

**ANÁLISIS DEL ESTADO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL DE LA
ORGANIZACIÓN IE GRUPO DURANTE EL PERIODO 2018-2019**

LUIS ALFREDO HURTADO SINCELEJO

**UNIVERSIDAD ANTONIO NARIÑO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
PROGRAMA DE
CARTAGENA DE INDIAS, D.T.Y C 2020**

**ANÁLISIS DEL ESTADO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL DE LA
ORGANIZACIÓN IE GRUPO DURANTE EL PERIODO 2018-2019**

LUIS ALFREDO HURTADO SINCELEJO

**TRABAJO DE GRADO PARA OPTAR AL TÍTULO DE ADMINISTRADOR DE
EMPRESAS**

TUTOR

JUAN CARLOS MONTALVO RODRIGUEZ

**LINEA DE INVESTIGACIÓN: GESTIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y LA
RESPONSABILIDAD SOCIAL**

UNIVERSIDAD ANTONIO NARIÑO

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS

PROGRAMA DE

CARTAGENA DE INDIAS, D.T.Y C 2020

Tabla De Contenido

Introducción	7
1. Planteamiento del Problema.....	9
1.1. Descripción del Problema.....	9
1.2. Formulación del Problema.....	11
2. Justificación.....	12
3. Objetivos	13
3.1. Objetivo General.....	13
3.2. Objetivos Específicos.....	13
4. Marco Referencial	14
4.1. Estado del arte.....	14
4.2. Fundamentos Teóricos	16
4.2.1. Responsabilidad Social Empresarial.	16
- Impactos organizacionales.....	20
- Impactos sociales	21
4.2.2. Responsabilidad social empresarial estratégica	22
4.2.3. Teorías integradoras de Responsabilidad Social Empresarial.....	23
5. Metodología	25
5.1. Tipo de Investigación, Enfoque y Método.....	25
5.2. Población y Muestra	25
5.3. Fuentes de Información, Técnicas e Instrumentos.....	25
5.4. Proceso de Recopilación y Análisis de la Información	28
6. Análisis de Resultados	30
6.1. Contextualización de la empresa y las practicas RSE	30
6.1.1. Perfil estratégico de la empresa.....	30

6.2.	Evaluación del estado de la RSE y su impacto en la empresa y los grupos de interés	
		33
6.3.	Formulación de recomendaciones a la empresa para cada una de las dimensiones de RSE	
		38
Conclusiones		42
Recomendaciones		44
Referencia		45

Lista de figuras

Figura 1 Pirámide de Carroll.....	18
Figura 2 Modelo de Vallaey's	20
Figura 3 Resultados de evaluación de RSE	37

Lista de tablas

Tabla 1 Matriz de resumen de modelos de RSE.....	21
Tabla 2 Resultados de la evaluación de los indicadores de RSE.....	34
Tabla 3 Recomendaciones de mejora para la empresa	40

Introducción

Desde la primera revolución industrial cuando se logró la mecanización de diferentes procesos productivos, no ha parado el desarrollo empresarial, y se han abordado desde las ciencias organizacionales un sin número de avances para las diferentes dimensiones y áreas de la empresa. Con el crecimiento de las organizaciones y el impacto que estas generan a diferentes áreas de la sociedad, surge la RSE como una forma voluntaria de las empresas para retribuir a las partes interesadas una medida de beneficio por el impacto negativo que se ha podido generar en su funcionamiento.

La empresa IE Grupo es una entidad establecida en 13 ciudades en Colombia, con proveedores y clientes internacionales que cuenta con una planta de personal muy variada pero que garantiza el desarrollo de diferentes actividades que se alinean a su razón social, cuenta con un sistema de gestión de la calidad y una operatividad a través de medios digitales lo que ha hecho que su alcance se maximice al mayor número de clientes posible en el mercado nacional.

En el presente estudio se buscó describir el estado de la RSE de la empresa durante el periodo 2018-2019, por lo cual se propuso una metodología de enfoque descriptivo que permitiera identificar el estado de las diferentes dimensiones dentro de la empresa y su impacto en las partes interesadas. El primer apartado presenta el problema de la investigación, luego presenta la justificación y los objetivos, también se presenta un marco referencial que integra los antecedentes, el marco teórico y conceptual, luego pasa el diseño metodológico.

El capítulo de análisis de resultados se presenta la identificación del perfil estratégico de la empresa, luego la evaluación del estado de la RSE para la empresa, la misma se hizo a través de

un instrumento de indicadores que cuenta con validez en todo América Latina, finalmente se emitieron unas propuestas de mejora para las dimensiones en estado más críticos.

1. Planteamiento del Problema

1.1. Descripción del Problema

La Responsabilidad Social Empresarial (RSE) surge en respuesta a los cambios en aspectos económicos y sociales observados dentro del proceso de globalización, en que se evidencia un nuevo concepto de negocio que viene a resolver las exigencias que la sociedad y el mercado hace a las organizaciones; estos procesos que incorporan una serie de reglas en forma voluntaria, bajo los cuales se crea un compromiso con la comunidad y el entorno, se traducen en pautas que ligadas a la gestión empresarial y el neuromarketing originan una ventaja competitiva frente a las empresas que operan en el mercado (Zaraza, 2010)

En este contexto se hace evidente que las organizaciones son cada vez más conscientes y son más propensas a trabajar activamente por la RSE. Desde diversas perspectivas, en la literatura se ha argumentado que la RSE no solo determina resultados favorables para la empresa en la medida que contribuyen a mejorar los resultados financieros o favorecen la mejora de la reputación, de la imagen o del valor de marca, sino que también constituye el reflejo de las expectativas de los clientes, empleados, inversores, directivos y otras partes interesadas (Zaraza, 2010)

De forma que, desde la posición teórica del Marketing que promueven los autores Czinkota y Ronkainen (2008) citados por Pfeffer (1987) se puede visualizar con mayor exactitud que esta función actúa como agente principal del cambio social y como un instrumento crucial para el desarrollo de una estrategia de negocios socialmente responsable.

De la misma manera, algunos tratadistas del tema de la Responsabilidad social como, Esty y Wiston (2009), Yunus (2011) y Vallaeys (2009), proponen estrategias y modelos encaminados a la construcción de empresas socialmente responsables; es precisamente el modelo propuesto por

Vallaes el más adecuado ya que aborda la gestión empresarial desde lo ético, democrático, ambiental y, la proyección de la empresa ante la sociedad; además de lo anterior aporta indicadores, variables, áreas y ejes, por lo cual se convierte en el modelo más completo para medición del desempeño de las empresas en materia de Responsabilidad Social Empresarial.

La empresa IE Grupo es una comercializadora y distribuidora de materiales y equipos eléctricos, usados en la iluminación, generación y transporte de energía e insumos a través de una red de distribución (centros de acopio y puntos de venta) para los sectores de construcción, industrial, áreas clasificadas gas y petróleo, telecomunicación, tecnología, seguridad electrónica y consumidores en general.

Cuenta con Sistema de Gestión de Integral y Política Integral HSEQ que ayudan a gestionar cada uno de los recursos y riesgos que por la misma naturaleza de la empresa pueden generarse y afectar a las personas concurrentes a esta (empleados, proveedores y clientes). Sin embargo, no se evidencia dentro de la empresa informe sobre la gestión de la Responsabilidad Social Empresarial - RSE, que de acuerdo con lo antes descrito, da cobertura a la integridad personas concurrentes y a la comunidad en general que por ubicación geográfica de la empresa se encuentre cercana a esta.

Además IE grupo es una empresa que tiene relaciones comerciales con proveedores del exterior como metales de Ecuador, Furukawa Industrial S.A. empresa Brasileña dedicada a la fabricación de cables e insumos de datos, Changshu Baohua Building & Decoration Material CO, fábrica de metales china, 3M empresa estadounidense que se dedica a la fabricación de cintas, terminales, aisladores eléctricos, Facebook ireland limited empresa reconocida a nivel mundial por su redes sociales como whatsapp, instagrnt y Facebook, con una amplia relación comercial con empresas locales como Centelsa, Facelec, Nexsan empresas dedicadas a la fabricación de cables y alambres en cobre y aluminio, colmena empresa fabricante de metales y tuberías, accesorios en emt e imc,

Gerfor, Pavco, Plastimet empresas dedicada la fabricación de tuberías y accesorios en pvc. Y con un proyecto de crecimiento a nivel de Latinoamérica debe inspirar valor social a todo lo que lo rodea. (Internacional de Eléctricos (IE), s.f.)

Para la empresa poder determinar el impacto de la RSE es necesario que identifique y evalúe todas las actividades que por su naturaleza se ubican en una política de RSE, por lo que de no contarse con una evaluación de la RSE desde cada una de sus dimensiones (economía y finanzas, calidad de vida laboral, compromiso con la comunidad, mercadeo responsable, medio ambiente, valores y principios éticos) no es posible medir su impacto e identificar oportunidades de mejora.

1.2. Formulación del Problema

¿Cuál es el estado de la Responsabilidad Social Empresarial de la empresa IE grupo durante el periodo 2018-2019?

2. Justificación

La evolución en las nuevas técnicas de gestión son sinónimos de competitividad, ahí es donde brilla la RSE. La RSE es una herramienta efectiva y útil que se basa en principios éticos, sociales y morales, con preocupación a sus grupos de interés.

Conocer la acciones de responsabilidad social empresarial dentro de una organización como IE Grupo que tiene presencia en 13 ciudades del país (Ibagué, Bogotá, Cali, Medellín, Manizales, Pereira, Bucaramanga, Montería, Cartagena, Mosquera, Cúcuta, Villavicencio, Neiva) y con la visión de posicionarse y ser líder nacional en la comercialización y distribución de materiales eléctricos, equipos y productos relacionados con la unidad de negocios como, iluminación, energía, construcción, telecomunicación, seguridad, proyectos y oíl & gas, permite determinar cómo ha mejora permanentemente sus procesos, su recurso humano al igual que la infraestructura y la tecnología con responsabilidad social empresarial. (Internacional de Eléctricos (IE), s.f.).

Este proyecto haya su pertinencia en el hecho de que servirá a la empresa como diagnostico para conocer el estado de la RSE dentro del periodo 2018-2019, ayudando a identificar oportunidades de mejora en cada una de las acciones y actividades desarrolladas en pro de cada uno de los grupos de interés. Mostrará fortalezas y debilidades sobre las actividades desarrolladas por lo que también se aspira proponer algunas medidas.

A nivel académico, el proyecto puede significar un nuevo aporte a la línea investigación “Gestión de la calidad”, mostrando como desde lo teórico se pueden desarrollar evaluaciones y diagnósticos para presentar planes de mejora en cada dimensión de la RSE. También puede servir como guía para evaluar el impacto de las actividades en cada uno de los grupos de interés de las empresas.

3. Objetivos

3.1.Objetivo General

Describir el estado de la Responsabilidad Social Empresarial de la empresa IE grupo durante el periodo 2018-2019.

3.2.Objetivos Específicos

- Contextualizar a la organización IE Grupo desde los aspectos estratégico, organizacional, legal y financiero, para tener claridad de las partes o grupos de interés.
- Evaluar el estado de la RSE identificando las acciones desarrolladas por cada dimensión y el impacto de estas en la empresa y los grupos de interés.
- Formular recomendaciones a la empresa para cada una de las dimensiones de RSE de acuerdo con los hallazgos encontrados en la evaluación.

4. Marco Referencial

4.1.Estado del arte

La responsabilidad social empresarial en Colombia es relativamente nueva, pero juega un papel muy importante en las organizaciones que buscan marca diferencia social, ambiental y humana. En esta investigación analizamos la contribución voluntaria que el grupo IE ha hecho en el periodo 2018- 2019. En los últimos años todas las investigaciones y estudios sobre responsabilidad social dentro de un entorno laboral, se destacan la más importante acción, que es investigación, detección y resolución de problema radicando en el impacto positivo que este genera en los distintos ámbitos de cuya empresa, ayudando al mismo tiempo a la competitividad y sostenibilidad de esta.

García, Alonso y Domínguez (2019) desarrollaron el estudio titulado Evaluación del cumplimiento de la RSE en la empresa pecuaria genética “Camilo Cienfuegos” dirigidos al caso concreto de Cuba en la que la RSE es consustancial con el modelo social cubano, no forman parte del modelo de gestión empresarial cubano y tampoco es concebida desde los ámbitos social, económico y medioambiental en sus estrategias de desarrollo integral.

Dentro de los resultados encontrados en el estudio se tiene que el 52,94% de las respuestas de los grupos de interés ($P < 0,05$), al preguntar sobre la realización de actividades sociales encaminadas al beneficio de la calidad de vida de la comunidad y su esparcimiento, fue positivo. Como parte de su gestión organizacional, desarrolla acciones que responden a los grupos de intereses del colectivo laboral en la empresa, con pleno reconocimiento de estas.

Otras de las evidencias del compromiso de la entidad con la población donde se encuentra radican en el apoyo al servicio de abasto de agua potable, el transporte de los pobladores y servicios de ambulancia en los casos necesarios, unido a la construcción y reparación de viviendas a

trabajadores y habitantes pensionados y con tratamiento de la seguridad social, además del mantenimiento constructivo a obras sociales (mercados agropecuarios, de venta de productos industriales, funeraria, escuelas y casa infantil de cuidado de niños, entre otras).

Por otro lado, se tiene el estudio desarrollado por Puentes y Liz-Gutierrez (2018) titulado Medición de la responsabilidad social empresarial: una revisión de la literatura (2010-2017) en este se buscaba establecer las formas de medición de la responsabilidad social empresarial que se encuentran documentadas en los diferentes estudios desarrollados.

Dentro de los resultados destacados se tiene la identificación de propuestas variadas de medición de la RSE dentro de las cuales se incluyen análisis de contenido, índices de reputación, indicadores únicos o múltiples, entre otros, la mayoría tiene críticas y limitaciones. El estudio también permitió agrupar la RSE en dos grupos que son: reportes de RSE e indicadores múltiples y únicos. No se evidenció un desarrollo técnico de las propuestas de medición de la RSE.

Antelo y Robaina (2015) desarrollaron el estudio titulado Análisis de la responsabilidad social empresarial basado en un modelo de lógica difusa compensatorio en el que se buscaba analizar la RSE a través este modelo, como parte de la investigación se tuvieron 55 empresas en las cuales la dimensión económica se hizo más evidente respecto a los resultados, las dimensiones social y medioambiental presentaron resultados más bajos en materia de desempeño.

Muñoz (2013) presentó un nuevo concepto de RSE, esto son: “la creación del valor compartido (CVC) y sostenibilidad corporativa (SS)”. El primero es, por decirlo de tal modo, el desarrollo del concepto de RSE implementando una nueva perspectiva filantrópica. Y el segundo la creación de valor basada en la sostenibilidad ecológica y en la gestión de riesgo.

Se realizó una investigación que induce de manera conclusa el concepto de filantropía sobre las empresas u organizaciones con el uso de prácticas de RSE, debido a que la principal cavilación de

las organizaciones es el proceso de producción (esto incluye las utilidades y recursos). Estos también aseguran que ha transcurrido un desarrollo en la RSE, pues ya no se realiza simplemente un análisis desde el punto de vista filántropo, sino que busca analizar nuevas perspectivas, como la evolución del desarrollo de proceso o la valoración de cómo se lleva a cabo las actividades (Cancino y Morales, 2008).

Ortiz (2009, pág. 17), La responsabilidad social empresarial como base de la estrategia competitiva de trabajo final de La Pontificia Universidad Javeriana, complementa de forma indirecta con lo dicho anteriormente, recalando que en la actualidad Colombia enfrenta muchos problemas sociales, que es de necesaria colaboración de las organizaciones en la sociedad.

Por eso, es importante la ayuda que las organizaciones dar, ya que pueden llegar a contribuir mediante la filantropía por donación. No es suficiente en la sociedad, para solucionar los problemas sociales, porque es más que evidente la ineficacia del gobierno en el tema. Actualmente no todas las empresas acuden a la RSE, y es necesaria que las organizaciones reconozcan el impacto que causan sus actividades empresariales.

4.2.Fundamentos Teóricos

4.2.1. Responsabilidad Social Empresarial.

Existen distintos enfoque, conceptos y orígenes, propuesto por muchos autores con respecto al concepto de responsabilidad social empresarial. A continuación, se hará un breve recorrido por la historia de la RSE, para posteriormente mencionar las principales teorías existentes. Para autores como (González, 2011), la responsabilidad social empresarial afronta una fase inicial en el siglo

XIX, donde no existía una noción del concepto, aunque las instituciones públicas velaban por la generación de soluciones a los problemas que la sociedad afrontaba.

Los primeros acercamientos a la naturaleza o filosofía de la Responsabilidad Social empresarial suelen ser ubicados a mediados del siglo XX, debido al auge de una nueva perspectiva asumida por la sociedad ante la importancia y capacidades que las empresas privadas poseían para la gestión de soluciones a los problemas que aquejaban a las comunidades, así mismo la sociedad se concientizo respecto a los efectos adversos en el entorno resultantes de las actividades económicas adelantadas por las empresas.

En el año de 1953 se incorpora por primera vez el concepto de Responsabilidad corporativa en el lenguaje de los negocios, a través de la obra “Social Responsibilities of the Businessmen” del economista americano Howard R. Bowen, en la cual el autor recalca la responsabilidad que tienen los negocios de retornar bienestar a la sociedad.

Posterior a ello en los años 60's esta nueva percepción de la sociedad y de la academia, genero presión en el gobierno para que este interviniese por medio de la generación de políticas, para el control de los efectos adversos de las industrias y así proteger la sociedad y el medio ambiente. De igual modo la empresa privada adopta una posición más consciente de su incidencia en la sociedad y medio ambiente. Desde entonces ha existido una relación sociedad, empresa privada y estado, a la cual se ha sumado posteriormente la academia a través de diversos estudios y teorías.

Uno de los académicos que tuvo gran incidencia en formar el concepto que hoy es aceptado es Freeman (1984), quien propone la teoría de los grupos de interés, incluyendo por primera vez el termino stakeholder, el cual lo define como cualquier grupo que es afectado o que afecta las actividades y las metas de las empresas, que la relación de afectado-afectante, guarda relación con las características y dimensiones de las organizaciones; cabe aclarar que este primer acercamiento

a el concepto de Stakeholder solo considera unos pocos grupos (accionistas, colaboradores, clientes y organismos estatales).

Por su parte Pfeffer (1987), propone la Teoría de la dependencia de recursos, la cual observa las empresas como organismos susceptibles ante la presión de grupos de interés externos, por lo cual las empresas deben ajustar su actuar basándose en las restricciones y exigencias ambientales. DiMaggio y Powell (1991) citados por Jaramillo (2007), plantean la Teoría Institucional, la cual se enfoca en los grupos de interés y defiende la postura que las necesidades son agrupada de manera institucionalmente, por lo cual lo individuos poseen necesidades similares. Carroll (1991), con la cual plantea cuatro tipos de responsabilidad social que conforman la pirámide de Carroll, las cuales se pueden observar en la siguiente figura.

Figura 1 Pirámide de Carroll



Fuente: Carroll (1991)

La anterior teoría plantea la existencia de cuatro elementos que constituyen la RS, en la base de la pirámide se encuentra se encuentra la Responsabilidad Económica, la cual debe velar en la generación de beneficios a los inversionistas a partir de generar rentabilidad en la organización,

esta es la base generalmente existente en la mayoría de las organizaciones ya que este suele tomarse como el objetivo final de la actividad económica adelantada por las organizaciones.

En segunda posición se encuentra la Responsabilidad legal, que se relaciona con el cumplimiento de las leyes, norma y decretos emanados de los organismos gubernamentales. En el marco de esta responsabilidad las organizaciones velan y supervisan el desarrollo de sus actividades y que las mismas se encuentren enmarcadas en lo establecido a través de la ley; esta suele cumplirse a cabalidad por miedos a incurrir en delitos que puedan acarrear sanciones penales y económicas.

En tercera posición la Responsabilidad ética que es la que impulsa a la empresa a tener una conducta ética donde prime hacer lo correcto por encima del bien económico. Esta demanda un poco más de compromiso por parte de las empresas, además de una mayor integración del concepto de RS.

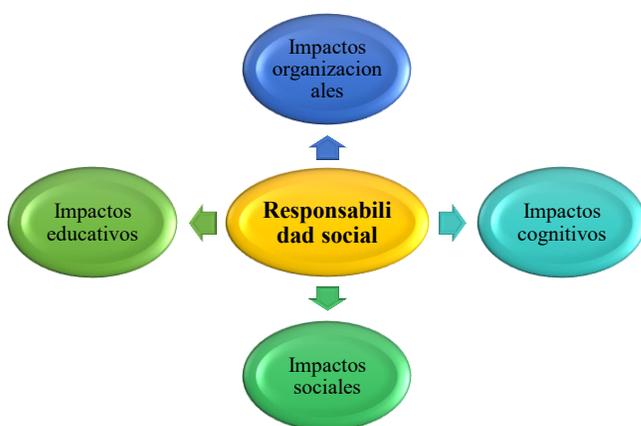
Y finalmente en la cúspide se encuentra la Responsabilidad filantrópica, es la forma más pura de la RS en el modelo propuesto por Carroll, ya que las organizaciones que se enmarcan en esta dedican esfuerzos y recursos a la solución de los problemas que abordan las comunidades, eso incluyen mejora la calidad de vida de las personas.

A inicios de los años 2000, crecen las intenciones de los organismos internacionales (OCDE, BID y OIT), por promover la implementación de la filosofía de la RSE en las empresas, para lo cual desarrollan instrumentos que permiten identificar los factores claves de la RSE (De la Cuesta, et al.,2003) McWilliams y Siegel (2001), observan la RSE como todas las acciones que las empresas realizan en pro de la sociedad, y que sobrepasan el cumplimiento de la legislación.

Por su parte Vallaey (2009), considera que la RS se desarrolla en el momento que las organizaciones toman conciencia de lo que son y de la importancia de su entorno. La superación

del pensamiento egocéntrico, y la entrada integrar de un pensamiento donde cada uno de los elementos tanto internos como externos a las organizaciones se le asigna su valor e importancia. Vallaey's extrapola la RS a las organizaciones educativas estableciendo un modelo basado en cuatro ejes.

Figura 2 Modelo de Vallaey's



Fuente: Elaboración propia a partir de Vallaey's (2009)

- *Impactos organizacionales*

El desarrollo habitual de las actividades de las organizaciones tiene repercusiones en la vida y desarrollo de los colaboradores (administrativos, operativos), además de incidir en el medio ambiente mediante los desechos producto de la actividad económica. Este se enfoca en el capital humano observándolo más allá del concepto de recurso para verlo como una materia importante de las organizaciones, velando así por la igualdad, equidad y protección de sus derechos. De igual modo la preservación de los recursos naturales y el manejo adecuado de los desechos son temáticas realmente estudiadas en este impacto.

- **Impactos sociales**

La incidencia de las organizaciones en su entorno es el elemento fundamental de este impacto. Este se centra en la generación de soluciones a las problemáticas afrontadas por las comunidades aledañas a la organización.

Cabe aclarar que, de todos los modelos o teorías existente, la propuesta por vale permite una adecuada implementación de la Responsabilidad Social, debido a que esta indica claramente los ejes o áreas y las variables necesarias, así como el método de diagnóstico del estado de la organización, y es por ello por lo que el presente estudio se apoya en este modelo para aplicarlo a la empresa AGM desarrollos.

ISO 26000, es un conjunto de normas en materia de Responsabilidad Social que fueron publicadas por la Organización internacional de normalización en el año 2010; su objetivo principal es ayudar al mejoramiento de las prácticas desarrolladas por las empresas en el ámbito de la RS. A partir de las teorías y modelos expuestos anteriormente se desarrolla la siguiente tabla:

Tabla 1 Matriz de resumen de modelos de RSE

AÑO	RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL
Siglo XIX	Las instituciones públicas velaban por la generación de soluciones a los problemas que la sociedad afrontaba.
1era mitad de los 60's	Los primeros acercamientos a la naturaleza o filosofía de la Responsabilidad Social empresarial suelen ser ubicados a mediados del siglo XX, debido al auge de una nueva perspectiva asumida por la sociedad ante la importancia y capacidades que las empresas privadas poseían para la gestión de soluciones a los problemas que aquejaban a las comunidades, así mismo la sociedad se concientizo respecto a los efectos adversos en el entorno resultantes de las actividades económicas adelantadas por las empresas.
Segunda mitad de los 60's	Las empresas hacen frente al cambio de mentalidad de la sociedad y como resultado de ello las empresas privadas y las entidades estatales establecen algunas normas esenciales para la protección de intereses de la comunidad y la protección de los ecosistemas.

Freeman (1984)	Nace la teoría de los grupos de interés, incluyendo por primera vez el término stakeholder, el cual lo define como cualquier grupo que es afectado o que afecta las actividades y las metas de las empresas, que la relación de afectado-afectante.
Pfeffer (1987)	La Teoría de la dependencia de recursos, la cual observa las empresas como organismos susceptibles ante la presión de grupos de interés externos, por lo cual las empresas deben ajustar su actuar basándose en las restricciones y exigencias ambientales.
DiMaggio y Powell (1991)	Teoría Institucional, la cual se enfoca en los grupos de interés y defiende la postura que las necesidades son agrupada de manera institucionalmente, por lo cual lo individuos poseen necesidades similares.
Carroll (1991)	Plantea cuatro tipos de responsabilidad social que conforman la pirámide de Carroll, entre las cuales se pueden observar la Responsabilidad Económica, la Responsabilidad Legal, la Responsabilidad Ética y la responsabilidad social o filantrópica.
2000	Los organismos internacionales (OCDE, BID y OIT), promueven la implementación de la filosofía de la RSE en las empresas.
McWilliams y Siegel (2001)	Se observan la RSE como todas las acciones que las empresas realizan en pro de la sociedad, y que sobrepasan el cumplimiento de la legislación.
Vallaey (2009)	La RS se desarrolla en el momento que las organizaciones toman conciencia de lo que son y de la importancia de su entorno. La superación del pensamiento egocéntrico, y la entrada integrar de un pensamiento donde cada uno de los elementos tanto internos como externos a las organizaciones se le asigna su valor e importancia.
ISO 2010	ISO 26000, es un conjunto de normas en materia de Responsabilidad Social que fueron publicada por la Organización internacional de normalización en el año 2010; su objetivo principal es ayudar al mejoramiento de las prácticas desarrolladas por las empresas en el ámbito de la RS.

Fuente: Elaboración propia del autor

4.2.2. Responsabilidad social empresarial estratégica

Es importante considerar la RSE desde un enfoque estratégico para ello, se evidencia diferentes definiciones desde el enfoque de diferentes autores. Inicialmente dentro de las tres clases de RSE contempladas por Husted y Salazar, la estratégica es la que lleva a la empresa a invertir en causas sociales para obtener beneficios adicionales además de una buena reputación, diferenciación en el mercado, dentro de estos adicionales se encuentran los alivios tributarios contemplados en la legislación de impuestos a nivel nacional.

En otras palabras, se habla de un interés en integrar el negocio con la sociedad como un posicionamiento, llegando a visión basada en recursos, lo que serían recursos y competencias,

resultando una ventaja competitiva basada en la RSE que incluye todos los beneficios ya mencionados.

De acuerdo con Barin-Cruz (2011) este tipo de RSE puede ser un mecanismo que potencia a la empresa para ver los problemas sociales de su comunidad de influencia y hallar en ellos posibilidad de posicionamiento e inversión. Lo estratégico tiene que ver con todo lo que se desarrolla desde la empresa para llegar a lograr los objetivos de esta, en tanto las partes interesadas de la empresa se encuentren satisfechas, las empresas se aseguran un crecimiento sostenible, a través del posicionamiento y diferenciación en el mercado.

4.2.3. Teorías integradoras de Responsabilidad Social Empresarial

Esta teoría se refiere a un conjunto de aspectos u obligaciones de carácter económico, legal, ético y filantrópico que deben seguir las empresas al momento de su constitución, a fin de obtener una licencia de operaciones que le garantice la aprobación bien sea por los organismos legales correspondientes o por la misma de manera pragmática que le permita cumplir satisfactoriamente con sus objetivos. Autores como Carroll (1979) sostienen que las empresas como instrumentos deben integrar los factores económico, legal, ético y discrecional.

Lo económico, pues indudablemente toda sociedad mercantil persigue la obtención de utilidades, contemplando actividades que coadyuven al enriquecimiento de sus socios. Lo legal ya que una Empresa para su permanencia debe apegarse a un marco normativo que le dé la validez en su ejercicio. Lo ético sin lo cual no existiría el equilibrio social, aun cuando la legislación no prevea la conducta fundada en valores y principios, la misma debe guiarse a través de la ética lo que ocasionará la protección social y ambiental. Finalmente, lo discrecional, que no se encuentra plasmado en la ley - al igual que la ética- y que dependerá de la voluntad del ciudadano corporativo

en contribuir o no con causas sociales, que en algunos casos pueden consistir en donaciones filantrópicas que por naturaleza no le proporcionara ganancias (Navarro, 2016).

La teoría integradora se divide en cuatro subcategorías que son: a) Aspectos administrativos o de gestión; b) Principio de responsabilidad pública; c) Gestión de grupos de interés (stakeholders) y d) Desempeño social corporativo. En las investigaciones revisadas se observa concentración de investigadores de marketing. De las investigaciones revisadas se sugiere desatención en la teoría integradora de la RSE (Guerrero y Celis, 2016).

5. Metodología

5.1. Tipo de Investigación, Enfoque y Método

Para el análisis del estado de la RSE es necesario desarrollar una investigación mixta, que de acuerdo con Sampieri (2018) es la que integra técnicas de estudio cualitativo y cuantitativo para determinar el estado real del objeto de estudio. Este proyecto tendrá un enfoque descriptivo porque sin entrar a hacer manipulación de las variables solo presentará un informe del estado real de la RSE y adicional, unas recomendaciones de mejora. El método para usar es el inductivo que ayuda a obtener conclusiones generales a partir de premisas particulares.

5.2. Población y Muestra

La población de esta investigación está determinada por todas las personas concurrentes a la empresa y los grupos de interés externas a esta. La muestra está representada por el personal que la empresa decida poner a disposición para el desarrollo de este estudio, que será escogido a conveniencia teniendo en cuenta que se requiere representante de todas las áreas de la empresa (gerencia, administración, operaciones, comercialización y distribución, proveedores, clientes).

5.3. Fuentes de Información, Técnicas e Instrumentos

Las fuentes primarias de información son las personas destinadas por la empresa para aportar información sobre el desarrollo de política de RSE en la misma (gerencia, administración, operaciones, comercialización y distribución, proveedores, clientes). Para estas fuentes la técnica a usar es la encuesta.

Para el resto de la población (administración, operaciones, comercialización y distribución, proveedores, clientes) el instrumento será una encuesta que ayuda a evaluar el estado de las dimensiones de RSE de la empresa, de acuerdo con la percepción de las partes interesadas, este fue diseñado en el marco del proyecto PLARSE -Programa Latinoamericano de RSE – IARSE promovido por el Instituto ETHOS DE Brasil y que es aplicable entre otras organizaciones al Centro Colombiano de Responsabilidad Empresarial (CCRE) – Colombiano (Instituto ETHOS, 2007).

El mismo consta de indicadores RSE que son una herramienta de aprendizaje y evaluación de la gestión de las empresas que refieren a la incorporación de prácticas de responsabilidad social, al planeamiento estratégico, al monitoreo y desempeño general corporativo. Estos indicadores fueron adoptados como base de referencia para el desarrollo de las organizaciones latinoamericanas, por lo que se considera válido y confiable para el desarrollo de este proyecto de investigación. Los indicadores de RSE - PLARSE han sido formulados de modo tal que contemplan los aspectos comunes a la gestión de RSE en el contexto latinoamericano y comprenden el componente cuestionario referido a los indicadores en profundidad (etapas).

Cuenta con las siguientes dimensiones:

- Valores, transparencia y gobierno corporativo
- Público interno
- Medio ambiente
- Proveedores
- Consumidores y clientes
- Comunidad
- Gobierno y sociedad

Estas dimensiones cuentan con una serie de subcategorías:

Dimensión	Subcategoría	Indicador
Valores, transparencia y gobierno corporativo	Auto regulación de la conducta	<ul style="list-style-type: none"> • Compromisos Éticos • Arraigo en la Cultura Organizativa • Gobierno Corporativo
	Relaciones transparentes con la sociedad	<ul style="list-style-type: none"> • Relaciones con la Competencia • Diálogo e Involucramiento de los Grupos de Interés (Stakeholders) • Balance Social/ Memoria de RSE/ Reporte de Sostenibilidad
Publico interno	Dialogo y participación	<ul style="list-style-type: none"> • Relaciones con Sindicatos u Otras Asociaciones de Empleados • • Gestión Participativa
	Respeto al individuo	<ul style="list-style-type: none"> • Compromiso con el Futuro de los Niños • Compromiso con el Desarrollo Infantil • Valoración de la Diversidad • • Compromiso con la no Discriminación y Promoción de la Equidad Racial • Compromiso con la Promoción de la Equidad de Género • Relaciones con Trabajadores Tercerizados/Subcontratados [no aplicable en Ecuador]
Medio ambiente	Trabajo decente	<ul style="list-style-type: none"> • Política de Remuneración, Prestaciones y Carrera • Cuidados de Salud, Seguridad y Condiciones de Trabajo • Compromiso con el Desarrollo Profesional y la Empleabilidad • Conducta Frente a Despidos • Preparación para Jubilación
	Responsabilidad frente a las generaciones futuras	<ul style="list-style-type: none"> • Compromiso con la Mejora de la Calidad Ambiental • Educación y Concientización Ambiental
	Gerencia del impacto ambiental	<ul style="list-style-type: none"> • Gerenciamiento de los Impactos sobre el Medio Ambiente y del Ciclo de Vida de Productos y Servicios • Sustentabilidad de la Economía Forestal • Minimización de Entradas y Salidas de Insumos

Proveedores	Selección, evaluación y alianza con proveedor	<ul style="list-style-type: none"> • Criterios de Selección y Evaluación de Proveedores • Trabajo Infantil en la Cadena Productiva • Trabajo Forzado en la Cadena Productiva • Apoyo al Desarrollo de Proveedores
Consumidores y clientes	Dimensión social del consumo	<ul style="list-style-type: none"> • Política de Comunicación Comercial • Excelencia de la Atención • Conocimiento y Gerenciamiento de los Daños Potenciales de los Productos y Servicios
Comunidad	Relaciones con la comunidad local	<ul style="list-style-type: none"> • Gerenciamiento del Impacto de la Empresa en la Comunidad de Entorno • Relaciones con Organizaciones Locales
	Acción social	<ul style="list-style-type: none"> • Financiamiento de la Acción Social • Involucramiento con la Acción Social
Gobierno y sociedad	Transparencia política	<ul style="list-style-type: none"> • Contribuciones para Campañas Políticas • Construcción de la Ciudadanía por las Empresas • Prácticas Anticorrupción y Anticoima
	Liderazgo social	<ul style="list-style-type: none"> • Liderazgo e Influencia Social • Participación en Proyectos Sociales Gubernamentales

5.4. Proceso de Recopilación y Análisis de la Información

El proceso de recopilación de información se dio en el momento que la empresa dispuso un representante que pudiera llevar a cabo la evaluación de la RSE a través del instrumento antes propuesto y que por su naturaleza está disponible como anexo externo a este trabajo.

Los resultados tanto cualitativo como cuantitativo (estadística descriptiva) serán ordenados de tal forma que se pueda llevar a cabo un análisis cualitativo que permita identificar el estado de la RSE identificando oportunidades de mejora que serán presentadas con la formulación de estrategias

de intervención. Estas quedaran a consideración de la empresa para determinar su pertinencia y posible aplicación.

6. Análisis de Resultados

Los resultados de este proyecto están enmarcados en tres etapas específicas que son:

- Contextualización de la empresa y las practicas RSE
- Evaluación del estado de la RSE y su impacto en la empresa y los grupos de interés.
- Formulación de recomendaciones a la empresa para cada una de las dimensiones de RSE

6.1. Contextualización de la empresa y las practicas RSE

Este primer apartado reúne el perfil estratégico de la empresa y las características de las prácticas RSE de la misma.

6.1.1. *Perfil estratégico de la empresa*

Misión: Garantizar la satisfacción del cliente en la comercialización y distribución de material eléctrico, equipos y productos relacionados para las unidades de negocio de iluminación, energía, construcción, telecomunicaciones, seguridad, proyectos y oil & gas, mejorando permanentemente sus procesos y su recurso humano, al igual que en la infraestructura y la tecnología, con responsabilidad social y ambiental.

Visión: Al finalizar el 2022 Alcanzaremos el posicionamiento y liderazgo nacional de nuestro modelo de comercialización y distribución de material eléctrico, de equipos, productos y servicios relacionados para las unidades de negocio de iluminación, energía, construcción, telecomunicaciones, seguridad, proyectos y oíl & gas, continuando con el aporte al desarrollo del

país y de nuestros colaboradores, tanto por la generación de empleo como por la responsabilidad social.

Alcance del sistema del SGI: Comercialización y distribución de materiales y equipos eléctricos y electrónicos, productos para iluminación, generación, transporte de energía e insumos a través de nuestra red de distribución (centros de acopio y puntos de venta) para los sectores construcción, industrial, áreas clasificadas gas y petróleo, telecomunicación, tecnología, seguridad electrónica y consumidores en general.

Política integral HSEQ: Somos una compañía líder en la Comercialización y Distribución de material y equipos eléctricos y electrónicos, productos para iluminación, generación y transporte de energía, insumos para los sectores construcción, industria, gas y petróleo, telecomunicación, tecnología, seguridad electrónica y consumidores en general; nos comprometemos a:

1. La comercialización de productos de alta calidad con entregas confiables, garantizando la satisfacción de nuestros clientes.
2. Proteger el medio ambiente y prevenir la contaminación, mediante el control de impactos negativos y la promoción del uso sostenible de recursos.
3. Prevenir accidentes y enfermedades laborales, mediante la continua identificación de peligros, evaluación y valoración del riesgo, así como el establecimiento de controles en SST.
4. Cumplir los requisitos aplicables de sus partes interesadas, incluyendo la legislación vigente.
5. Contar con un equipo humano competente; una infraestructura y tecnología confiable; trabajar con una base sólida de proveedores; facilitar los recursos necesarios.
6. Generar un clima organizacional ideal que propicie la motivación, participación y productividad de nuestros colaboradores orientándolos a ser los mejores en su proceso.

7. Mejorar continuamente el desempeño de nuestro SGI y la rentabilidad empresarial.

Nota: El alcance de esta política es sobre todos sus centros de trabajo y todos sus trabajadores, independiente de su forma de contratación o vinculación, incluyendo los contratistas y subcontratistas.

Organigrama de la empresa:



Objeto social de la empresa: la realización de cualquier actividad comercial o civil lícita. En desarrollo de su objeto social, la sociedad podrá adquirir derechos, contraer obligaciones y celebrar cualquier operación no prohibida por las leyes en Colombia y por estos estatutos, incluyendo la celebración de cualquier tipo de contrato con terceros nacionales o extranjeros y obtener préstamos de fuentes públicas o privadas. Asimismo, la sociedad podrá desarrollar las siguientes actividades: comercio en general, comercia al por mayor y al detal en materiales de construcción e industria, constructora de obras, equipo para vigilancia, consultoría en construcción, instalaciones eléctricas, etc.

6.2. Evaluación del estado de la RSE y su impacto en la empresa y los grupos de interés

Para el desarrollo de esta segunda etapa se llevó a cabo la aplicación de la guía de auto aplicación de indicadores de RSE a dos gerentes de área dispuestos por la empresa para tal fin.

La guía es un cuestionario organizado en siete grandes temas que son:

- Valores, transparencia y gobierno corporativo
- Público interno
- Medio ambiente
- Proveedores
- Consumidores y clientes
- Comunidad
- Gobierno y sociedad

Los resultados encontrados se presentan en la siguiente matriz:

Es importante considerar los aportes desarrollados por Berin (2011) sobre la RSE desde una vista estratégica, puesto que para evaluar a la empresa es necesario revisar cada una de las funciones o dimensiones de la política en relación con:

- La integración del negocio con la sociedad, en otras palabras, el posicionamiento.
- La visión basada en recursos (recursos y competencia).
- Ventaja competitiva basada en la RSE que implica buena reputación, diferenciación del producto y personal calificado.

La tabla 2 muestra los resultados de la evaluación de los indicadores de RSE en la empresa. La forma de evaluación fue la siguiente: la tabla muestra las dimensiones de la RSE, subapartado que es cómo una categoría dentro de cada dimensión y los indicadores de cada subapartado. El

instrumento aplicado permite al encuestado escoger en qué etapa (Etapa 1, etapa 2 o etapa 3) se encuentra cada indicador, luego permite al encuestado calificar cada uno de los indicadores a través de una serie de enunciados a los que debe registrar si la empresa los aplica o no.

Tabla 2 Resultados de la evaluación de los indicadores de RSE

APARTADO	SUB-APARTADO	INDICADORES NOMBRE	EVALUACIÓN PARTICIPANTE 1		
			PROFUNDIDAD	BINARIO SI NO	
valores, transparencia y gobierno corporativo	Autorregulación de la conducta	Compromisos éticos	etapa 3	24 de 25	1 de 25
		Arraigo en la cultura organizativa	etapa 3	2 de 3	1 de 3
		Gobierno Corporativo	etapa 4	14 de 14	0 de 14
	Relaciones transparentes con la sociedad	relaciones con la competencia	etapa 3	9 de 11	2 de 11
		Diálogo e involucramiento de los grupos de interés	etapa 4	7 de 7	0 de 7
		Balace social/memoria de RSE/Reporte de sostenibilidad	etapa 4	17 de 18	1 de 18
	Diálogo y participación	Relaciones con sindicatos y otras	etapa 3	2 de 3	1 de 3
		Gestión participativa	etapa 4	3 de 3	0 de 3
		Compromiso con el futuro de los niños	etapa 4	3 de 3	0 de 3
	Público Interno	Respeto al individuo	Compromiso con el desarrollo infantil	etapa 1	5 de 17
Valoración de la diversidad			etapa 1	3 de 21	18 de 21
Compromiso con la no discriminación y promoción de la equidad racial			etapa 3	3 de 4	1 de 4

		Compromiso con la promoción de la equidad de género	etapa 2	6 de 16	10 de 16
		Relaciones con trabajadores tercerizados/subcontratados	etapa 3	3 de 4	1 de 4
		Política de remuneración, beneficios y carrera	etapa 3	4 de 8	4 de 8
	Trabajo decente	Cuidados de salud, seguridad y condiciones laborales	etapa 1	4 de 12	8 de 12
		Compromiso con el desarrollo profesional y la empleabilidad	etapa 1	3 de 7	4 de 7
		Comportamiento en los despidos	etapa 3	4 de 5	1 de 5
		Preparación para la jubilación	etapa 1	0 de 4	4 de 4
	Responsabilidad con las nuevas generaciones	Compromiso con la mejora de la calidad ambiental	etapa 4	6 de 6	0 de 6
		Educación y concientización ambiental	etapa 4	3 de 3	0 de 3
Medio ambiente	Gerenciamiento del impacto ambiental	Gerenciamiento del impacto sobre el medio ambiente y del ciclo de vida de productos y servicios	etapa 3	6 de 7	1 de 7
		Sustentabilidad de la Economía forestal	etapa 1	0 de 3	3 de 3
		Minimización de entradas y salidas de insumos	etapa 3	4 de 6	2 de 6
Proveedores	Selección, evaluación y alianza con proveedores	Criterios de selección y evaluación de proveedores	etapa 4	9 de 9	0 de 9
		Trabajo infantil en la cadena productiva	etapa 4	1 de 1	0 de 1

Consumidores y clientes	Dimensión social del consumo	Trabajo forzado en la cadena productiva	etapa 4	2 de 2	0 de 2
		Apoyo al desarrollo de proveedores	etapa 4	7 de 7	0 de 7
		Política de comunicación comercial	etapa 4	10 de 10	0 de 10
		Excelencia en la atención	etapa 4	14 de 14	0 de 14
		Conocimiento y gerenciamiento de los daños potenciales de productos y servicios	etapa 3	2 de 7	5 de 7
Comunidad	Relaciones con la comunidad local	Gerenciamiento del impacto de la empresa en la comunidad del entorno	etapa 3	8 de 14	6 de 14
		Relaciones con organizaciones locales	etapa 4	2 de 2	0 de 2
	Acción social	Financiamiento de la acción social	etapa 4	6 de 6	0 de 6
		Involucramiento con la acción social	etapa 4	4 de 4	0 de 4
Gobierno y sociedad	Transparencia política	Contribuciones para Campañas políticas	etapa 1	0 de 2	2 de 2
		Construcción de la ciudadanía por las empresas	etapa 3	1 de 1	0 de 1
	Liderazgo social	Prácticas anticorrupción y anticoima	etapa 1	0 de 3	3 de 3
		Liderazgo e influencia social	etapa 3	2 de 3	1 de 3
		Participación en proyectos sociales gubernamentales	etapa 3	2 de 3	1 de 3

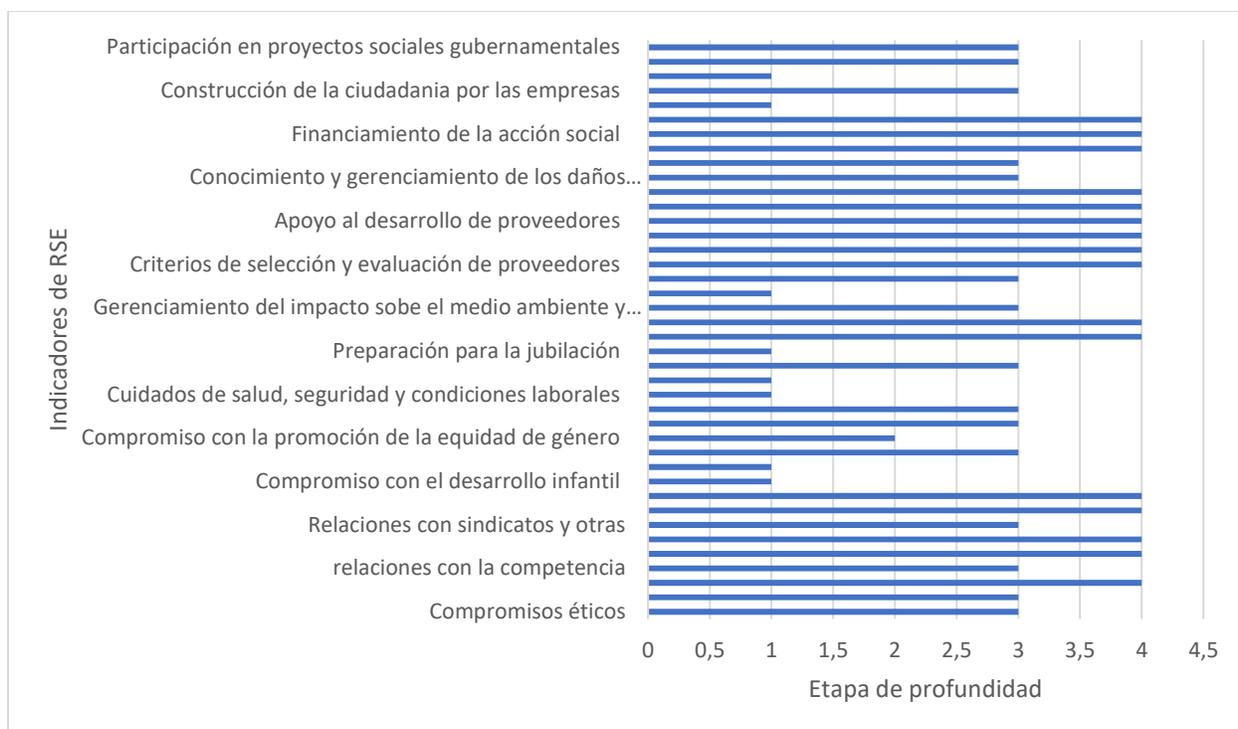


Figura 3 Resultados de evaluación de RSE

Como se evidencia en la tabla 2 y la figura 3, la empresa registra acciones pertinentes en materia de responsabilidad social empresa, sin embargo, cuenta con unas debilidades que deben ser abordadas de manera acertada para seguir garantizando que los recursos que se invierten y las actividades de la empresa no le generen daños mayores más adelante. Si bien la RSE no es una apolítica de obligatorio cumplimiento en las instituciones, desde una mirada estratégica ayudan a que esta se posicione en el mercado, ganando aliados no solo como los proveedores sino con clientes que recomienden con otros clientes, comunidad en general que respalde el cuidado y las operaciones de la empresa, de manera general las principales debilidades de la empresa se encuentren en los siguientes indicadores.

En la dimensión de público interno es importantes crear programas y estrategias para:

- Compromiso con el desarrollo infantil
- Valoración de la diversidad

- Cuidados de salud, seguridad y condiciones laborales
- Compromiso con el desarrollo profesional y la empleabilidad
- Preparación para la jubilación

En la misma dimensión es importante actualizar e innovar en actividades y programas que apunten al compromiso con la promoción de la equidad de género.

En la dimensión de medio ambiente es necesario desarrollar actividades y plan para el indicador de sustentabilidad de la economía forestal. Por último, en la dimensión de gobierno y sociedad es importante reforzar la transparencia política, es necesario desarrollar políticas para mejorar los siguientes indicadores:

- Contribuciones para campañas políticas
- Practicas anticorrupción

En el siguiente apartado se presentan una serie de recomendaciones a la empresa teniendo en cuenta las debilidades descritas.

6.3. Formulación de recomendaciones a la empresa para cada una de las dimensiones de RSE

Se ha venido explicando que la empresa experimenta debilidades en las dimensiones de RSE que aluden a:

- Publico interno: en el apartado de respeto al individuo es necesario mejorar los resultados de los indicadores de compromiso con el desarrollo infantil y valoración de la diversidad, además es necesario reforzar los esfuerzos relacionados al compromiso con la promoción de la equidad de género. Por otro lado, en el apartado de trabajo decentes es importante

mejorar los resultados en cuanto a cuidados de salud, seguridad y condiciones laborales, compromiso con el desarrollo profesional y la empleabilidad y la preparación para la jubilación.

- Medio ambiente: en el apartado de gerenciamiento del impacto ambiental se evidencia que la empresa carece de acciones para promover la sustentabilidad de la economía forestal.
- Gobierno y sociedad: en el apartado de transparencia política es necesario el diseño de acciones para controlar las contribuciones para campañas políticas y prácticas anticorrupción.

Estos indicadores esta contemplados desde la RSE estratégica dentro del pilar de Integración del negocio con la sociedad, al respecto autores como Díaz y Fernández (2016) que enfatizan que la RSE surge como una respuesta al creciente impacto de las acciones empresariales sobre la sociedad en un contexto de mayor globalización. Desde una mirada estratégica los autores plantean que las empresas deben empezar a incluir en la planificación de las acciones de RSE a las partes interesadas de manera más activa, estas pueden manifestar las verdaderas necesidades que han surgido de los daños que representan las empresas y sobre esa base se da la posibilidad de construir programas más acertados.

En la siguiente tabla se presentan las recomendaciones diseñadas para la empresa teniendo en cuenta cada una de las dimensiones que presentan debilidad en la gestión y los indicadores de estas. Estas recomendaciones están basadas en la teoría de los Stakeholders en sus principios fundamentales, además es importante considerar la ética de la empresa en las necesidades evidenciadas en la evaluación, ya existen temas que son de alto conocimiento y demandas de las

partes interesadas y que ética y moralmente representan cierto grado de susceptibilidad, es importante que este frente sea cubierto con medidas adecuadas.

Tabla 3 Recomendaciones de mejora para la empresa

Dimensión	Sub-dimensión	Indicador	Recomendación	Responsable
Publico interno	Respeto por el individuo	Compromiso con el desarrollo infantil	Diseñar o integrar en la política de calidad de la empresa la intensión de no tolerar el trabajo infantil.	Gerencia
		Valoración de la diversidad	Agregar a los valores y principios de la empresa el de la diversidad para erradicar posibles casos de discriminación, racismo, etc.	Gerencia
		Compromiso con la promoción de la equidad de género	Promover los derechos tanto en hombres como en mujeres, reduciendo la brecha salarial que pueda existir entre estos.	Recursos Humanos
	Trabajo decente	Cuidados de salud, seguridad y condiciones laborales	Actualizar y mejorar los programas de SG-SST, salud en el trabajo, crear el comité de convivencia y promover la felicidad como un valor de la empresa.	Recursos humanos
		Compromiso con el desarrollo profesional y la empleabilidad	Diseñar un programa de desarrollo de carrera con convenios establecidos con instituciones de educación superior que den la oportunidad da los empleados de ascender dentro de la empresa.	Gerencia Finanzas
		Preparación para la jubilación	Identificar a los empleados más antiguos de la empresa, proyectar su jubilación y diseñar un programa que los prepare a nivel psicológico y emocional para cuando llegue el retiro, promover competencias blandas y desarrollo personal.	Gerencia Recursos humanos
Medio ambiente	Gerenciamiento del impacto ambiental	Sustentabilidad de la economía forestal	Es importante diseñar un programa que dentro de la empresa ayuden a minimizar	Gerencia Gerente de calidad

Gobierno y sociedad	Transparencia política	Contribuciones para Campañas políticas	<p>la explotación de recursos naturales, el impacto ambiental de la sociedad urbano-industrial y, en definitiva, la cantidad de basura que se genera.</p> <p>La empresa debe desarrollar una política donde se evidencie su estado imparcial sobre los partidos y candidatos políticos, además diseñar un programa de formación para las partes interesadas donde refuerza a estas su deber de votar y elegir en cada jornada.</p> <p>Es importante que la empresa presente dentro del reglamento interno de trabajo las políticas para el manejo de recursos dentro de la empresa, adicional a ello, una política de transparencia para la elección de candidatos a representación de la empresa dentro y fuera de ella.</p>	Gerencia
		Prácticas anticorrupción y anticoincidencia		Gerencia

Las recomendaciones que se presentan son las consideradas para el caso de estudio, es de importancia mencionar que la empresa cuenta con los programas que legalmente han sido normalizados sobre la gestión de talento humano, algunas recomendaciones de formular para mejorar los resultados de la gestión.

Conclusiones

Desarrollada la investigación se encontró en la etapa de contextualización de la empresa se pudo establecer el perfil estratégico de la empresa, conociéndose la misión, visión y valores, además la estructura organizacional. Se puede afirmar que la empresa cuenta con un compromiso inherente con las partes interesadas y que, por ello, ha desarrollado una serie de políticas y programas que generan impacto positivo en la gestión que desarrolla.

En lo relacionado a la evaluación del estado de la RSE se encontró que las dimensiones que cuentan con mayor impacto dentro de la empresa de acuerdo con este estudio son: valores, transparencia y gobierno corporativo, esto indica que la empresa cuenta con una correcta autorregulación de la conducta frente a las partes interesadas, con relaciones transparentes con la sociedad facilitando su posicionamiento en el mercado y aislada de escándalos que ponen en riesgo su buen nombre.

Las dimensiones de proveedores, consumidores y clientes y la comunidad, se encuentran en estado óptimo según la puntuación, en promedio están en etapa 3 y 4 de desarrollo, lo que implica la existencia de programas, políticas y procedimientos que generan a estas partes la satisfacción esperada. La RSE en estas partes interesadas funciona dentro de la empresa, pero es necesario que se desarrollen sistema de evaluación para monitorear el impacto de estas acciones, sobre todo para mantener una comunicación doble vía con las partes que permita identificar las oportunidades de mejora y nuevas necesidades.

Ahora es importante aclarar que las dimensiones de público interno, medio ambiente, y gobierno y sociedad se encuentran en estado crítico y eso se puede deber a carencia de intervenciones en estas o mal uso de los recursos que se han destinado para estas. Las empresas

en su afán de crecer y ser cada día más competitivas olvidan lo necesario que es su participación en estas áreas, las empresas pueden ayudar a mejorar las políticas de gobierno, las acciones de manera tradicional las personas pueden desarrollar y que afectan el medio ambiente por lo que se hace necesario destinar recursos y esfuerzos a estas dimensiones.

En lo relacionado a la formulación de recomendaciones que pueden ayudar a mejorar el estado de la RSE en la empresa, en su mayoría la responsabilidad reposa en la alta gerencia, es importante el ser intensional con estas recomendaciones para que la empresa pueda generar mayor valor agregado a la propuesta de valor que presenta no solo a clientes y proveedores sino también a las partes interesadas y la comunidad en general.

Recomendaciones

Además de las recomendaciones arrojadas por los resultados de la evaluación se recomienda a la empresa desarrollar con cada nuevo programa un sistema interno y propio de indicadores de gestión para medir el impacto de las nuevas acciones a desarrollar.

Indagar con las partes interesadas las expectativas que estas tienen con la empresa para que en ella pueda adquirir nuevas ideas que satisfagan las necesidades de estas, es importante que la RSE se base en las necesidades que muy posiblemente la empresa le genera a cada una de las partes interesadas en el desarrollo de sus actividades económicas, productivas y comerciales.

Referencia

- Antelo-González, Y. Y., & Alfonso-Robaina, D. (2015). Análisis de la Responsabilidad Social Empresarial basado en un modelo de Lógica Difusa Compensatoria. *Ingeniería industrial*, 36(1), 58-69.
- Barin-Cruz, L. (2011). RSE estratégica. E. Barrera, J. Lozano, L. Barin-Cruz, L. Velásquez, E. Barrera, J. Lozano, E. Raufflet, *Responsabilidad social empresarial*, 105-116.
- Del Castillo, C. C., & Parragué, M. M. (2008). *Responsabilidad social empresarial*. Santiago.
- Díaz de la Cruz, C., & Fernández Fernández, J. L. (2016). Marco conceptual de la ética y la responsabilidad social empresarial: un enfoque antropológico y estratégico.
- García Valido, O., Alonso Vázquez, A. C., & Domínguez Junco, O. (2019). Evaluación del cumplimiento de la responsabilidad social en la empresa pecuaria genética" Camilo Cienfuegos". *Cooperativismo y Desarrollo*, 7(3), 341-353.
- González, A. (2011). *Desarrollo de proyectos empresariales Responsabilidad social empresarial Gestión ambiental*.
- Guerrero, G. R., & Celis, F. A. F. (2016). La RSE: una teoría, diferentes visiones aplicadas. *Administración & Desarrollo*, 46(2), 160-174.
- Internacional de Electricos (IE). (s.f.). *Internacional de Electricos*. Recuperado el 8 de Marzo de 2020, de <https://www.iegrupo.co/#/>
- Instituto ETHOS (2007) *Guía de Autoaplicación de Indicadores de Responsabilidad Social Empresarial*. [<https://www.ifef.es/portalempleo/pdf/rsocial/documentacion/30361640-Guia-de-Autoaplicacion-Indicadores-de-RSE.pdf>]

- Jaramillo, J. G. C. (2007). Evolución histórica de los conceptos de responsabilidad social empresarial y balance social. *Semestre económico*, 10(20), 87-102.
- McWilliams, A. y Siegel, D. (2001). Beneficio maximizando la responsabilidad social corporativa. *Academy of Management Review*, 26 (4), 504-505.
- Navarro Sanchez, L. (2016). La responsabilidad social empresarial: Teorías que fundamentan su aplicabilidad en Venezuela. *Sapienza Organizacional*, 3(6).
- Ortíz Aristizabal, P. C. (2009). La responsabilidad social empresarial como base de la estrategia competitiva de HZX.
- Pfeffer, J. (1987). *Organizaciones y teoría de la organización*. Argentina: Editorial el Ateneo.
- Puentes López, A., & Lis-Gutiérrez, M. (2018). Medición de la responsabilidad social empresarial: una revisión de la literatura (2010-2017). *Suma de Negocios*, 9(20), 145-152.
- Vallaey, F., De La cruz, C., & Sasía, P. (2009). Manual para la responsabilidad Social Universitaria. Manual de primeros pasos. *Journal of Chemical Information and Modeling* (Vol. 53). <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Zaraza, J. (2010). Análisis De Responsabilidad Social Empresarial Medioambiental En Dos Pymes Pequeñas Del Sector Plástico En Bogotá a. Retrieved from <https://bit.ly/2AmEcdi>