusión; el 20% de quienes hacen parte del estudio, asegura que en este caso lo más importante es la capacitación brindada a todas las personas sin tener en cuenta su nivel de discapacidad; el 18% cree que lo más importante es que se promoció a las personas según sus habilidades y capacidades; el 14% asegura que la empresa desarrolla de

manera normal los procesos de selección y el 1% asegura que ninguna de estas actividades ha sido desarrollada.

Tabla 25

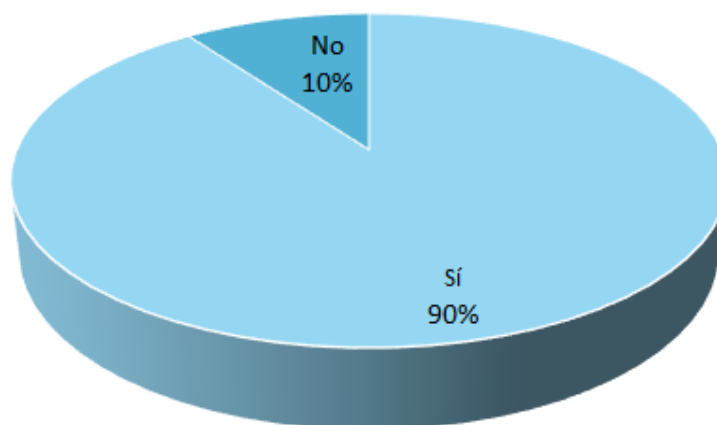
Mejoramiento del diseño de la construcción dentro de la empresa, para los clientes y empleados frente a su accesibilidad.

Ítem	N° respuestas	Porcentaje
a) Sí	72	90
b) No	8	10
Total	80	100

Fuente: Encuesta dirigida a los empleados de la empresa Fundiherrajes de Colombia Ltda. Sogamoso, 2022.

Figura 25

Mejoramiento del diseño de la construcción dentro de la empresa, para los clientes y empleados frente a su accesibilidad.



Fuente: Tabla 25.

De acuerdo al 90% de los empleados, el mejoramiento del diseño de la construcción dentro de la empresa, para los clientes y empleados frente a su accesibilidad, ha permitido mejorar la imagen y el reconocimiento en el entorno; aunque el 10% de ellos desmiente tal hecho al considerar que ello no se ha logrado en su totalidad y que además no se efectúa de manera permanente.

Tabla 26

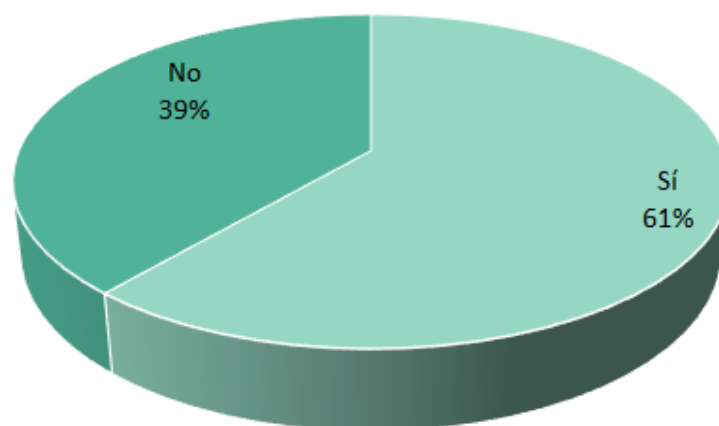
Formulación de acciones frente al mejoramiento y protección del medio ambiente en la empresa

Ítem	Nº respuestas	Porcentaje
a) Sí	49	61
b) No	31	39
Total	80	100

Fuente: Encuesta dirigida a los empleados de la empresa Fundiherrajes de Colombia Ltda. Sogamoso, 2022.

Figura 26

Formulación de acciones frente al mejoramiento y protección del medio ambiente en la empresa



Fuente: Tabla 26.

De igual manera, el 61% de quienes laboran en Fundiherrajes Ltda., asegura que sí se han formulado acciones frente al mejoramiento y protección del medio ambiente en la empresa, entendiendo la responsabilidad que se tiene frente a su conservación, defensa y protección, mientras que el 39% de ellos afirma que este tipo de actividades no han sido visibles en los últimos años, lo que deteriora la imagen de la empresa y de cierta manera le puede restar competitividad en el entorno.

Tabla 27

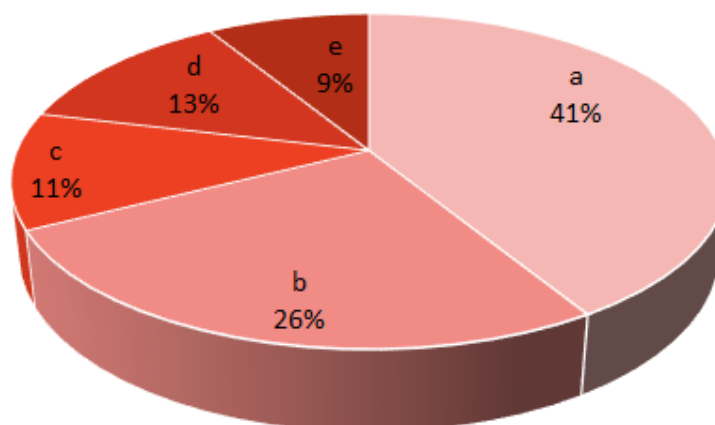
Tipo de actividades que desarrolla la empresa para preservar el medio ambiente.

Ítem	N° respuestas	Porcentaje
a) Reciclaje	33	41
b) Uso responsable de la energía	21	26
c) Capacitación	9	11
d) Reforestación	10	13
e) Otra	7	9
Total	80	100

Fuente: Encuesta dirigida a los empleados de la empresa Fundiherrajes de Colombia Ltda. Sogamoso, 2022.

Figura 27

Tipo de actividades que desarrolla la empresa para preservar el medio ambiente.



Fuente: Tabla 27.

Respecto a las actividades que desarrolla la empresa para o preservar el medio ambiente, el 41% de las personas evaluadas asegura que a través del reciclaje se logra aportar a la preservación del entorno y bajo desgaste de recursos naturales. Mientras que el 26% sostiene que es a través del uso responsable de la energía que se disminuye el uso del entorno energético del entorno. El 11% les apuesta a los procesos de capacitación que se logran mejores resultados en materia ambiental. El 13% asegura que las actividades de reforestación son fundamentales para la regeneración del hábitat y el 7% quien considera válidas todas las opciones.

Tabla 28

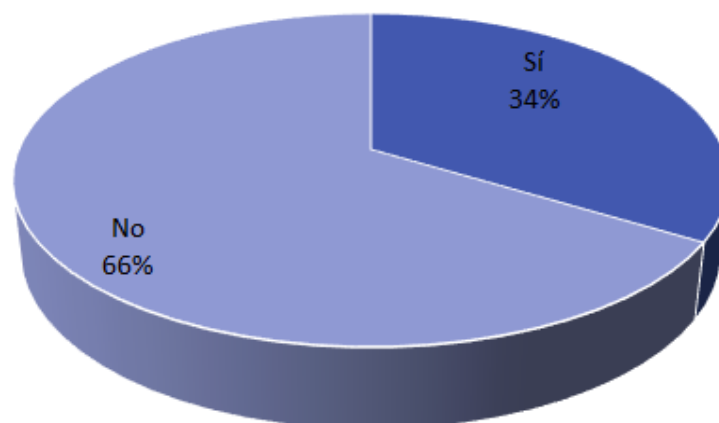
Participación en la formulación y desarrollo de programas y estrategias para disminuir el impacto negativo de los procesos empresariales en el medio ambiente.

Ítem	Nº respuestas	Porcentaje
a) Sí	27	34
b) No	53	66
Total	80	100

Fuente: Encuesta dirigida a los empleados de la empresa Fundiherrajes de Colombia Ltda. Sogamoso, 2022.

Figura 28

Participación en la formulación y desarrollo de programas y estrategias para disminuir el impacto negativo de los procesos empresariales en el medio ambiente.



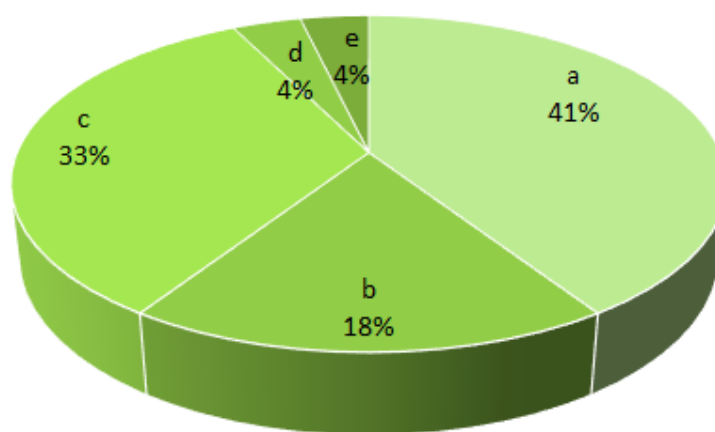
Fuente: Tabla 28.

Según el 66% de las personas encuestadas, no ha participado en la formulación y desarrollo de programas y estrategias para disminuir el impacto negativo de los procesos empresariales en el medio ambiente debido a que internamente no se han definido acciones y planes de manejo y desarrollo frente a dicha temática. El 34% de ellos asegura haberlo hecho como parte de los procesos de RSE y en cumplimiento de los requisitos para la certificación.

Tabla 29*Acciones.*

Ítem	Nº respuestas	Porcentaje
a) Formación en el tema de la responsabilidad social empresarial	11	41
b) Formulación de políticas de manejo ambiental	5	18
c) Actividades de limpieza y desinfección	9	33
d) Cumplimiento de los protocolos empresariales	1	4
e) Otra (todas)	1	4
Total	27	100

Fuente: Encuesta dirigida a los empleados de la empresa Fundiherrajes de Colombia Ltda. Sogamoso, 2022.

Figura 29*Acciones.*

Fuente: Tabla 29.

De quienes aseguran haber participado en la formulación de planes, el 41% de ellos afirma que fue posible gracias a la formación en el tema de la Responsabilidad Social Empresarial, donde se buscaba formalizar los procesos y lograr un plan de trabajo funcional que llevara al cumplimiento de requisitos para la certificación. El 33% de este grupo evaluado, asegura que fue a través de las actividades de limpieza y desinfección; el 18% que mediante la formulación de políticas de manejo ambiental, el 4% que mediante el cumplimiento de los protocolos empresariales y el 4% que avala cada uno de los ítems.

Tabla 30

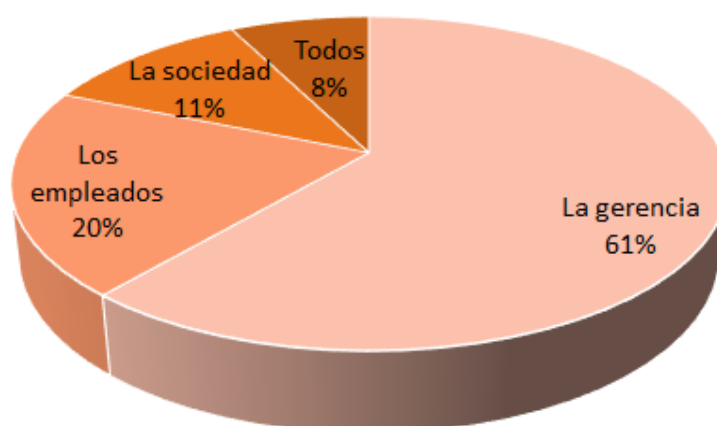
Responsabilidad de la labor de mejoramiento de los procesos de responsabilidad social en la empresa.

Ítem	Nº respuestas	Porcentaje
a) La gerencia	49	61
b) Los empleados	16	20
c) La sociedad	9	11
d) Otro (todos)	6	8
Total	80	100

Fuente: Encuesta dirigida a los empleados de la empresa Fundiherrajes de Colombia Ltda. Sogamoso, 2022.

Figura 30

Responsabilidad de la labor de mejoramiento de los procesos de responsabilidad social en la empresa.



Fuente: Tabla 30.

Del total de empleados encuestados, el 20% cree que la responsabilidad de la labor de mejoramiento de los procesos de responsabilidad social en la empresa, se centra específicamente en las acciones de los empleados, quienes conocen las debilidades y alcances de la organización y sus procesos; el 61% asegura que esta tarea es exclusiva de la gerencia por ser la líder en la ejecución de los planes; el 11% que considera a la sociedad como fundamental para facilitar la implementación y evaluación de las actividades y el 8% quien considera que dicha responsabilidad es compartida, lo que facilita la integralidad de las acciones de conformidad con las necesidades y expectativas internas y externas.

Tabla 31

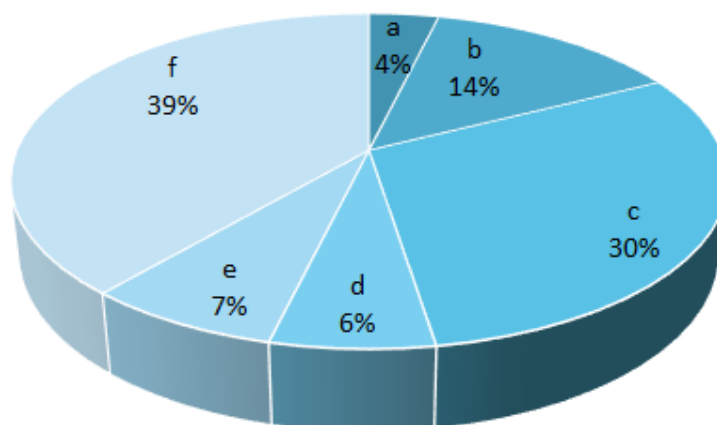
Aspectos importantes frente a la formulación del sistema de Responsabilidad Social Empresarial.

Ítem	Nº respuestas	Porcentaje
a) Fortalecimiento del posicionamiento de la empresa	3	4
b) Evitar sanciones y multas	11	14
c) Mejoramiento de la imagen empresarial	24	30
d) Ahorro en costos	5	6
e) Liderar el mercado	6	7
f) Certificación de calidad	31	39
Total	80	100

Fuente: Encuesta dirigida a los empleados de la empresa Fundiherrajes de Colombia Ltda. Sogamoso, 2022.

Figura 31

Aspectos importantes frente a la formulación del sistema de Responsabilidad Social Empresarial.



Fuente: Tabla 31.

Respecto a los aspectos importantes frente a la formulación del sistema de Responsabilidad Social Empresarial, el 39% de los empleados afirma que la certificación de calidad juega un rol fundamental en la medida que determina las actividades a realizar, el nivel de evaluación, retroalimentación y seguimiento; el 30% por el contrario, cree que lo más importante es el mejoramiento de la imagen empresarial por cuanto ello redunda en el nivel productivo y competitivo de la empresa; el 14% asegura que ello se manifiesta en el hecho de evitar las sanciones y multas establecidas por quienes regulan las actividades de certificación frente a temas medioambientales, de salud y seguridad en el trabajo, respeto y garantía de los derechos

humanos, entre otros; el 7% considera que lo relevante es el liderar el mercado gracias a las acciones implementadas; el 6% le da prioridad al ahorro en costos y el 4% que ve la importancia en el fortalecimiento de las políticas y mecanismos de posicionamiento de la empresa en el mercado.

Tabla 32

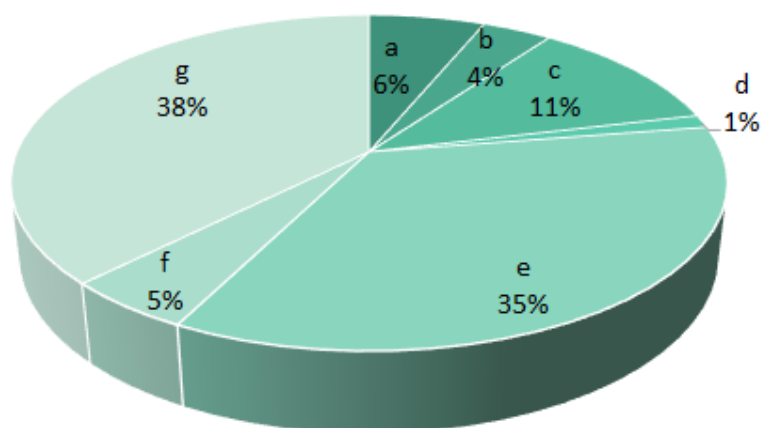
Ventajas de las políticas de Responsabilidad Social Empresarial a nivel humano.

Ítem	Nº respuestas	Porcentaje
a) Mejoramiento de las condiciones laborales	5	6
b) Satisfacción en el trabajo	3	4
c) Identidad de oportunidades y diversidad	9	11
d) Formación y desarrollo personal	1	1
e) Mejor proceso de comunicación/información a los empleados	28	35
f) Salario justo y responsable	4	5
g) Otra (todas)	30	38
Total	80	100

Fuente: Encuesta dirigida a los empleados de la empresa Fundiherrajes de Colombia Ltda. Sogamoso, 2022.

Figura 32

Ventajas de las políticas de Responsabilidad Social Empresarial a nivel humano.



Fuente: Tabla 32.

Dentro de las ventajas de las políticas de Responsabilidad Social Empresarial a nivel humano, el 35% de los trabajadores afirma que sin lugar a dudas está el mejorar el proceso de comunicación/información a los empleados como mecanismos de apoyo a las actividades; el 11% cree que lo más valioso es la identidad de oportunidades y la diversidad; el 6% el mejoramiento de las condiciones laborales, el 5% el obtener un salario justo y responsable, el

4% el tener mayor satisfacción en el trabajo, el 1% la formación y desarrollo personal y el 38% que ve en cada uno de las variables, una nueva oportunidad para fortalecer la empresa de manera general, generando mejores ingresos y oportunidades.

Tabla 33

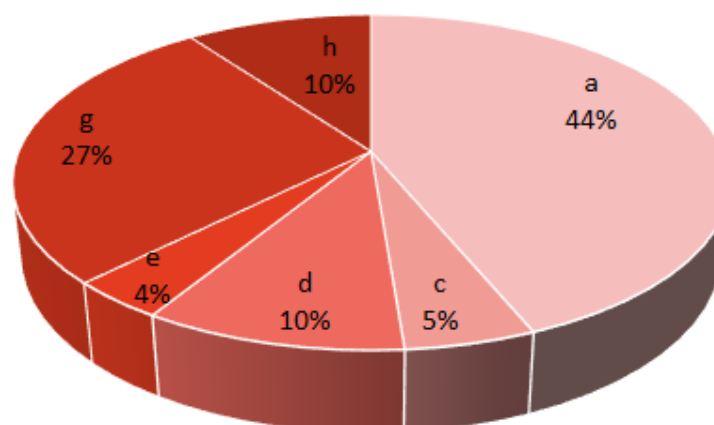
Ventajas de las políticas de Responsabilidad Social Empresarial a nivel comercial.

Ítem	Nº respuestas	Porcentaje
a) Actividades para mejorar la calidad	35	44
b) Suministro de productos		
c) Políticas de precio justo	4	5
d) Publicidad razonable	8	10
e) Pagos oportunos a proveedores o socios comerciales	3	4
f) Contratación de nuevos empleados		
g) Apoyo a la creación de alianzas empresariales a nivel local/regional	22	27
h) Otra (todas)	8	10
Total	80	100

Fuente: Encuesta dirigida a los empleados de la empresa Fundiherrajes de Colombia Ltda. Sogamoso, 2022.

Figura 33

Ventajas de las políticas de Responsabilidad Social Empresarial a nivel comercial.



Fuente: Tabla 33.

De igual manera se toma en cuenta las ventajas de las políticas de Responsabilidad Social Empresarial a nivel comercial, donde el 44% de los empleados se inclina por las actividades para mejorar la calidad; el 27% el lograr el apoyo a la creación de alianzas empresariales a nivel local/regional; el 10% el obtener una publicidad razonable y acorde con las condiciones del

mercado; el 5% las políticas de precios razonables; el 4% los pagos oportunos a proveedores o socios comerciales y el 10% que apoya a todos los ítems expuestos.

Tabla 34

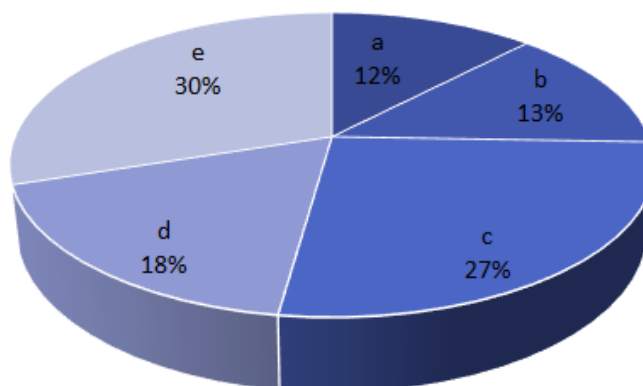
Ventajas de las políticas de Responsabilidad Social Empresarial a nivel ambiental.

Ítem	Nº respuestas	Porcentaje
a) Desarrollo de servicios respetuosos con el medioambiente	11	12
b) Uso eficiente de los recursos	12	13
c) Disminución de residuos y de la polución	24	27
d) Desarrollo de evaluaciones ecológicas de los proveedores respecto a sus estándares medioambientales	16	18
e) Capacitación a las directivas de la entidad, usuarios o a la comunidad sobre temas medioambientales	27	30
Total	80	100

Fuente: Encuesta dirigida a los empleados de la empresa Fundiherrajes de Colombia Ltda. Sogamoso, 2022.

Figura 34

Ventajas de las políticas de Responsabilidad Social Empresarial a nivel ambiental.



Fuente: Tabla 34.

Finalmente se indaga sobre las ventajas de las políticas de Responsabilidad Social Empresarial a nivel ambiental, encontrando que el 30% de los empleados ve con buenos ojos la capacitación a las directivas de la entidad, usuarios o a la comunidad sobre temas medioambientales; el 27% la disminución de residuos y de la polución; el 18% el desarrollo de evaluaciones ecológicas de los proveedores respecto a sus estándares medioambientales; el 13%, el uso eficiente de los recursos y el 12% el desarrollo de servicios respetuosos con el medioambiente.

3. Contexto Normativo Asociado al Tema de la Responsabilidad Social Empresarial en Colombia

Trabajar en función de los procesos de Responsabilidad Social Empresarial en un país como Colombia, es gratificante no sólo por el compromiso de las organizaciones sino por el interés del gobierno nacional frente a la promulgación de leyes basadas en los contenidos inconstitucionales, a través de los cuales se establecen las medidas y disposiciones que habrán de cumplir los grupos de interés, entiéndase la sociedad, las comunidades, las empresas, los proveedores, el sector empresarial, los clientes en aras de conseguir una mayor productividad, reconocimiento y expansión.

Desde que surgió la llamada globalización, muchas más empresas se preocuparon por establecer los lineamientos bajo los cuales dicha tendencia podría aportarles para mejorar su nivel competitivo y de crecimiento, aspectos que desde luego tienen su fundamento en el carácter protector y jurídico del Estado.

Lejos está el Estado de tener la capacidad de garantizar la totalidad de derechos en cabeza de sus ciudadanos, mientras que la empresa, como base del desarrollo, ha evidenciado su importante papel en la generación de bienestar (Corte Constitucional, T-375), a través de la distribución de bienes y servicios que inciden sobre el ambiente y los derechos humanos de sus trabajadores y de las comunidades vecinas a sus actividades (Correa & Roa, 2019). Esto es especialmente evidente en países como Colombia, en aquellos rubros de la economía, como la minería y la extracción de hidrocarburos, que se desarrollan en áreas rurales, en las cuales históricamente la presencia del Estado ha sido deficiente. (Lorenzoni, 2021, p. 349)

Sin embargo, países como Colombia, han empezado a definir acciones a través de las cuales se busca dar cumplimiento a la estandarización y certificación internacional, exigiendo del sector empresarial en general, mayores esfuerzos para dar cumplimiento a los criterios de calidad, protección medioambiental, pero quizá lo más importante, la atención a las necesidades sociales, laborales, como del conjunto de derechos, que de igual manera hacer parte de lo que comúnmente integra la RSE.

En este sentido, es fundamental que se entienda la importancia de garantizar los derechos humanos aun a pesar de hacer parte de una organización con reglas propias, pero que de igual manera está obligado a contemplar de manera primaria, la defensa y respeto por los derechos

humanos, tomando en cuenta que en principio, Colombia es un Estado Social de Derecho tal como se advierte en la Constitución Política de Colombia.

La noción de Estado Social de Derecho implica una revisión al punto liberal del individualismo a través de una afirmación de los derechos sociales, convertidos en derecho positivo, y elevados a la categoría de principios constitucionales (...). Representa el propósito de compaginar dos elementos en un mismo sistema: el modo de producción capitalista y el logro del bienestar social general. (Ramírez, 1996, p. 45)

Dicho esto, las empresas están sujetas a los parámetros y disposiciones definidas por el gobierno nacional en aras de garantizar ciertos derechos laborales, pero sin olvidar otro tipo de derechos como el medioambiental donde Colombia no se encuentra bien posicionado dadas las acciones criminales que en muchos territorios se cometen contra los ecosistemas en el afán mismo de generar desarrollo pero descuidando la sostenibilidad, lo que desconoce claramente lo dispuesto en la Declaración de Río del año 1992 en desarrollo de la Cumbre de la Tierra celebrada en la ciudad de Río de Janeiro en Brasil.

Por lo mismo, es importante que exista una mayor concientización respecto a la manera como se gestiona a las organizaciones, habida cuenta de la afectación permanente y gradual de los recursos naturales y de sus especies a razón de la necesidad de cumplir con objetivos organizacionales que desconocen el reconocimiento dado por la carta política al medio ambiente

La Constitución Política, en su artículo 95, establece como deber de la persona y del ciudadano “(...) 8°. Proteger los recursos culturales y naturales del país y velar por la conservación de un ambiente sano”. Asimismo, el artículo 79 establece que “Es deber del Estado proteger la diversidad e integridad del ambiente, conservar las áreas de especial importancia ecológica”. Para lograr dichos propósitos la Constitución colombiana prevé 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 (Constitución Política, 1991, art. 80). (Ibarra, 2014, p. 74-75)

Significa ello que la protección y defensa del medio ambiente no sólo recae en el Estado y sus organismos adscritos como el propio Ministerio y las Corporaciones Autónomas Regionales, sino que de manera interna las empresas deben propiciar la formulación de planes de manejo y

mitigación a fin de concertar mecanismos y acciones que les lleve a aportar a la conservación del ecosistema de manera integral, de manera que se logre el desarrollo pero sin olvidar el respeto sobre las especies y los recursos naturales en general.

El compromiso de las organizaciones para con la garantía de los derechos humanos, es fundamental toda vez que normas como la ISO 26000 (RSE) y la propia ISO 18001 alusiva a la preservación de la salud y seguridad en el trabajo, hace parte de alguna manera de lo establecido en el marco del Estado Social de Derecho, que debe ser contemplado como regla primaria del ejercicio propio de las organizaciones.

Un Estado Social de Derecho se funda en el respeto de la dignidad humana, en el trabajo, la solidaridad de las personas que lo integran y en la prevalencia del interés general. En lo que respecta a sus fines esenciales, son de suma importancia servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución, deberes que no puede desconocer la empresa, por cuanto, como base de su desarrollo tiene una función social que implica obligaciones. (León, 2021, p. 25-26)

Infiere ello, la necesidad de trabajar en la búsqueda de mecanismos, alternativas y acciones a través de las cuales se responda a los desafíos medioambientales y lo que rodean la protección y defensa de los derechos humanos y laborales, propios de los programas de RSE mediante los cuales se persigue la certificación según la estandarización internacional, cuyos beneficios van desde la misma producción, fomento al desarrollo, ampliación de los espacios comerciales y de competitividad, que redundan en la imagen y lealtad de los clientes.

La misma carta política colombiana promulgada en el año 1991, define los alcances de las normas y las disposiciones que deben constituirse en campos obligatorios para las organizaciones aun sin importar su tamaño, actividad económica y productiva, cuyos beneficios se dan en el corto, mediano y largo plazo, tal como lo contempla en el Artículo 333, y que se amplían hacia el mejoramiento del sector productivo y comercial de conformidad con la capacidad de inversión y desarrollo de las empresas.

El artículo 333 de la Constitución Política de Colombia señala que “la actividad económica y la iniciativa privada son libres, dentro de los límites del bien común. (...). La libre competencia económica es un derecho de todos que supone responsabilidades. (...). El Estado, por mandato de la ley, impedirá que se obstruya o se restrinja la libertad económica

y evitará o controlará cualquier abuso que personas o empresas hagan de su posición dominante en el mercado nacional. La ley delimitará el alcance de la libertad económica cuando así lo exijan el interés social, el ambiente y el patrimonio cultural de la Nación”. (León, 2021, p. 12)

Este lineamiento constitucional es importante dentro del análisis, máxime si se tiene en cuenta que lo más importante es el garantizar la organización social, así como los lineamientos para lograr una competencia sana como parte de la función social que demandan las actividades comerciales y productivas, permitiendo que el desarrollo se genere, basado en las garantías normativas y en el acompañamiento y seguimiento que las entidades del gobierno hagan a cada uno de los procesos.

De manera adicional, la carta política del año 1991, vislumbra la necesidad de trabajar sobre la base de la protección empresarial, en la medida que ella incorpore lo social y lo medioambiental tal como se pretendió desde la celebración de la Cumbre de la Tierra en el año 1992 cuando se empieza a hablar del desarrollo sostenible, lo que exige de las empresas un mayor compromiso para definir acciones de conservación, defensa y garantía de los recursos naturales.

La Constitución Política, en su artículo 95, establece como deber de la persona y del ciudadano “(...) 8°. Proteger los recursos culturales y naturales del país y velar por la conservación de un ambiente sano”. Asimismo, el artículo 79 establece que "Es deber del Estado proteger la diversidad e integridad del ambiente, conservar las áreas de especial importancia ecológica”. Para lograr dichos propósitos la Constitución colombiana prevé 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 (Constitución Política, 1991, art. 80). (Ibarra, 2014, p. 74-75)

El proceso de planificación contempla la necesidad de trabajar sobre la base de la formación en nuevos conceptos a través de los cuales, se emprenden mecanismos locales y nacionales que velen por la defensa de los recursos naturales, entendiendo la necesidad de preservarlos basados en programas como la RSE que, aunque poco conocida, lleva una amplia trayectoria en el entorno empresarial.

Esto mismo permite entender que, la protección del medio ambiente se plasmó desde tiempo atrás sin que las empresas se hayan mostrado interesadas y preocupadas por definir acciones puntuales basadas en la responsabilidad social que tienen y que demanda mayor inversión, seguimiento a los procesos, retroalimentación de los mismos y concientización de los grupos de interés y de apoyo organizacional, de manera que esto facilite la adopción e implementación de estrategias y actividades.

Los primeros antecedentes de RSE en Colombia se hallan a comienzos de siglo XX con el surgimiento de la Fundación Social en 1911 y la conformación de los principales gremios: la Asociación Nacional de Industriales (ANDI) en 1944, la Federación Nacional de Comerciantes (FENALCO) en 1945, y la Asociación Colombiana de Pequeñas y Medianas Industrias (ACOPI) en 1951. A mediados del siglo XX la iglesia católica colombiana, junto con los gremios y los sindicatos fueron los principales actores sociales en Colombia. (Gutiérrez et al., 2006, p. 20, citado por Ibarra, 2014, p. 54)

Desafortunadamente el contexto competitivo, ha hecho que muchas organizaciones demuestren mayor preocupación por los resultados económicos y de posicionamiento, antes que definir el alcance de su desempeño y utilización responsable de los recursos naturales, un aspecto que desconoce ampliamente lo dispuesto en las normas y disposiciones nacionales internacionales frente a temas como el medio ambiente, la salud y la seguridad en el trabajo y el respeto y garantía de los derechos humanos.

Cada uno de estos factores define el nivel de compromiso y responsabilidad social de las empresas, aun cuando se cuestiona porque su cumplimiento está determinado y definido por el componente legal, ese mismo que les lleva a definir acciones y estrategias de manejo, so pena de verse inmerso en sanciones que a la largo deterioran su imagen y reconocimiento en el mercado.

La RSE debe ir más allá del cumplimiento de las leyes y las normas, llevando, por supuesto, su respeto y su estricto cumplimiento. Como su nombre lo indica, busca la excelencia en el núcleo de la empresa, atendiendo especialmente al capital humano, sus condiciones de trabajo, así como a la calidad de sus procesos productivos y el bienestar de la comunidad que la rodea, se trata de que, si la empresa está constituida para generar riqueza, al mismo tiempo, remunere con equidad a todos los factores o actores que intervienen en esa producción de riqueza. (Vélez, 2001, citado por Patiño, 2018, p. 11)

De esta manera, la RSE juega un papel importante en los procesos de desarrollo de miles de organizaciones dentro y fuera del país, por cuanto sus procedimientos están sujetos a los esquemas definidos en las normas y en otros que hacen parte de esos planes de empresa, de manera que se permita su acatamiento y el desarrollo de acciones medioambientales, frente al respeto de los derechos humanos y otros donde el orden laboral en general, son determinantes para el futuro y construcción social de las organizaciones.

No obstante, existe un tema de amplio debate y es el relacionado específicamente con el componente medioambiental, a través del cual se busca que las empresas generen un desarrollo responsable pero basado en la sustentabilidad y sostenibilidad como reglas de cumplimiento, de manera que ello coadyuve en la conservación, protección y defensa del ecosistema en general.

El tema de la RSE se encuentra estrechamente ligado al concepto de desarrollo sostenible contenido en la Ley 99 de 1993, cuando señala que: “Desarrollo sostenible es aquel que conduzca al crecimiento económico, a la elevación de la calidad de vida y al bienestar social, sin agotar la base de recursos naturales renovables en que se sustenta, ni deteriorar el medio ambiente o el derecho de las generaciones futuras a utilizarlo para la satisfacción de sus propias necesidades”. (Patiño, 2018, p. 41)

Hay que tomar en cuenta que el concepto de desarrollo sostenible surge en el año 1992 en la Cumbre de la Tierra, lo que significa que maneja una base internacional que desde luego debe ser ratificada en convenios y acuerdos que luego son institucionalizados como mecanismos de credibilidad, obligatoriedad y cumplimiento para todos los entes empresariales que desarrollen actividades productivas, comerciales y de infraestructura donde se comprometa el uso de los recursos naturales.

A su vez, se debe tener en cuenta que cuando se hace alusión al medio ambiente, necesariamente se manejan criterios relacionados con los derechos humanos, esos mismos que deben ser amparados bajo recursos jurídicos a fin de garantizar su respeto y observancia aun dentro de las empresas y más aún cuando se desarrollan actividades que demanden la inclusión de las comunidades.

El artículo 93 constitucional establece que los tratados y convenios internacionales ratificados por el Congreso, que reconocen los derechos humanos y que prohíben su limitación en los estados de excepción, prevalecen en el orden interno. Le corresponde al Ministerio Público, encabezado por el Procurador General de la Nación con el auxilio del

Defensor del Pueblo, proteger los derechos humanos y asegurar su efectividad (Constitución Política, 1991, art. 277-2). (Patiño, 2018, p. 42)

Este hecho maraca precisamente la necesidad que tienen países como Colombia, de no sólo definir acciones internas sino de trabajarlas en comunión con lo establecido universalmente, esto en el caso del respeto y garantía de los derechos humanos, a in de lograr los propósitos de protección y defensa de las personas ante eventuales agresiones y daños de los cuales son víctimas en desarrollo de su trabajo.

Las empresas al definir las acciones en el marco de la RSE, deben ser conscientes de la necesidad de conocer la situación de los empleados, de las comunidades y del medio ambiente, de manera que ello les lleve a construir planes de trabajo donde el respeto y la asistencia social sean un compromiso de crecimiento, estabilidad, respeto y solidaridad tal como en reiteradas ocasiones lo han reconocido las altas cortes.

La Corte Constitucional ha identificado dos fundamentos constitucionales para la RSE en el ordenamiento colombiano: la función social de la actividad empresarial y el principio de solidaridad. La función social de la empresa, como base del desarrollo, que implica obligaciones, está consagrada explícitamente en la Constitución, la cual también establece que la libre competencia es un derecho que supone responsabilidades (Constitución Política, artículo 333). De esta manera, la función social implica que las empresas, además de producir riqueza, tienen obligaciones que son consustanciales, de naturaleza social (Acevedo et al., 2013) -una manifestación del modelo económico adoptado por el Constituyente en 1991- y de economía social de mercado (Morgenstein Sánchez, 2019). (Lorenzoni, 2021, p. 355-356)

Esa economía social del mercado de la cual hace mención el autor, exige un conjunto de responsabilidades y compromisos organizacionales que deben ser incorporados a todas y cada una de las actividades, como parte del cumplimiento y acatamiento jurídico en torno a los procesos de RSE, pero más como ese sentir hacia la búsqueda de mejores condiciones que se deben propiciar en el campo laboral, social y de medio ambiente.

Se valora ampliamente que la carta política del año 1991, haya sentado las bases sobre las cuales las empresas debían regirse, pero más que ello la necesidad de trabajar de manera responsable con cada uno de los agentes que le permiten el desarrollo de actividades productivas, comerciales y competitivas, de forma que esto contribuya con el fortalecimiento financiero y de inversión.

Desde 1991 contamos con una norma de rango constitucional que se nos muestra como fundamento plausible para incorporar aquellas perspectivas de la RSE que todavía no están regladas por nuestro ordenamiento (respetándose durante el proceso aquellas situaciones jurídicas en las que ya existen derechos reconocidos y exigibles, en la medida en que el orden jurídico y el interés general lo permitan), especialmente cuando la realidad llama a dar un paso adelante (...). Norma que, además, se comporta como derrotero en la definición del alcance de lo que significa ser socialmente responsable, lo cual:

“no se traduce en cumplir únicamente las obligaciones jurídicas, sino que es deseable, dentro de un Estado social y democrático de derecho, que la iniciativa privada vaya más allá del mero cumplimiento de la obligación legal, buscando la retribución al medio o entorno del cual deriva la riqueza económica, es decir, el desarrollo de las comunidades en que se trabaja y mitigar el impacto negativo en las mismas” (Sentencia T-129 de 2011). (Acevedo et al., 2013, p. 328)

En un entorno como el colombiano, el tema de la RSE resulta ser un tanto complejo en áreas como la ambiental, donde se hace evidente la dificultad al tratar de exigir una reivindicación sostenible por parte de los inversionistas y empresarios, máxime cuando existen recursos de difícil e imposible recuperación, así como el mismo restablecimiento que como derecho le asiste.

Significa ello que, el desarrollo basado en la sostenibilidad debe ser el principio base para iniciar todo engranaje productivo y comercial a sabiendas de las implicaciones que ello pueda llegar a tener por el mismo incumplimiento frente a la formulación y consolidación de medidas de protección, defensa y garantía normativa respecto al bloque de derechos vulnerados, tal como lo ha hecho saber en reiteradas ocasiones, la propia Corte Constitucional frente al tema de la responsabilidad social.

En la sentencia T-247 de 2010 sobresalen las circunstancias fácticas que dan origen al caso, ya que tienen como fundamento *acciones de responsabilidad social*, dada la influencia que las compañías despliegan en los territorios donde ejercen labores y que constituyen su área de influencia. Responsabilidad que a más de ser consciente, dice la providencia, debe ser asumida como compromiso social, como complemento al ánimo de lucro, núcleo teleológico de su actividad. Luego, el trabajo de la compañía *debe ser un instrumento de mejora social, de protección al medioambiente y de respeto de los derechos fundamentales*, aspectos que

animan y explican el porqué de la elaboración de principios y cartas de navegación en la edificación de parámetros de RSE. Por ello, (...) el carácter vinculante de esta clase de instrumentos:

“[...]

Sin embargo, que el Pacto Global de las Naciones Unidas no sea un instrumento obligatorio no debe hacer perder de vista dos elementos esenciales del análisis: i) que contiene elementos incluidos en la regulación constitucional del Estado colombiano y, por consiguiente, que resultan vinculantes en cuanto normas de naturaleza constitucional; y ii) que su manifestación tiene una gran utilidad en cuanto refuerza, resalta y orienta el contenido ético que dichas prácticas involucran y, por tanto, resultan definitorias de la identidad de los actores estatales, empresariales y comunitarios que las llevan a cabo, así como de la moral social -en cuanto costumbres, *mores*- que resulta coherente con la esencia de un Estado con núcleo social” (énfasis agregado) (Sentencia T-247 de 2010). (Acevedo et al., 2013, p. 322)

De esta manera, la Corte reconoce la responsabilidad social de las organizaciones frente a la garantía de los derechos, en especial los de orden medioambiental al representar a toda una colectividad y cuyas acciones pueden desencadenar en deterioro del ecosistema, pérdida de suelos y especies, deforestación, contaminación del aire y de las fuentes hídricas, entre otras más que han exigido y demandado la intervención y atención del Estado a través de todos y cada uno de sus lineamientos jurídicos.

En dicha instancia, se exige de las organizaciones la adopción e implementación de medidas a través de las cuales se restablezcan los derechos, se brinden las garantías de sustentabilidad y sostenibilidad de los territorios, en especial los que han sido considerados como reservas y donde desafortunadamente la mano del hombre ha sido letal y definitiva en el deterioro gradual y global de los recursos naturales.

Es necesario entender en este sentido que, aunque las empresas puedan formular sus principios en torno a los procesos de RSE, es importante que asuman que se trata de una actividad determinada por la norma, cuyos lineamientos están contenidos en la misma estandarización de las disposiciones de orden internacional, que requieren de compromiso y persistencia.

i. La responsabilidad social empresarial, no obstante fruto de iniciativas voluntarias por parte

de las empresas, contiene elementos que resultan definitorios en el comportamiento que deben tener los actores en el Estado social de derecho.

ii. La responsabilidad social empresarial implica prácticas que tienen íntima conexión con el principio de solidaridad -axial al Estado social- y, en esa medida, son concreción de deberes constitucionales propios de los actores con posibilidad de influir en el desarrollo en concreto de derechos fundamentales.

iii. El hecho de que una actividad sea fruto de la ejecución de un programa de responsabilidad social empresarial no obsta para que la misma involucre la concreción de derechos fundamentales y, en esa medida, deba respetar los límites de índole constitucional existentes respecto de estos aspectos en un Estado social de derecho.

iv. La responsabilidad social empresarial tiene como actores principales a las empresas, pero el compromiso social no debe entenderse agotado en este tipo de programas, que pueden -y deben- ser complementados con la participación de otros actores -*stakeholders*, en terminología de las Naciones Unidas- como la sociedad civilmente organizada, el Estado, los sindicatos, organizaciones con interés social, ONG y organizaciones comunitarias, entre otros (Sentencia T-247 de 2010). (Acevedo et al., 2013, p. 323)

Cada una de estas apreciaciones de la Corte, deja entrever la importancia de asumir la RSE como parte importante para las organizaciones, no sólo por lo que representa para la credibilidad y seriedad, sino porque aporta al funcionamiento gradual y responsable de las acciones encaminadas a la protección y defensa de los recursos naturales, la defensa de los derechos humanos, mejores garantías laborales, incluidas las que se relacionan con la salud y seguridad en el trabajo.

Adicionalmente, los programas de RSE favorecen ampliamente los acuerdos a los cuales llegan muchas organizaciones para comercializar su portafolio de productos como para asegurar la compra de materias primas necesarias para continuar con el proceso productivo, de manera que se tengan las condiciones idóneas para crecer en el mercado, mejorar su nivel de crecimiento y competitividad.

Sobre el particular, la Corte considera de la mayor importancia que los postulados de la llamada responsabilidad social corporativa (RSC) o responsabilidad social empresarial (RSE) sean elevados a derecho positivo internacional convencional, por cuanto sus fuentes normativas suelen encontrarse en disposiciones de soft law, tales como declaraciones y resoluciones. En tal sentido, incluir los principios de la RSC en un tratado de libre comercio

como el presente, coadyuva al cumplimiento de los valores y principios constitucionales tales como la solidaridad, la dignificación del trabajo, el respeto por el medio, y en general, el cumplimiento de las obligaciones de las empresas en materia de derechos humanos. (Sentencia C-608 de 2010)

De esta manera, el formular el programa de RSE en las organizaciones genera ventajas innumerables que pueden ir desde el diagnóstico general de las empresas en materia laboral, ambiental y de derechos humanos, hasta llegar a la consolidación de un sistema integral de gestión que sea altamente reconocido y valorado como punto de apoyo productivo, comercial y social, mejorando las condiciones de quienes hacen parte de ellas.

Determinar los riesgos a los cuales se expone cada área, crea mayor conciencia en las empresas, trabajando desde una base ética, axiológica y moral que les permita obtener el reconocimiento y liderazgo en el entorno, además de ser certificadas según estándares internacionales, gracias al conocimiento y acatamiento de las disposiciones jurídicas y constitucionales.

La forma como se manifiestan los fundamentos constitucionales en la RSE no sería enteramente voluntaria, en la medida en que la Corte también se ha pronunciado sobre el contenido de la RSE. Cabe anotar que se trata de un contenido que obedece a las afectaciones que causan actividades empresariales lícitas y necesarias (Corte Constitucional, T-732), en el entendido de que los particulares, entre ellos las empresas, pueden afectar derechos humanos y el medio ambiente. La Corte parece entonces construir su aproximación a la RSE a partir de la “relación de impacto” que se puede generar entre un actuar empresarial y el entorno en el que opera (Tamvada, 2020). (Lorenzoni, 2021, p. 357)

4. Modelos en Sistemas de Gestión o Metodologías de RSE Aplicables a la Empresa Evaluada

Trabajar en pro de la RSE en un ambiente como el actual donde los estados se vienen preocupando por otros temas de orden mundial, se convierte en un desafío organizacional toda vez que sus procesos exigen de mayor inversión, prioridad y compromiso donde los acuerdos internos, además del conocimiento de las normas y su misma aplicabilidad se convierten en un reto para su estabilidad económica, financiera, social, productiva y comercial.

Plantear en este caso un sistema de RSE único en una organización, se constituye en un gran desafío, toda vez que su estructura difiere mucho de sus capacidad de inversión, de preparación, conocimiento, habilidad, integración de los grupos de interés, comportamiento y acuerdos entre las partes, de manera que pueda salir a flote un sistema funcional que contemple aspectos de índole ambiental, social, de salud y seguridad en el trabajo, además de la observancia y garantía de los derechos humanos que demanda la propuesta.

Los procesos de RSE pese a la contingencia mundial, se advierte como una salida desde las empresas para lograr que, a través de su gestión, definan mecanismos que permitan una disminución de los efectos en el medio ambiente generados por el hombre y que están llevando a serias crisis mundiales donde el cambio climático se constituye en una de las principales amenazas para la estabilidad social.

Para nadie es un secreto que existe un deterioro gradual y paulatino de los ecosistemas, y pese al conocimiento y estudio que sobre el tema se tenga, es poco lo que muchos países puedan desarrollar desde su propio liderazgo, dado que los intereses económicos, financieros, sociales y comerciales, priman sobre lo que realmente debería importar: la protección, defensa y conservación del medio ambiente.

No obstante, se valora el interés que grupos minoritarios tienen frente a la temática, permitiendo una mitigación de los riesgos, apoyados en la información, la investigación, la inversión y el compromiso de las comunidades, creando una mayor preocupación por su entorno, siendo conscientes de los efectos generados por sus acciones y lo que ello impacta a los seres vivos e inertes del ecosistema.

A su vez, formular una política de RSE basada en el compromiso se extiende aún más cuando se hace mención al impacto de muchas de las decisiones y acciones en las personas y las

comunidades, y donde la responsabilidad asumida debe plantear alternativas para lograr que no sólo se disminuya la vulnerabilidad frente a grandes proyectos productivos y de explotación, sino que además se trabaje para brindar satisfacción laboral, de respeto hacia los derechos de las personas, vendiendo una nueva imagen de observancia de las normas y regulaciones que se acerquen hacia un bienestar social y colectivo.

Hoy por hoy es de vital importancia implementar en las organizaciones Modelos de Gestión de la RSE, pues son ellos los que nos permitirán conocer cómo se encuentra la empresa con respecto a la RSE y que acciones se deben diseñar e implementar para incorporar este término; Así mismo cualquier Modelo de Gestión se convierte en una herramienta útil para las organizaciones ya que busca ser articulado con la empresa para generar beneficios sociales, económicos y ambientales y a su vez se mejora constantemente el desempeño empresarial. (Yepes et al., s.f., p. 6)

Estos modelos de gestión de orden empresarial basados en la responsabilidad son diversos, generados desde una diagnóstico sectorial donde se definen mecanismos para cada uno de sus ejes, es decir desde lo ambiental, lo social, lo laboral, lo productivo, como un sistema funcional e integrador apoyado en los estándares internacionales y regulaciones locales que lleven a definir acciones de cumplimiento para evitar el deterioro de los espacios, así como de afectación de los derechos de quienes hacen parte de las empresas y comunidades.

Por ello, surgen normas globales como las ISO 26000 que integra además las ISO 18001, las ISO 14001, incluso las ISO 9000, logrando que se establezca un sistema de gestión en torno a la responsabilidad social a través de la cual se permita una mayor funcionalidad organizacional, pudiendo ser fundamento del aporte que como organizaciones hacen al crecimiento, productividad y competitividad.

La Responsabilidad social empresarial, según las normativas legales en Colombia regidas por el Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación, ICONTEC, que es el organismo nacional de normalización, según el Decreto 2269 de 1993 es “*Un compromiso voluntario y explícito que las empresas asumen en materia de desarrollo humano integral*”.

En el año 2010 nació la Norma 26000 de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) que es regulada por la ISO (Organización Internacional de Normalización) y es implementada por empresas con el interés de contribuir en su comunidad. La Norma ISO 2600 se adopta de manera voluntaria y aunque no es certificable como la ISO 9000 sí les trae bastantes beneficios a las organizaciones responsables. (Medina, 2019)

Muchos podrían ser los modelos administrativos generados en torno a los procesos de RSE en el mundo y en las mismas organizaciones, no existe desde luego un parámetro obligante y vinculante, lo realmente importante es que se demuestre no sólo el cumplimiento de las normas y disposiciones, sino el impacto generado en el medio ambiente, en las personas, en los derechos humanos y en su propia sostenibilidad basada en el desarrollo de las regiones y países.

Un sistema que además permita la participación de todos los grupos de interés en función de la necesidad de generar empresas muchos más eficientes y conscientes de su realidad social, económica, competitiva y productiva bajo un sistema responsable y de gran compromiso de las partes, retribuyendo beneficios al entorno y sus comunidades.

Esa interacción de sistemas y normas estandarizadas, se constituye en el punto de apoyo sobre el cual muchas organizaciones se permiten formular un sistema integral de responsabilidad social que incluya prácticas y procedimientos laborales de corte general, respetando los derechos humanos y anteponiéndolos incluso a cada decisión, con actividades productivas y operacionales que respeten al medio ambiente, permitiendo a su vez la participación activa de los grupos de interés en sus formulación, desarrollo, control y evaluación.

En el mundo existen tres grandes modelos de RSE, como son: los ambientales (protección al medio ambiente), sociales (fomento de valores éticos y sociales) y económicos (valores económicos justos y equilibrados), con los que se busca homogeneizar las prácticas empresariales con sus responsabilidades ante la sociedad.

1. Ambiental. Las empresas que se comprometen con este modelo, tratan de utilizar materia prima que no contamine, usan material de reciclaje dentro de sus procesos y se involucran con programas de Fundaciones que apoyan la recuperación del paisaje natural y la conservación de flora y fauna como Red de Árboles, que se ocupa de la reforestación y sensibilidad ambiental empresarial.

2. Social. Las empresas que optan por este modelo de Responsabilidad Social se enfocan en mejorar las condiciones laborales, económicas y sociales de las zonas donde operan sus plantas de producción y además establecen códigos de conducta entre todos los miembros de la organización con el objeto de mantener condiciones laborales justas y un entorno laboral favorable.

3. Económico. Este modelo se caracteriza por centrar valores económicos justos y

equilibrados. Las empresas que lo implementan consiguen relaciones más justas entre todos los eslabones de la cadena del mercado: productores, proveedores y clientes, buscando el equilibrio entre los recursos empleados y la repartición de beneficios. (Medina, 2019)

Sólo de esta manera, muchas organizaciones pueden dar cumplimiento no sólo a sus objetivos económicos, productivos y de rentabilidad, sino que además contempla la necesidad de trabajar por y para la fuerza laboral dentro de un equilibrio social que le proporciona los elementos propios para ser valorado, incluido y reconocido por su aporte al desarrollo y sostenibilidad empresarial.

No obstante, son muchos los sistemas de gestión en torno a la RSE que han sido desarrollados en el mundo, algunos con mayor presencia en las empresas, otros como parte de un requisito para lograr una certificación pero que demuestran el verdadero compromiso y responsabilidad para con el desarrollo integral de los países y las mismas organizaciones.

- *LBG: contribuciones, logros e impactos*

Instalada en España desde 2007, la metodología de London Benchmarking Group busca lograr una gestión estratégica y efectiva de los programas de compromiso social con el fin de evaluar los impactos conseguidos y lograr una comunicación homogénea y fiable de los mismos. Ha desarrollado un modelo que distingue tres niveles de medición de las actuaciones. En primer lugar, se clasifican las contribuciones, esto es, los recursos dedicados al compromiso social, según su motivación, la esfera de la contribución y el tipo de aportación. En segundo lugar, se realiza una evaluación de los logros o resultados concretos conseguidos, tanto para la comunidad -de forma directa y a través del efecto multiplicador de las acciones- como para la empresa. Por último, la metodología mide los impactos que la acción realizada ha tenido, en su doble dimensión económica y social. A través de la matriz LBG, que recoge los puntos clave de este modelo, se intentan cuantificar no sólo los logros a corto plazo, sino también los impactos a largo plazo de las iniciativas de compromiso social empresarial. Tiene una importancia especial en el Reino Unido, lo que ha favorecido que empresas con actividad allí lo implanten en todas sus actividades a nivel mundial. (Fundación Seres Sociedad y Empresa Responsable, 2020)

- *GC Value Driver Model: el foco en el reporting financiero a inversores*

Desarrollado por el Pacto Mundial en 2013, el modelo Value Driver tiene como objetivo principal la comunicación del valor económico de estrategias empresariales sostenibles a los inversores y analistas con interés en la organización, buscando la traslación de los resultados a los indicadores financieros de la organización. La metodología distingue tres dimensiones como mecanismos de generación de valor: crecimiento, productividad y gestión del riesgo. Bajo crecimiento se agrupan las vías de creación de valor a través de un incremento de ingresos (nuevos mercados y geografías, aumento de cuota de mercado, innovación en productos y servicios, y estrategia de largo plazo). En cuanto a productividad, esta metodología mide las reducciones de coste logradas a través de una mayor eficiencia operacional y una gestión más eficiente del capital humano de la organización.

El modelo recoge por último la gestión del riesgo -operacional, regulatorio, reputacional, de cadena de suministro, de adaptabilidad- como una fuente de creación de valor a través de estrategias de RSC. (Fundación Seres Sociedad y Empresa Responsable, 2020)

- *Social Return on Investment: valoración de “outcomes”*

El método SROI surgió en 1997 de la mano del Roberts Enterprise Development Fund. Se trata de un enfoque para entender y gestionar el impacto de la actividad empresarial, un marco de contabilización de valor con un énfasis en la dimensión social del impacto. Su objetivo es comprender el valor social, ambiental y económico generado por una actividad u organización, y maximizar el valor positivo a la vez que se controla el impacto negativo. El SROI busca cuantificar el valor creado y destruido por las actividades de las empresas cuando éste no tiene una traslación directa a términos monetarios, facilitando de esta forma una visión integral, aunque esto implica cierta variabilidad en su aplicación. Para ello, sigue una metodología basada en varias fases: establecer e identificar a los grupos de interés clave, mapear los resultados -“outcomes”-, concretar y valorar éstos, establecer el impacto, calcular el SROI y usar y comunicar los resultados. (Fundación Seres Sociedad y Empresa Responsable, 2020)

- *Business in the Community: CR Index y Community Footprint.*

La organización británica Business in the Community ha desarrollado dos herramientas con

el objetivo de cuantificar el impacto de las acciones responsables de las organizaciones. De un lado, encontramos el CR Index, un índice basado en una encuesta online, en el que se agrupa a los participantes en cinco bandas de desempeño según su rendimiento en cuatro dimensiones: estrategia corporativa, integración, gestión y rendimiento e impacto. Su foco de acción reside fundamentalmente en la transparencia al gestionar y comunicar el valor social de las acciones de RSC de las empresas.

Por otra parte, BITC lidera un proyecto con el que se pretende proporcionar un conjunto de herramientas con las que las empresas puedan medir y gestionar su impacto socioeconómico a nivel local: Community Footprint.

Este programa, de momento en fase de piloto, se organiza en cinco fases que permitirán a las empresas valorar la importancia de sus impactos, mejorarlos de acuerdo con las necesidades locales y detectar oportunidades de acción. (Fundación Seres Sociedad y Empresa Responsable, 2020)

- *rsc²: una visión global del valor económico*

Desarrollada en 2011 por la Fundación Seres, basada en el sustainability compass de McKinsey & Company, rsc² es una metodología de medición integral del valor económico generado por las acciones de responsabilidad social de las empresas. Se trata de una herramienta de ayuda a la toma de decisiones en RSC -a través del análisis de retorno de la inversión-, así como de una base para las acciones de comunicación, tanto interna como externa, de sus programas de RSC. rsc² recoge el valor económico generado para la empresa con sus acciones de RSC a través de tres dimensiones: crecimiento, retorno del capital y gestión del riesgo. En crecimiento se incluye la creación de valor a través un incremento de ingresos, con palancas como el acceso a nuevos mercados, la innovación y nuevos productos y el posicionamiento competitivo y social. Bajo retorno del capital, la metodología recoge reducciones de coste a través de la optimización de la cadena de suministro, el aumento de la eficiencia operacional y el desarrollo del capital humano. Por último, rsc² también ayuda a cuantificar el impacto de la RSC a través de una reducción del riesgo operacional, reputacional y regulatorio. (Fundación Seres Sociedad y Empresa Responsable, 2020)

- *EADA: el enfoque en capacidades para la medición de impacto social*

La metodología de Impacto Social de EADA -Profesora Elisabet Garriga- y la Fundación Seres fue lanzada en 2013 como un modelo que permita a las empresas justificar el impacto social de sus iniciativas, con el objetivo de promover un aumento de las iniciativas de RSC en las empresas e incrementar el impacto de las mismas. Esta metodología mide el valor social a partir del concepto de capacidades desarrolladas en los beneficiarios como un indicador de bienestar y calidad de vida de los mismos. El modelo de Impacto Social de EADA incluye resultados a corto y largo plazo, basados en la mejora del beneficiario medida como lo que puede ser o hacer. (Fundación Seres Sociedad y Empresa Responsable, 2020)

5. Propuesta Organizacional en Torno a la Responsabilidad Social Empresarial Como Factor de Mejoramiento de la Competitividad Para la Empresa Fundiherrajes de Colombia Ltda., de la ciudad de Sogamoso para los próximos cinco años

Analizar el entorno de la productividad, competitividad y crecimiento de las organizaciones, se constituye en una excelente oportunidad para empresas como Fundiherrajes Ltda., en la medida que no sólo le lleva a evaluar sus programas y objetivos corporativos, sino que además le permite definir nuevas reglas de juego que le faciliten la certificación de acuerdo a los lineamientos que se puedan definir en torno a temáticas como la RSE.

Desde hace tiempo, el tema de la responsabilidad social en las organizaciones se ha venido trabajando como un enfoque expreso para lograr la certificación, aunque lo realmente cierto es que a través de la formulación de este tipo de programas, las empresas aportan mucho al entorno laboral, social, ambiental y de derechos humanos a fin de fortalecerse internamente, desarrollar de manera mucho más responsable sus objetivos, pero ante todo integrar a los grupos de interés en todos y cada uno de los procesos que decida emprender.

Así, empresas como Fundiherrajes Ltda., con sede en la ciudad de Sogamoso, se han venido preocupando por consolidar sistemas de gestión basados en la responsabilidad social, por lo que formular un plan de trabajo sólido y constante, se advierte como la mejor oportunidad para definir un sistema de apoyo a los diferentes procesos que en la actualidad se están llevando en la empresa y que han permitido afianzar las políticas de RSE de conformidad con los fundamentos jurídicos y de procedimiento exigidos en el entorno.

De esta manera y una vez efectuado el diagnóstico y determinados los elementos jurídicos y los sistemas normalmente empleados, se busca formular una propuesta de fortalecimiento a través de la cual la empresa puede apoyar todos y cada uno de los procedimientos empleados, de manera tal que se optimicen los procesos de mejoramiento continuo, de acuerdo a lineamientos ambientales, de gestión, de RSE, salud y seguridad en el trabajo, así como de derechos humanos, desplegaos desde unos objetivos corporativos, unos funcionales que viabilizan los primeros, unas estrategias de manejo, metas por obtener, recursos y nivel de responsabilidad y participación de las partes, generando mayor conocimiento y apoyo de los grupos de interés.

Tabla 35

Propuesta de mejoramiento de los procesos de Responsabilidad Social Empresarial. Fundiherrajes Ltda. Sogamoso.

Objetivos corporativos	Objetivos funcionales	Estrategias	Metas	Recursos requeridos	Nivel de responsabilidad
Derechos humanos Formular programas tendientes a garantizar el respeto por las diferencias y los derechos humanos.	- Definir acciones tendientes a amparar la privacidad de los trabajadores, cuidando de no permitir filtrar información de cada uno de ellos. - Definir mecanismos de apoyo e inversión, fortaleciendo los procesos de capacitación a los empleados respecto a la necesidad de garantizar y respetar los derechos humanos de todos los miembros de la empresa. - Evidenciar el irrespeto e inobservancia de las políticas en torno a los derechos humanos - Formular acciones y planes complementarios tendientes a disminuir los casos de discriminación. - Llevar a cabo procesos productivos, en comunión con las disposiciones y exigencias normativas nacionales e internacionales que velan por la defensa de los derechos humanos, el medio ambiente y el entorno social de la región.	- Procesos de capacitación. - Mecanismos de inversión - Uso de sistemas de información - Planes para disminuir la discriminación. - Sondeos y evaluaciones permanentes. - Involucrar a los clientes locales. - Procesos productivos, en comunión con las disposiciones y exigencias normativas nacionales e internacionales. - Actividades de integración y apoyo a las comunidades vulneradas. - Programas de educación ambiental, salud, emprendimiento, desarrollo y transferencia tecnológica y respeto por los derechos humanos. - Selección de clientes locales como parte del compromiso social y de desarrollo y apoyo a los demás productores y comercializadores de la región. - Llevar a cabo actividades de integración y apoyo a las comunidades vulneradas que tengan relación con la empresa en cualquiera de sus campos.	- Aportar al desarrollo social de las comunidades asentadas en su territorio mediante programas de educación ambiental, salud, emprendimiento, desarrollo y transferencia tecnológica y respeto por los derechos humanos en los próximos dos años. - Mejorar permanentemente, garantizar y respetar los derechos humanos de todos los miembros de la empresa. - Disminuir los casos de discriminación sea cual fuere el caso en los próximos dos años. - Mejorar mensualmente el nivel de oportunidades, la diferencia de opiniones y de inclusión. - Evidenciar diariamente problemáticas frente a eventuales agresiones y vulneraciones a los derechos humanos de quienes hacen parte de la organización. - Mejorar continuamente el conocimiento problemáticas frente a eventuales agresiones y vulneraciones a los derechos humanos de quienes hacen parte de la organización.	Recurso humano (personas) Tecnológicos (conocimiento e instrumentos) Infraestructura (espacios de concertación) Recursos financieros (presupuesto demandado)	Entes locales y regionales. Gerencia Empleados Sociedad
Entorno ambiental Formular políticas tendientes a fortalecer	- Definir acciones de promoción de la RSE como un proceso administrativo en función de la necesidad de amparar el medio	- Políticas de fortalecimiento en materia ambiental, laboral y de derechos humanos. - Acciones de promoción de la	- Fortalecer los programas en materia ambiental, laboral y de derechos humanos en los próximos tres años.	Recurso humano (personas) Tecnológicos	Gerencia Empleados

los programas en materia ambiental, laboral y de derechos humanos como guías orientadoras para la empresa.	ambiente y desarrollar acciones para su preservación. - Definir planes de manejo ambiental que lleven a una disminución de los residuos o a su utilización responsable, previo cumplimiento del ordenamiento jurídico aplicable a la fabricación de productos. - Trabajar en pro de la preservación de las fuentes hídricas, energéticas, forestales, a través de programa de reciclaje y manejo responsable de residuos sólidos, dando cumplimiento así a los lineamientos de orden internacional y nacional. - Definir mecanismos tendientes a disminuir el impacto generado por los gases efecto invernadero y otros que inciden en el cambio climático del que tanto se hace mención y que alteran el componente ambiental de las regiones. - Incorporar maquinarias y nuevas tecnologías que lleven a una disminución del impacto ambiental de los procesos productivos y comerciales. - Formular políticas asociadas al desarrollo sostenible de la empresa fundados en principios de dignificación de las personas y el respeto por el medio ambiente. - Establecer los lineamientos ambientales que hacen parte de la actividad de la empresa e informarlos a través de folletos,	RSE como un proceso administrativo - Planes de manejo ambiental - Programa de concientización del uso responsable de los recursos naturales. - Programa de reciclaje y manejo responsable de residuos sólidos. - Uso de mecanismos y utensilios biodegradables, así como el aumento de papel reutilizable - Incorporar insumos locales, biodegradables y amigables con el medio ambiente, adoptando políticas administrativas y jurídicas. - Hacer uso responsable de los recursos naturales en desarrollo de las actividades productivas, permitiendo una disminución de la energía, del desgaste hídrico y forestal, así como un bajo impacto en la biodiversidad, entre otros. - Conjunto de beneficios dirigidos a clientes y empleados a quienes desarrollen buenas prácticas ambientales. - Uso de maquinarias y nuevas tecnologías. - Involucramiento de todas las áreas de la empresa. - Políticas de desarrollo sostenible. - Estudio y divulgación de los lineamientos ambientales que hacen parte de la actividad de la empresa (norma ISO 14001) - Entrega de folletos, pancartas y carteleros a los grupos de interés. - Diagnosticar el desempeño de	- Amparar diariamente el medio ambiente y desarrollar acciones para su preservación. - Promover periódicamente el uso eficiente de los recursos naturales a través de acciones de preservación, defensa y protección según lineamientos nacionales internacionales. - Disminuir en un 5% los residuos o a su utilización responsable, previo cumplimiento del ordenamiento jurídico aplicable a la fabricación de productos - Disminuir en un 10% el uso de la energía, desgaste hídrico y forestal, con bajo impacto en la biodiversidad - Cumplir periódicamente los lineamientos de orden internacional y nacional en materia ambiental - Disminuir en un 5% el impacto generado por los gases efecto invernadero y otros que inciden en el cambio climático - Contribuir diariamente a la preservación y protección de los recursos naturales. - Generar constantemente la conciencia entre las comunidades como parte de la responsabilidad social de la empresa. - Cumplir los condicionamientos jurídicos definidos en el marco de la estandarización internacional en torno a la RSE en el próximo año. - Limitar al máximo las acciones del hombre en el ecosistema, que	(conocimiento e instrumentos) Infraestructura (espacios de concertación) Recursos financieros (presupuesto demandado)	Sociedad
---	---	---	--	--	-----------------

	pancartas y carteleras a los grupos de interés.	los factores que proporcionan niveles óptimos de calidad del aire dentro de las instalaciones.	lleven al adelgazamiento de la capa de ozono en los próximos dos años. - Mejorar en un 5% el involucramiento de los grupos de interés para con los principios ambientales - Aumentar en un 10% el interés de las personas para con la defensa del medio ambiente. - Reducir en un 10% las afectaciones internas al medio ambiente.		
Procesos de RSE Afianzar las políticas empresariales a nivel estratégico, comercial, productivo y humano, permitiendo el fortalecimiento y desarrollo integral de cada una de las áreas de manejo en torno a los procesos de RSE.	- Adelantar procesos de toma de decisiones respecto a las diferentes situaciones e inconvenientes surgidos en desarrollo de la formulación del sistema de RSE. - Facilitar la consulta de los soportes de análisis y estudios asociados a los avances en las acciones y actividades desarrolladas en materia ambiental, social, laboral y de derechos humanos. - Identificar e involucrar en los procesos organizacionales y de RSE, a todos los grupos de interés como estrategia de aporte y sugerencia de mejoras permanentes. - Establecer metas y objetivos pertinentes que permitan dar cumplimiento a todos y cada uno de los procesos empresariales de responsabilidad social. - Llevar a cabo procesos de capacitación y formación en temas asociados a la RSE de	- Procesos de toma de decisiones en políticas y procedimientos de RSE. - Registro reavances en materia ambiental, social, laboral y de derechos humanos. - Indicadores de gestión. - Consulta de los soportes de análisis y estudios asociados a los avances en las acciones y actividades. - Planes, programas y estrategias hacia la conservación medioambiental, el desarrollo humano y de fortalecimiento de la salud y seguridad en el trabajo - Incentivos de tipo económico como no económico, dirigidos a los grupos de interés. - Proyectar metas y objetivos pertinentes que permitan dar cumplimiento a todos y cada uno de los procesos empresariales de responsabilidad social. - Incentivos de tipo económico como no económico, dirigidos a los grupos de interés que hagan	- Definir con claridad los obstáculos, dificultades y complicaciones en desarrollo e implementación de los programas de seguridad y salud en el trabajo, ambientales, laborales, derechos humanos y sociales en los próximos dos años. - Direccionar planes, programas y estrategias hacia la conservación medioambiental, el desarrollo humano y de fortalecimiento de la salud y seguridad en el trabajo en los próximos dos años. - Determinar anualmente el impacto de las decisiones adoptadas en el marco económico, ambiental, laboral y social. - Materializar el aporte de ideas y conocimientos del plan de trabajo en procesos de RSE en los próximos cinco años. - Mejorar permanentemente el conocimiento en temas relacionados con la RSE.	Recurso humano (personas) Tecnológicos (conocimiento y instrumentos) Infraestructura (lugar, y espacio) Recursos financieros (presupuesto solicitado)	Gerencia Empleados Sociedad

	manera que todos quienes hacen parte de la empresa, aporten ideas y conocimientos para materializar el plan de trabajo en cada una de sus fases. - Identificar y evaluar los logros y avances en materia ambiental, social y laboral, a fin de construir mejores oportunidades y beneficios para los grupos de apoyo. - Hacer uso de las nuevas tecnologías como mecanismo que facilite las comunicaciones y permita una mayor divulgación de las acciones y decisiones tomadas por la empresa en torno a los procesos de RSE. - Formular planes de salud y seguridad en el trabajo basado en temáticas de disminución de riesgos y fortalecimiento de la seguridad industrial como parte del compromiso social y de seguridad con los empleados. - Evaluar los procesos ergonómicos, de espacio, infraestructura y condiciones ambientales que favorezcan el clima de trabajo. - Diseñar, socializar y utilizar los manuales de seguridad, procesos y procedimientos, frente a los riesgos en desarrollo de sus funciones. - Fortalecer los procesos de capacitación e información de los empleados en temas de salud y seguridad.	parte de esos procesos asociados al programa de RSE. - Evaluaciones de desempeño. - Procesos de capacitación y formación en temas asociados a la RSE - Nuevas tecnologías para facilitar las comunicaciones y permita una mayor divulgación de las acciones y decisiones tomadas por la empresa en torno a los procesos de RSE. - Evaluación del impacto de las decisiones y acciones. - Campañas de información en temas relacionados con la RSE. - Activar el sistema de quejas y sugerencias. - Mecanismos de seguimiento y fortalecimiento a los procesos laborales, de seguridad y salud en el trabajo. - Planes complementarios de salud y seguridad en el trabajo - Programas de formación de los empleados, frente a la prevención de accidentes de trabajo. - Procesos de rediseño de los puestos de trabajo. - Apertura de nuevas plazas laborales a personal discapacitado como parte del proceso de inclusión y RSE. - Verificar el nivel de cumplimiento de los empleados en sus diferentes actividades que puedan estar afectando su salud y seguridad. - Estudios de valoración de riesgos	- Obtener diariamente el apoyo de los grupos de interés en todos y cada uno de los temas asociados al programa de RSE - Mejorar periódicamente el nivel de comunicación entre la empresa y los grupos de interés. - Disponer del programa de quejas, sugerencias y recomendaciones, orientando respuestas y seguimientos a los procesos en los próximos tres meses - Fomentar diariamente en los grupos de interés, el compromiso para con todos los procesos organizacionales tendientes a fortalecer el sistema de RSE. - Fortalecer los procesos de productividad y competitividad de la empresa en los próximos dos años. - Ampliar en un 5% las plazas de trabajo según nivel de discapacidad de los empleados. - Aumentar en un 5% el grado de satisfacción de los empleados respecto a las condiciones laborales y de seguridad. - Evaluar semestralmente los procesos laborales y de prestación de los servicios de salud y asistenciales dirigidos a los empleados de la empresa. - Mejorar periódicamente el nivel de divulgación de las acciones llevadas a cabo por la empresa en torno a los procesos de RSE. - Accionar permanentemente mecanismos que lleven a un respeto dimensional de las		
--	---	--	--	--	--

		- Evaluación del sistema de riesgos a los cuales se enfrentan periódicamente los empleados, especialmente por la exposición a la manipulación de determinadas sustancias y elementos., que desencadenarían posiblemente en enfermedades de orden profesional o generadoras de accidentes laborales. - Actividades de verificación de la salud física y psicológica de los empleados - Actividades de integración que lleven a un mejoramiento del ambiente psicosocial del individuo. - Organizar congresos, seminarios y talleres en temas frente a la temática de la RSE desarrollados por personas capacitadas y conocedoras del tema. - Programas de atención en salud.	personas en su ámbito de trabajo e incluso en lo personal, evitando agresiones de tipo físico, verbal e incluso sexual. - Fortalecer anualmente los procesos de evaluación de las acciones de salud, seguridad y prevención de riesgos donde se aumente la peligrosidad para los empleados y clientes de la empresa. -		
Trabajo empresarial Evaluar el nivel de cumplimiento de la empresa respecto a sus obligaciones administrativas como parte del compromiso responsabilidad social que representa como organización, orientadas hacia la competitividad, la rentabilidad y la productividad.	- Definir mecanismos y procesos de selección y contratación de personal, apoyados en lineamientos de inclusión, desarrollo y formación. - Formular, aplicar y evaluar sistemas de medición a través de indicadores con el propósito de conocer las expectativas de los clientes internos y externos, definir las acciones de mejoramiento y fortalecer la imagen de la empresa. - Tomar en cuenta la opinión de los grupos de apoyo y de interés de la organización como insumo	- Mecanismos y procesos de selección y contratación de personal - Sistemas de medición a través de indicadores - Tomar a la opinión de los grupos de apoyo y de interés de la organización. - Seguimiento a todos los procesos. - Evaluaciones de desempeño. - Mecanismos y dispositivos de comunicación - Diagnóstico y formulación de la participación activa de los grupos de apoyo de la empresa.	- Ser diligente en la atención de las quejas y sugerencias de los grupos de interés, definiendo acciones de mejoramiento y seguimiento a las actividades de manera continua. - Conocer periódicamente las expectativas de los clientes internos y externos, definir las acciones de mejoramiento y fortalecer la imagen de la empresa - Formalizar los nuevos puestos de trabajo en un 5%. - Conocer diariamente las expectativas y necesidades de los	Recurso humano (personas) Tecnológicos (conocimiento y instrumentos) Infraestructura (lugar, y espacio) Recursos financieros (presupuesto solicitado)	Gerencia Empleados Sociedad

	importante para la formalización de nuevos puntos de trabajo. - Hacer uso de mecanismos y dispositivos de comunicación e información que permitan la divulgación de los procesos y programas de RSE de la empresa. - Definir acciones que faciliten el diagnóstico y formulación de la participación activa de los grupos de apoyo de la empresa. - Promover la inversión empresarial en desarrollo de proyectos ambientales, de garantía de derechos humanos, laborales y sociales que permitan el fortalecimiento de la imagen de la empresa. - Definir sistema de valores y actuaciones con respecto a la actividad comercial desarrollada por la organización en aras de hacer mucho más transparentes los procesos y todo lo que ello infiere. - Formular acciones en búsqueda de promocionar la empresa y sus productos, evitando al máximo la discriminación y la degradación de las personas como entes que ostentan deberes y derechos.	- Evaluación social del entorno a fin de priorizar acciones e inversión en áreas de alta vulnerabilidad social. - Inversión empresarial en desarrollo de proyectos ambientales, de garantía de derechos humanos, laborales. - Estadísticas y registros de las actividades ejecutadas y socializadas. - Evaluación de la satisfacción de los grupos de interés con respecto a los sistemas de información y gestión. - Fortalecimiento del área de RSE de la empresa. - Seguimiento a los procesos implementados. - Plan participativo y de sugerencias de los grupos de interés. - Evaluación del nivel de satisfacción de los clientes. - Evaluación de la línea de productos.	empleados y colaboradores de la empresa, indispensables para llevar a cabo procesos de toma de decisiones. - Trabajar permanentemente sobre la base del cumplimiento de las normas y disposiciones en torno a la RSE. - Trabajar diariamente bajo principios, valores y fundamentos éticos, definiendo acciones de cumplimiento y respeto. - Contar con un sistema administrativo y de RSE sólido y funcional que brinde respuestas a las necesidades de los grupos de interés en los próximos tres años. - Mayor divulgación de los procesos y programas de RSE de la empresa en los próximos tres años. - Promover diariamente dentro de la empresa, la necesidad de trabajar bajo principios, valores y fundamentos éticos, definiendo acciones de cumplimiento y respeto. - Aumentar en un 10% el nivel de satisfacción de los clientes para con el portafolio de productos. - Priorizar de manera continua, acciones e inversión en áreas de alta vulnerabilidad social - Garantizar en un 10% la seguridad, disminución de riesgos de afectación y mayor eficiencia en su uso de la línea de productos. - Fortalecer permanentemente la imagen de la empresa.		
--	---	---	--	--	--

			- Fomentar diariamente el trabajo legal y respetuoso como estrategia para evitar acciones de competencia desleal. - Promocionar la empresa y sus productos, evitando al máximo la discriminación y la degradación de las personas como entes que ostentan deberes y derechos de manera continua. - Ofrecer productos y servicios con calidad, eficiencia, respeto y oportunidad de manera continua. - Mejorar en un 5% el nivel competitivo de la empresa en el entorno. - Fortalecer en un 5% las relaciones entre la empresa y los grupos de interés. - Aumentar en un 10% el compromiso y trabajo de la empresa para con la toma de decisiones de acuerdo a las necesidades internas y externas. - Lograr la satisfacción de las necesidades sociales, fortaleciendo el nivel de inversión de la empresa como de definición de puestos de trabajo por discapacidad en el próximo año. - Fortalecer periódicamente el plan participativo y de sugerencias de los grupos de interés que redunden en el mejoramiento continuo de la misma.		
--	--	--	---	--	--

Fuente: Autoras.

6. Conclusiones

El desarrollo de la propuesta de análisis de los procesos de responsabilidad social empresarial como mecanismo de competitividad en la empresa Fundiherrajes de Colombia Ltda., de la Ciudad de Sogamoso, permitió de alguna manera profundizar respecto a los conocimientos integrantes de la denominada Responsabilidad Social Empresarial, de manera que esto amplíe la práctica interna a partir de estructuras básicas como la laboral, la social, la ambiental, laboral, de salud y seguridad en el trabajo, además de la contextualización de los derechos humanos como mecanismos incluyente y vinculante a los procesos y procedimientos, incluso lineamientos jurídicos dispuestos a nivel internacional y que rigen estructuras de esta naturaleza.

La misma trayectoria de la empresa en el entorno permite entender la necesidad de trabajar en metodologías de esta naturaleza en el entendido que es ella la llamada a generar mayor conciencia ambiental y social, definida por los procesos productivos, económicos y de inversión que se generan en las regiones y a partir de ellos generar un desarrollo sostenible y sustentable en el tiempo.

Muchas de las empresas de esta naturaleza, suelen demostrar mayor interés hacia la búsqueda de la competitividad, pero basados en los criterios de productividad, ganancia, rentabilidad e inversión, pero dejando de lado aspectos tan fundamentales como la seguridad y salud de los empleados, el respeto, observancia y garantía de los derechos humanos, así como el propiciar un ambiente laboral favorecedor para quienes hacen parte de la empresa y le permiten el cumplimiento de sus objetivos corporativos.

Es importante que el empresa redefina sus procedimientos en torno a la mejor manera de lograr esa competitividad donde incluso los grupos de interés, entiéndase empleados, accionistas, proveedores, clientes y directivos, tengan una mayor participación a fin de ampliar el conocimiento que incluso se tenga de los procesos internos, dado que una nueva perspectiva le aporta datos valiosos a la organización para replantear acciones, planes y sistemas de gestión basados en teorías expresas como la RSE.

La búsqueda de la competitividad y la productividad, es quizá la mejor excusa para que organizaciones como Fundiherrajes Ltda., establezca nuevas líneas de diagnóstico y análisis con resultados puntuales a través de los cuales tome decisiones acertadas pero más que ello adquiera un mayor compromiso para con los aspectos que la hacen mucho más social y responsable con

las expectativas y necesidades de los grupos de interés, además de dar cumplimiento a los lineamientos estandarizados y jurídicos aplicables al tema de la RSE.

De acuerdo a ello, se pudo establecer que la empresa necesita replantar acciones entorno a los conocimientos impartidos y las percepciones de las personas con respecto a los programas de RSE, entendiendo que no sólo se debe hablar de calidad, sino que se requiere involucrar nuevos elementos como los laborales, la salud y seguridad de las personas, los derechos humanos y el componente ambiental, tomando en cuenta que todos se integran para lograr un mejor clima competitivo y de rentabilidad.

Pese a que la empresa presenta un buen ambiente competitivo, debe esforzarse aún más por definir acciones que le permitan mejorar sus procesos de RSE y donde su divulgación y socialización sean las bases para reformular políticas y estrategias, donde los beneficios sociales sean mucho más importantes para liderar un mercado y continuar con la búsqueda de sus objetivos corporativos.

Es necesario entonces que en dicha construcción de la políticas de RSE, la empresa trabaje sobre la base del compromiso de los grupos de interés, el acompañamiento en formulación de la estrategia de RSE, la formulación de estrategias y programas relacionados con el medio ambiente, el fortalecimiento de la imagen, el posicionamiento de la empresa en el entorno, los procesos de comunicación y socialización, la certificación de calidad, una mayor inversión, competitividad, e incluso liderar el mercado.

Adicionalmente, se debe propender por el fortalecimiento del posicionamiento de la empresa, evitando sanciones y multas, ahorrando en costos, mejorando las condiciones laborales, satisfacción en el trabajo, trabajando sobre la base de la identidad de oportunidades y diversidad, la formación y desarrollo personal, mejoramiento de los procesos de comunicación/información a los empleados, el proporcionar un salario justo y responsable, el generar pagos oportunos a proveedores o socios comerciales, auspiciar la contratación de nuevos empleados, el apoyo a la creación de alianzas empresariales a nivel local/regional, el desarrollo de servicios respetuosos con el medio ambiente, el uso eficiente de los recursos, la disminución de residuos y de la polución, el desarrollo de evaluaciones ecológicas de los proveedores respecto a sus estándares medioambientales y la capacitación a las directivas de la entidad, usuarios o a la comunidad sobre temas medioambientales.

No se debe olvidar que el país a través de sus ordenamientos y disposiciones, ha ratificado

acuerdos y convenciones internacionales a través de los cuales se busca la protección de los derechos laborales y humanos, haciendo uso de mecanismos y lineamientos incluso aplicables en las empresas mediante la estandarización de normas y procedimientos donde además tiene una alta importancia e impacto el medio ambiente.

7. Recomendaciones

- Llevar a cabo procesos de investigación y análisis de los procesos implementados por la empresa.
- Formular y desarrollar programas e formación y capacitación de los grupos de interés en temas diversos relacionados con la RSE.
- Evaluar el programa de RSE existente como una manera de identificar falencias y oportunidades, de manera que se logren definir nuevas líneas de juego en entornos medioambientales, sociales, laborales, de derechos humanos, salud y seguridad en el trabajo.
- Destinar un rubro para invertir en mejoras y adecuaciones a la empresa destinadas a favorecer derechos de las personas con algún tipo de discapacidad.
- Promover la inclusión como una norma empresarial.
- Evaluar periódicamente los programas de seguridad y salud en el trabajo, definiendo planes de salud ocupacional que atiendan las necesidades y requerimientos en cada área.
- Adecuar un sistema de información y comunicación que permita la divulgación de las acciones adelantadas por la empresa.
- Comprometer a las personas frente a la necesidad de trabajar en el desarrollo y funcionalidad del programa de RSE.
- Concientizar a las personas frente a la necesidad de conservar, proteger y defender el ecosistema.
- Adecuar nuevos sistemas de reciclaje, reutilización de materiales, uso de sustancias y materiales que degraden el hábitat.

Referencias Bibliográficas

- Acevedo-Guerrero, J. A., Zárate-Rueda, R. y Garzón-Ruiz, W. F. (2013, diciembre). Estatus jurídico de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) en Colombia. *Dikaion*, 22(2), 303-332.
- Cajiga Calderón, J. F. (s.f.). *El concepto de responsabilidad social empresarial. Centro Mexicano para la Filantropía (CEMEFI)*. Recuperado el 23 de octubre de 2021 de https://www.cemefi.org/esr/images/stories/pdf/esr/concepto_esr.pdf
- Camacho Parra, N. del P. y Soaza Forero, D. L. (2016). *Los beneficios que genera ser una empresa socialmente responsable en Colombia* (Trabajo de Grado). Universidad de La Salle. Bogotá D.C.
- Camacho Solís, J. I. (2015, enero-junio). Las normas de responsabilidad social: Su dimensión en el ámbito laboral de las empresas. *Revista Latinoamericana de Derecho Social*, (20), 3-29.
- Centro Empresarial de Inversión Social (CEDIS). (2014). *La RSE: Una prioridad en el mundo empresarial moderno*. Confederación de Empresarios Privados de Bolivia (CEPB). <http://www.cepb.org.bo/urse/wp-content/uploads/2014/12/E29.pdf>
- Colciencias. (2004). *Guía - formato para la presentación de proyectos de investigación acción para el fortalecimiento de capacidades regionales en ciencia, tecnología e innovación*. <http://www.itc.edu.co/archives/investigacion/guiaproyectoscolciencias.pdf>
- Concejo Municipal de Sogamoso. (2016). *Plan de Desarrollo Municipal 2016-2019 “Sogamoso incluyente”*. Alcaldía Municipal de Sogamoso. https://sogamosoboyaca.micolombiadigital.gov.co/sites/sogamosoboyaca/content/files/000061/3036_plandesarrollomunicipalsogamosoincluyente.pdf
- Corte Constitucional de Colombia. (14 de agosto de 1997). *Sentencia T-375 de 1997*. M. P. Eduardo Cifuentes Muñoz.
- Corte Constitucional. (2010, agosto 3). *Sentencia C-608 de 2010*. M.P. Humberto Antonio Sierra Porto.
- ECO-45. (2012). *Desarrollo sostenible*. <http://eco45.com/que-ofrecemos/desarrollo-sostenible/>
- Fraino A., L. M. (s.f.). *Investigación analítica*. <https://es.scribd.com/document/256085238/INVESTIGACION-ANALITICA>

- Fundación Seres Sociedad y Empresa Responsable. (2020). *La importancia de medir la RSC: principales metodologías*.
<https://www.fundacionseres.org/Paginas/Campus/BuenasPracticas.aspx?IDe=72>
- Guzmán González, M. G. (2016). Dimensión interna de la responsabilidad social empresarial desde la óptica de la gestión de recursos humanos. *Saber*, 28(4), 794-805.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., y Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación*. (6ª ed.). México: McGraw-Hill / Interamericana Editores.
- Ibarra Padilla, A. M. (2014). Principios de la responsabilidad social empresarial en el ordenamiento jurídico colombiano. *Revista de Derecho, Universidad del Norte*, (41), 51-82.
- Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC). (2007). *Sistemas de gestión en seguridad y salud ocupacional: Requisitos*. NTC-OHSAS 18001. Bogotá D.C.: ICONTEC.
- INTECO. (2009). INTE/OHSAS 18001:2009. (2009). *Sistemas de gestión en salud y seguridad ocupacional: Requisitos*. <https://www.inteco.org/shop/inte-ohsas-18001-2009-sistemas-de-gestion-en-salud-y-seguridad-ocupacional-requisitos-76#attr=>
- León Baquero, A. F. (2021). *Responsabilidad social empresarial en el marco del derecho de los negocios: coercibilidad, derechos y límites en un estado social de derecho* (Tesis de Maestría). Universidad Externado de Colombia. Bogotá.
- Lorenzoni Escobar, L. (). Responsabilidad social empresarial en la jurisprudencia de la Corte Constitucional colombiana: dimensiones de obligatoriedad en la voluntariedad. *Revista de Estudios Socio-Jurídicos*, 23(1), 347-369.
<https://doi.org/10.12804/revistas.urosario.edu.co/sociojuridicos/a.9085>
- Medina, M. (2019, 13 de noviembre). *Tres modelos de RSE ¿Con cuál se identifica tu empresa?* Fundación Red de Árboles. <https://www.reddearboles.org/noticias/nwarticle/378/1/tres-modelos-de-rse-con-cual-se-identifica-tu-empresa>
- Organización Internacional de Estandarización (ISO). (2010). *ISO 26000 responsabilidad social: Visión general del proyecto*. http://www.iso.org/iso/iso_26000_project_overview-es.pdf
- Organización Internacional de Normalización (ISO). (2008). *Sistemas de calidad: requisitos. ISO 9001*. Ginebra, Suiza.
- Orrego Guarín, A. Z. (2000). *Guía didáctica y módulo*. Colombia: Fundación Universitaria Luis Amigó.

- Patiño Berdugo, D. E. (2018). *Marco legal de la responsabilidad social empresarial* (Trabajo de Grado). Corporación Universidad de la Costa. Barranquilla.
- PBI Colombia. (2011, noviembre). *Minería en Colombia: ¿a qué precio?* Issuu. http://issuu.com/pbicolombia/docs/111122_boletin_no_18_web2_e2c5586b3c6997
- Peralta Villamizar, D. C. (2017). *Importancia de la responsabilidad social empresarial como estrategia para el desarrollo sostenible en las pymes* (Trabajo de Grado). Universidad Militar Nueva Granada. Bogotá D.C.
- Pérez Espinoza, J. M., Espinoza Carrión, C. y Peralta Mocha, B. (2016). La responsabilidad social empresarial y su enfoque ambiental: una visión sostenible a futuro. *Revista Universidad y Sociedad*, 8(3), 169-178.
- Ramírez Bastidas, Y. (1996). *El derecho ambiental en Colombia* (2ª ed.). Bogotá: Ediciones Jurídicas Gustavo Ibáñez.
- Romero, M. A. (2010). *Nueva Norma ISO 26000:2010: guía de Responsabilidad Social*. DocPlayer. <https://docplayer.es/190557463-Nueva-norma-iso-26000-2010-responsabilidad-social.html>
- RSE El Salvador. (30 de junio de 2017). *Glosario de términos útiles en RSE*. <http://rse.elsalvador.com/generales/glosario-de-terminos-utiles-en-rse/>
- Tipos de Investigación. (s.f.). *Investigación descriptiva: qué es, características, ejemplos e imágenes animadas*. <https://tiposdeinvestigacion.org/descriptiva/>
- Yepes López, G. A., Ramírez Mariño, M., y Peralta Coronell, M. M. (s.f.). *Modelo de gestión de RSE para empresas*. Universidad Externado de Colombia. <https://administracion.uexternado.edu.co/matdi/Otros/responsabilidadSocial/herramientas/1.%20Modelo%20General.pdf>
- Yepes López, G. A., Ramírez Mariño, M., y Peralta Coronell, M. M. (s.f.). *Modelo de gestión de RSE para empresas*. Universidad Externado de Colombia. <https://administracion.uexternado.edu.co/matdi/Otros/responsabilidadSocial/herramientas/1.%20Modelo%20General.pdf>
- Yucra Mamani, Y. J. (2016). La responsabilidad social empresarial del sector de los medios de comunicación de la Ciudad de Puno. *Revista de Investigaciones Altoandinas*, 18(4), 497-506.

Anexos

Anexo A

Encuesta dirigida a los directores de área de la empresa Fundiherrajes de Colombia Ltda.

Universidad Santo Tomás
Facultad de Administración de Empresas
Administración de Empresas
Tunja
2022

Objetivo: Conocer la situación actual de la empresa Fundiherrajes de Colombia Ltda., de la ciudad de Sogamoso en función de los procesos de responsabilidad social empresarial asociados al tema de la competitividad

Por favor, seleccione su respuesta con una X

1. ¿Qué aspectos considera importantes para el desarrollo e imagen de la empresa?

a) Calidad	___	b) Niveles de inversión	___	c) Procesos tecnológicos	___
d) Políticas de RSE	___	e) Búsqueda de nuevos mercados	___		
f) Políticas ambientales	___	g) Programas de seguridad y salud en el trabajo	___		
h) Otro	___	¿Cuál? _____			

2. ¿Cómo califica el nivel competitivo de la empresa?

a) Excelente	___	b) Bueno	___	c) Regular	___
--------------	-----	----------	-----	------------	-----

3. ¿Ha implementado su empresa los procesos de RSE?

a) Sí	___	b) No	___
¿Por qué? _____			

4. ¿Considera que los procesos de RSE son vitales para la sustentabilidad y rentabilidad de la empresa?

a) Sí	___	b) No	___
¿Por qué? _____			

5. ¿Bajo qué principios desarrolla su actividad en función de los procesos de RSE?

a) Transparencia	___	b) Respeto a los derechos humanos	___
c) Políticas ambientales	___	d) Comportamiento ético	___
e) Rendición de cuentas	___	f) Proceso y políticas laborales	___
g) Otro	___	¿Cuál? _____	

6. De los grupos de interés de su empresa, ¿cuáles considera importantes en los procesos de RSE?

a) Proveedores	___	b) Clientes	___	c) Accionistas	___
d) Empleados	___	e) Comunidad	___		

7. De manera interna, ¿quién asume las tareas relacionadas con las actividades de RSE?
- a) Colaboración externa e independiente ____ b) Un área en especial ____
- c) Todas las áreas de la empresa ____
- d) Otra ____ ¿Cuál? _____
8. ¿Qué actividades básicas toma en cuenta la empresa para gestionar eficientemente los procesos de RSE?
- a) Formulación y desarrollo de políticas ambientales ____
- b) Formulación y desarrollo de políticas laborales ____
- c) Formulación y desarrollo de políticas en función de la calidad ____
- d) Estrategias integrales de sostenibilidad ____
- e) Otra ____ ¿Cuál? _____
9. ¿Con qué periodicidad evalúa los procesos de RSE en su empresa?
- a) Siempre ____ b) Casi siempre ____ c) Nunca ____
10. ¿Informa de los resultados obtenidos a la comunidad empresarial?
- a) Sí ____ b) No ____
- ¿Por qué? _____
11. ¿Qué tipo de beneficios ha recibido su empresa en desarrollo de la política de RSE?
- a) Económico ____ b) Social ____ c) Sostenibilidad ____
- d) Competitividad ____ e) Otro ____ ¿Cuál? _____
12. ¿Qué debilidades ha encontrado frente a la ejecución y cumplimiento de los procesos de RSE?
- a) Falta de acompañamiento en formulación de la estrategia de RSE ____
- b) Falta de inversión ____
- c) Falta de compromiso de los grupos de interés ____
- d) Falta de comunicación y socialización ____
- e) Otra ____ ¿Cuál? _____
13. ¿La empresa lleva a cabo procesos de evaluación de la gestión y detección de potenciales riesgos?
- a) Sí ____ b) No ____
- ¿Por qué? _____
14. ¿Considera que su empresa es competitiva desde el punto de vista ambiental, laboral y de calidad?
- a) Sí ____ b) No ____
- ¿Por qué? _____
15. ¿Involucra usted a sus colaboradores en la formulación y desarrollo de programas y estrategias para mitigar los riesgos en función del medio ambiente?
- a) Sí ____ b) No ____
- ¿Por qué? _____

16. ¿Qué aspectos cree necesario mejorar en su empresa relacionados con las estrategias de RSE?

- a) Compromiso de los grupos de interés _____
- b) Acompañamiento en formulación de la estrategia de RSE _____
- c) Formulación de estrategias y programas relacionados con el medio ambiente _____
- d) Fortalecimiento de la imagen _____
- e) Posicionamiento de la empresa en el entorno _____
- f) Procesos de comunicación y socialización _____
- g) Certificación de calidad _____
- h) Mayor inversión _____
- i) Competitividad _____
- j) Liderar el mercado _____
- k) Otra ____ ¿Cuál? _____

Anexo B

Encuesta dirigida a los empleados de la empresa Fundiherrajes de Colombia Ltda.

Universidad Santo Tomás
Facultad de Administración de Empresas
Administración de Empresas
Tunja
2022

Objetivo: Conocer la situación actual de la empresa Fundiherrajes de Colombia Ltda., de la ciudad de Sogamoso en función de los procesos de responsabilidad social empresarial asociados al tema de la competitividad

Por favor, seleccione su respuesta con una X

1. ¿Cómo definiría la responsabilidad social empresarial?
 - a) Integración sociedad y medio ambiente _____
 - b) Integración empleados, medio ambiente y clientes _____
 - c) Integración sociedad, medio ambiente, clientes y empleados _____
 - d) Otro ____ ¿Cuál? _____

2. De las siguientes declaraciones, ¿con cuál explicaría la responsabilidad social empresarial?
 - a) Desarrollo de proyectos sociales, ambientales y de calidad _____
 - b) Desarrollo de políticas medioambientales, de calidad y laborales _____
 - c) Preservación del medio ambiente _____
 - d) Respeto por los derechos humanos _____
 - e) Todas las anteriores _____
 - f) Otra ____ ¿Cuál? _____

3. ¿Cómo calificaría la actual situación de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) en la empresa Fundiherrajes Ltda.?
 - a) Excelente ____ b) Buena ____ c) Regular ____
 - d) Deficiente ____ e) Muy deficiente ____

4. ¿Considera que la empresa ha evolucionado frente al papel de la RSE?
 - a) Sí ____ b) No ____
 - ¿Por qué? _____

5. ¿Cuenta la empresa con un código ético integral?
 - a) Sí ____ b) No ____
 - ¿Por qué? _____

6. ¿La empresa ha ido desarrollando actividades en función a las adaptaciones de puestos de trabajo para personas con discapacidad?
 - a) Sí ____ b) No ____
 - ¿Por qué? _____

7. ¿Qué actividades ha definido la empresa respecto a personas con discapacidad en la gestión de los recursos humanos?
- a) Procesos de reclutamiento ____ b) Procesos de selección ____
 c) Procesos de contratación y acogida ____ d) Capacitación ____
 e) Promoción ____
8. ¿Se ha mejorado el diseño de la construcción dentro de la empresa, para los clientes y empleados frente a su accesibilidad?
- a) Sí ____ b) No ____
 ¿Por qué? _____
9. ¿Se han formulado acciones frente al mejoramiento y protección del medio ambiente en la empresa?
- a) Sí ____ b) No ____
 ¿Por qué? _____
10. ¿Qué tipo de actividades desarrolla la empresa para preservar el medio ambiente?
- a) Reciclaje ____ b) Uso responsable de la energía ____
 c) Capacitación ____ d) Reforestación ____
 e) Otra ____ ¿Cuál? _____
11. ¿Participa usted en la formulación y desarrollo de programas y estrategias para disminuir el impacto negativo de los procesos empresariales en el medio ambiente?
- a) Sí ____ b) No ____
 ¿Por qué? _____
12. En caso afirmativo, ¿a través de qué acciones?
- a) Formación en el tema de la responsabilidad social empresarial ____
 b) Formulación de políticas de manejo ambiental ____
 c) Actividades de limpieza y desinfección ____
 d) Cumplimiento de los protocolos empresariales ____
 e) Otra ____ ¿Cuál? _____
13. ¿A quién le corresponde la labor de mejoramiento de los procesos de responsabilidad social en la empresa?
- a) La gerencia ____ b) Los empleados ____ c) La sociedad ____
 d) Otro ____ ¿Cuál? _____
14. ¿Qué aspectos considera importantes frente a la formulación del sistema de responsabilidad social empresarial?
- a) Fortalecimiento del posicionamiento de la empresa ____
 b) Evitar sanciones y multas ____
 c) Mejoramiento de la imagen empresarial ____
 d) Ahorro en costos ____
 e) Liderar el mercado ____
 f) Certificación de calidad ____
 g) Otro ____ ¿Cuál? _____

15. ¿Cuáles las ventajas a nivel humano?

- a) Mejoramiento de las condiciones laborales _____
- b) Satisfacción en el trabajo _____
- c) Identidad de oportunidades y diversidad _____
- d) Formación y desarrollo personal _____
- e) Mejor proceso de comunicación/información a los empleados _____
- f) Participación en las decisiones de la empresa _____
- g) Salario justo y responsable _____
- h) Otra ____ ¿Cuál? _____

16. A nivel comercial, ¿cuáles podrían ser las ventajas?

- a) Actividades para mejorar la calidad o seguridad de los servicios de salud _____
- b) Suministro de servicios de carácter voluntario a los usuarios _____
- c) Políticas de precio justo _____
- d) Publicidad razonable _____
- e) Pagos oportunos a proveedores o socios comerciales _____
- f) Contratación de nuevos funcionarios _____
- g) Apoyo a la creación de alianzas empresariales a nivel local/regional _____
- h) Otra ____ ¿Cuál? _____

17. Ambientalmente, ¿cuáles han sido las ventajas de las políticas de responsabilidad social empresarial?

- a) Desarrollo de servicios respetuosos con el medioambiente _____
- b) Uso eficiente de los recursos _____
- c) Disminución de residuos y de la polución _____
- d) Desarrollo de evaluaciones ecológicas de los proveedores respecto a sus estándares medioambientales _____
- e) Capacitación a las directivas de la entidad, usuarios o a la comunidad sobre temas medioambientales _____