

Plan de Responsabilidad Social Empresarial para Design Plus S.A.S

-Agencia de Marketing Digital

Andrés Felipe García Foronda

Ferney Arenas Saducea

Jeimy Adriana Riaño Casallas

Juan Camilo Arroyave Toro

Raúl Hernán Aponte Rendón

Universidad Nacional Abierta y a Distancia- UNAD

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

Programa Administración de Empresas

Medellín

2020

Plan de Responsabilidad Social Empresarial para Design Plus S.A.S

- Agencia de Marketing Digital

Andrés Felipe García Foronda

Ferney Arenas Saducea

Jeimy Adriana Riaño Casallas

Juan Camilo Arroyave Toro

Raúl Hernán Aponte Rendón

Asesora:

Lina María González Arango

Universidad Nacional Abierta y a Distancia- UNAD

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

Programa Administración de Empresas

Medellín

2020

Tabla de contenido

Lista de Tablas	4
Lista de Figuras	5
Objetivos.....	6
Resumen.....	7
Palabras claves	7
Abstract.....	8
Keywords	8
Introducción	9
1. Presentación de la empresa y criterios de selección.....	10
Instrumento de diagnóstico, Resultados y análisis	14
Matriz de Marco Lógico (Árbol de problema y Árbol de soluciones)	61
Mapa Estratégico Design Plus S.A.S - Agencia de Marketing Digital	64
Plan Estratégico de Responsabilidad Social Empresarial.....	73
2. Conclusiones	75
3. Referencias Bibliográficas	76
4. Anexo.....	79

Lista de Tablas

Tabla 1. Criterios de selección	10
Tabla 2. Diseño de Instrumentos.....	11
Tabla 3. Marco Institucional	13
Tabla 4. Matriz de Marco Lógico.....	61
Tabla 5. Mapa Estratégico	66
Tabla 6. Plan Estratégico de Responsabilidad Social Empresarial	73

Lista de Figuras

Figura 1. ¿La empresa cuenta con manual de convivencia?	55
Figura 2.¿Con cuál valor considera usted que la empresa actúa?	55
Figura 3.¿Indique el o los programas que la empresa maneja para mejorar la calidad de vida de sus trabajadores?.....	56
Figura 4.¿Está satisfecho con las condiciones establecidas en la contratación colectiva en cuanto a los seguros de hospitalización, cirugía y maternidad de los trabajadores?	56
Figura 5. ¿La empresa le proporciona capacitación para el desarrollo de sus labores?	56
Figura 6.¿Tienen las personas con discapacidad oportunidad de trabajo dentro de la empresa?...57	
Figura 7.¿Las mujeres poseen igualdad de oportunidades de trabajo dentro de la empresa con respecto a los hombres?	57
Figura 8.¿La empresa mantiene un horario justo con respecto a las actividades que se realizan? 57	
Figura 9.¿Está de acuerdo con la empresa que se preocupa por brindar seguridad social a sus trabajadores por igual?.....	58
Figura 10.¿Está usted satisfecho con su salario en relación a su desempeño laboral?	58
Figura 11.¿Considera usted que esta organización tiene como principal premisa la satisfacción del cliente?.....	58
Figura 12.¿Es importante para la empresa los PQR efectuados por los clientes?.....	59
Figura 13.¿Cuáles programas de adecuación ambiental la empresa realiza?.....	59
Figura 14.¿Indique la frecuencia con la que la empresa realiza charlas de difusión con temas alusivos al medio ambiente?	59
Figura 15.¿La empresa ofrece su apoyo de manera regular a organizaciones sin fines de lucro?.60	

Objetivos

General

Diseñar el plan de responsabilidad empresarial para la empresa Design Plus S.A.S - Agencia de Marketing Digital.

Específicos

Plantear el instrumento de diagnóstico para la identificación del problema central en la empresa Design Plus S.A.S - Agencia de Marketing Digital.

Establecer la matriz de marco lógico “árbol de problemas” y “árbol de soluciones” en la empresa Design Plus S.A.S - Agencia de Marketing Digital.

Definir el mapa estratégico para la empresa Design Plus S.A.S - Agencia de Marketing Digital.

Formular el plan de mejoramiento para la empresa Design Plus S.A.S - Agencia de Marketing Digital.

Exponer el código de ética de la empresa Design Plus S.A.S - Agencia de Marketing Digital.

Resumen

Con este trabajo se pretende entender la relevancia que tiene la RSE dentro de la empresa **DESING PLUS S.A.S**, de esta forma, crear objetivos que estén acordes al beneficio de la sociedad y aporten soluciones que encaminen a la organización al disfrute de las buenas relaciones, tanto con sus colaboradores como la comunidad en general; es decir, aplicar la RSE no como un mecanismo de estrategia comercial, sino por el contrario verlo como la opción más importante a la hora de generar conciencia y valor organizacional en temas como el ambiental, el desarrollo social y la calidad de vida de sus empleados.

Palabras claves

Encuesta (7393), ética ambiental (17066), estrategias de comunicación (5806), grupo de interés (11653), información (452), programas de desarrollo (5815), Responsabilidad Social (16052).

Abstract

This work aims to understand the relevance of RSE within the company **DESING PLUS SAS**, in this way, create objectives that are in line with the benefit of society and provide solutions that guide the organization to enjoy good relationships, both with its collaborators as the community in general; In other words, applying RSE not as a commercial strategy mechanism, but on the contrary, seeing it as the most important option when it comes to generating awareness and organizational value in issues such as environmental, social development and the quality of life of its employees.

Keywords

Poll (7393), environmental ethics (17066) Communication strategies (5806), interest group (11653), information (452), development programs (5815), social responsibility (16052).

Introducción

Las empresas buscan generar ganancias, ser reconocidas en el mercado, cumplir los objetivos y crecer gracias a sus resultados. Pero esta meta debe ser estructurada y tener una relación directa con la responsabilidad social, que debe impactar positivamente en el bienestar de la sociedad reflejándose en los indicadores de desarrollo social, mediante Apertura de mercados geográficos adicionales, Atracción de otros sectores del mercado, Política de distribución y posicionamiento, Aumento del consumo o ventas de los clientes o usuarios actuales, Captación de clientes de la competencia y Atraer nuevos clientes. Una empresa socialmente responsable debe aplicar estrategias concisas, claras y coherentes, acordes con un plan estratégico. Dichas estrategias, precisamente, deben estar plenamente definidas y asociadas con los valores y principios de cada empresa.

El trabajo tiene como finalidad conocer los servicios que ofrece la empresa DesignPlus S.A.S realizando la investigación, en donde se definen las causas, las consecuencias de los problemas hallados, con esta información el grupo de trabajo se enfoca en realizar el diseño de instrumentos, marco institucional, el árbol de soluciones en el cual se busca mejorar los hallazgos y así mismo se busca realizar el matriz marco lógico aplicando los pasos para la construcción de un plan estratégico de responsabilidad social empresarial y formulando el código de ética a partir de la consolidación de los análisis y tomas de decisiones que pueden orientar a la empresa a ser perdurable en el tiempo creciendo gracias a sus resultados.

Presentación de la empresa y criterios de selección

DesignPlus S.A.S - Agencia de Marketing Digital Bogotá

Ofrecen servicios de:

-Estrategias de Marketing digital para las empresas: presencia en línea.

-Con Inbound Marketing: Aumentar el reconocimiento de las empresas, con nuevos clientes.

-Ecommerce: Shopify, vender por internet.

-Diseño web: Presencia en línea de las empresas.

Tabla 1. Criterios de selección

Empresa	Posibilidades de acceso a aplicar los instrumentos (Calificar de 1 a 5)	posee un direccionamiento estratégico y una descripción, que puede ser incluida en el marco institucional del trabajo (Calificar de 1 a 5)	Posibilidad de evaluar las materias fundamentales del ISO 26000 (Calificar de 1 a 5)	Sumatoria total
Inducobal S.A.S	3	3	2	8
Desing Plus	3	3	4	10

Transportadora de Valores Brinks de Colomba Sede Medellín	3	3	3	9
MAKRO SUPERMAYORISTA	3	3	3	9

Fuente: Propia

-Obtuvo el puntaje más alto en los criterios de evaluación.

-Cumple a cabalidad la norma ISO 26000.

Tabla 2. Diseño de Instrumentos

Materia Fundamental o variables	Indicadores que demuestran el cumplimiento de la materia fundamental”	Preguntas	Instrumento y población objeto de estudio**
Gobernanza de la organización	Cumplimiento legal	Cumple la organización con su registro Único Actualizado (RUT)?	Encuesta al Gerente General de la organización
Derechos humanos	Inclusión social	Se respeta la igualdad entre	Encuesta al Gerente General de la organización

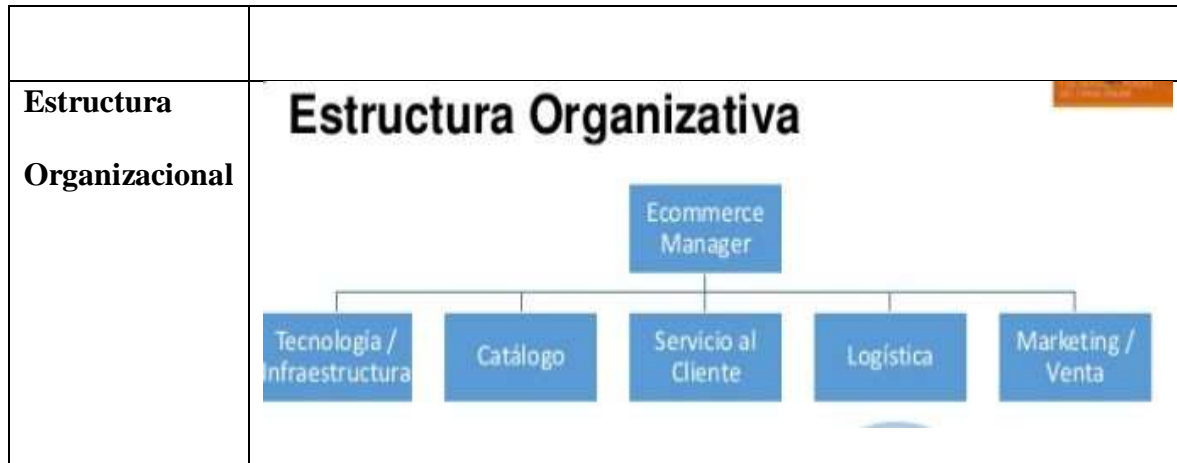
		hombre, mujeres y discapacitados?	
Prácticas laborales	Desarrollo y participación de los empleados	¿Se favorece algún tipo de ambiente laboral que logre las capacitaciones de los colaboradores?	Encuesta al Jefe de Talento Humano
Medio ambiente	Cumplimiento de normativas ambientales	¿La empresa maneja planes operativos para el adecuado manejo de desechos sólidos?	Técnica de observación.
Prácticas justas de operación	Código de ética empresarial	¿Se estimula la demanda de productos y servicios socialmente responsables?	Encuesta al Gerente General de la organización
Asuntos de consumidores	Porcentaje de fidelización de clientes	¿La organización posee como primer indicio la	Encuesta al Jefe de comercio.

		satisfacción de sus clientes?	
Intervención y progreso de la comunidad	Balance Social	¿En la empresa existen acciones de desarrollo con las comunidades adyacentes a la organización?	Encuesta al Gerente General de la organización

Fuente: Propia

Tabla 3. Marco Institucional

Nombre de la empresa	Desing Plus
Sector	Terciario
Ubicación	Carrera 55 No. 152B - 68 Oficina 1010 Edificio MAZ Bogotá, Cundinamarca, Colombia.
Misión	Ser líderes en el mercado desarrollo web y marketing digital.
Visión	Diseñar y desarrollar proyectos a medida, implementando las mejores herramientas digitales para que tu presencia en línea sea exitosa.
Valores	Dedicación, creatividad, autodidactas, autoaprendizaje, transparencia, y trabajo en equipo.



Fuente: Propia

Instrumento de diagnóstico, Resultados y análisis

Encuesta sobre indicadores de gestión de responsabilidad social para la empresa **DESING**

PLUS según Guía ISO 26000

Objetivos:

Construir un método de evaluación y análisis de indicador de la gestión de responsabilidad social empresarial RSE a la empresa **DESING PLUS**, a partir de lo determinado en la norma **ISO 26000**.

La implementación de este método, contribuirá a la proporción de varios datos tanto cualitativos como cuantitativos con los cuales identificaremos la situación de la organización y así mismo lograr un plan de acción para implementar una política idónea de RSE.

Fecha de aplicación: 26 de mayo de 2020

Nombre: _____ **Andrés Augusto García** _____

Cargo: **Diseñador**

Genero

Masculino

Femenino

Área de la empresa

Staff

Administrativo

Ventas

Servicio al cliente

Auxiliar

1. ¿La empresa cuenta con manual de convivencia?

Si

No

No Sabe

2. ¿Con cuál valor considera usted que la empresa actúa?

Transparencia

Ética

Respeto

Legalidad

Ninguna de las Anteriores

Todas las Anteriores

3. ¿Indique el o los programas que la empresa maneja para mejorar la calidad de vida de sus trabajadores?

Educación

Vivienda

Recreación y Salud

- Desarrollo Personal
- Ninguna de las anteriores
- Todas las anteriores

4. ¿Está satisfecho con las condiciones establecidas en la contratación colectiva en cuanto a los seguros de hospitalización, cirugía y maternidad de los trabajadores?

- Muy Satisfecho
- Satisfecho
- Poco Satisfecho
- No Satisfecho

5. ¿La empresa le proporciona capacitación para el desarrollo de sus labores?

- Semanal
- Mensual
- Trimestral
- Semestral
- Anual
- Nunca

6. ¿Tienen las personas con discapacidad oportunidad de trabajo dentro de la empresa?

- Si
- No
- No Sabe

7. ¿Las mujeres poseen igualdad de oportunidades de trabajo dentro de la empresa con respecto a los hombres?

- Si
- No

No Sabe

8. ¿La empresa mantiene un horario justo con respecto a las actividades que se realizan?

4 Horas

6 Horas

8 Horas

Jornada Flexible

Más de 8 Horas

9. ¿Está de acuerdo con la empresa que se preocupa por brindar seguridad social a sus trabajadores por igual?

Totalmente de acuerdo

De acuerdo

Neutral

En desacuerdo- indique por que

Porque: se ocupa de mantener un adecuado clima laboral, e instruirnos sobre la forma correcta de sentarse y protegernos de demás riesgos laborales.

10. ¿Está usted satisfecho con su salario en relación a su desempeño laboral?

Muy Satisfecho

Satisfecho

Moderadamente Satisfecho

No Satisfecho

11. ¿Considera usted que esta organización tiene como principal premisa la satisfacción del cliente?

Totalmente de acuerdo

De acuerdo

- Neutral
- En desacuerdo- indique por qué

Porque: pone especial atención en no terminar un servicio hasta que el cliente está totalmente satisfechos y luego le hace seguimiento.

12. ¿Es importante para la empresa los PQR efectuados por los clientes?

- Muy Importante
- Importante
- Neutral
- Poco Importante
- No es Importante

13. ¿Cuáles programas de adecuación ambiental la empresa realiza?

- Reciclaje
- Arborización
- Ahorro de Energía y Agua
- Ninguna de las anteriores
- Todas las anteriores

14. ¿Indique la frecuencia con la que la empresa realiza charlas de difusión con temas alusivos al medio ambiente?

- Semanal
- Mensual
- Trimestral
- Semestral
- Anual

Nunca

15. ¿La empresa ofrece su apoyo de manera regular a organizaciones sin fines de lucro?

Unicef

Cruz Roja

Centros de adulto mayor

Centros de niñez

No ofrece apoyo

Otro. Cuál:

Nombre: Claudia Oñate

Cargo: **Desarrollador web**

Genero

Masculino

Femenino

Área de la empresa

Staff

Administrativo

Ventas

Servicio al cliente

Auxiliar

1. ¿La empresa cuenta con manual de convivencia?

Si

No

No Sabe

2. ¿Con cuál valor considera usted que la empresa actúa?

- Transparencia
- Ética
- Respeto
- Legalidad
- Ninguna de las Anteriores
- Todas las anteriores

3. ¿Indique el o los programas que la empresa maneja para mejorar la calidad de vida de sus trabajadores?

- Educación
- Vivienda
- Recreación y Salud
- Desarrollo Personal
- Ninguna de las Anteriores
- Todas las anteriores

4. ¿Está satisfecho con las condiciones establecidas en la contratación colectiva en cuanto a los seguros de hospitalización, cirugía y maternidad de los trabajadores?

- Muy Satisfecho
- Satisfecho
- Poco Satisfecho
- No Satisfecho

5. ¿La empresa le proporciona capacitación para el desarrollo de sus labores?

- Semanal
- Mensual
- Trimestral

Semestral

Anual

Nunca

6. ¿Tienen las personas con discapacidad oportunidad de trabajo dentro de la empresa?

Si

No

No Sabe

7. ¿Las mujeres poseen igualdad de oportunidades de trabajo dentro de la empresa con respecto a los hombres?

Si

No

No Sabe

8. ¿La empresa mantiene un horario justo con respecto a las actividades que se realizan?

4 Horas

6 Horas

8 Horas

Jornada Flexible

Mas de 8 Horas

9. ¿Está de acuerdo con la empresa que se preocupa por brindar seguridad social a sus trabajadores por igual?

Totalmente de acuerdo

De acuerdo

Neutral

En desacuerdo- indique por qué

Porque: se nos cotiza la seguridad integral en general a todos.

10. ¿Está usted satisfecho con su salario en relación a su desempeño laboral?

Muy Satisfecho

Satisfecho

Moderadamente Satisfecho

No Satisfecho

11. ¿Considera usted que esta organización tiene como principal premisa la satisfacción del cliente?

Totalmente de acuerdo

De acuerdo

Neutral

En desacuerdo- Indique Por Qué

Porque: el cliente es quien nos dicta la forma de trabajar según sus necesidades

12. ¿Es importante para la empresa los PQR efectuados por los clientes?

Muy Importante

Importante

Neutral

Poco Importante

No es Importante

13. ¿Cuáles programas de adecuación ambiental la empresa realiza?

Reciclaje

Arborización

Ahorro de Energía y Agua

Ninguna de las anteriores

Todas las anteriores

14. ¿Indique la frecuencia con la que la empresa realiza charlas de difusión con temas alusivos al medio ambiente?

Semanal

Mensual

Trimestral

Semestral

Anual

Nunca

15. ¿La empresa ofrece su apoyo de manera regular a organizaciones sin fines de lucro?

Unicef

Cruz Roja

Centros de adulto mayor

Centros de niñez

No ofrece apoyo

Otro. Cuál:

Nombre: _____ **Diana Forero** _____

Cargo: **Vendedora**

Genero

Masculino

Femenino

Área de la empresa

Staff

- Administrativo
- Ventas
- Servicio al cliente
- Auxiliar

1. ¿La empresa cuenta con manual de convivencia?

- Si
- No
- No Sabe

2. ¿Con cuál valor considera usted que la empresa actúa?

- Transparencia
- Ética
- Respeto
- Legalidad
- Ninguna de las anteriores
- Todas las anteriores

3. ¿Indique el o los programas que la empresa maneja para mejorar la calidad de vida de sus trabajadores?

- Educación
- Vivienda
- Recreación y Salud
- Desarrollo Personal
- Ninguna de las Anteriores
- Todas las anteriores

4. ¿Está satisfecho con las condiciones establecidas en la contratación colectiva en cuanto a los seguros de hospitalización, cirugía y maternidad de los trabajadores?

Muy Satisfecho

Satisfecho

Poco Satisfecho

No Satisfecho

5. ¿La empresa le proporciona capacitación para el desarrollo de sus labores?

Semanal

Mensual

Trimestral

Semestral

Anual

Nunca

6. ¿Tienen las personas con discapacidad oportunidad de trabajo dentro de la empresa?

Si

No

No Sabe

7. ¿Las mujeres poseen igualdad de oportunidades de trabajo dentro de la empresa con respecto a los hombres?

Si

No

No Sabe

8. ¿La empresa mantiene un horario justo con respecto a las actividades que se realizan?

4 Horas

- 6 Horas
- 8 Horas
- Jornada Flexible
- Mas de 8 Horas

9. ¿Está de acuerdo con la empresa que se preocupa por brindar seguridad social a sus trabajadores por igual?

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Neutral
- En desacuerdo- indique por qué

Porque:-----Nos brinda seguridad social por igual, solo las indicadas de ley-----

10. ¿Está usted satisfecho con su salario en relación a su desempeño laboral?

- Muy Satisfecho
- Satisfecho
- Moderadamente Satisfecho
- No Satisfecho

11. ¿Considera usted que esta organización tiene como principal premisa la satisfacción del cliente?

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Neutral
- En desacuerdo- indique por qué

Porque: -----Porque todo el servicio se enfoca en la atención al cliente---

12. ¿Es importante para la empresa los PQR efectuados por los clientes?

Muy Importante

Importante

Neutral

Poco Importante

No es Importante

13. ¿Cuáles programas de adecuación ambiental la empresa realiza?

Reciclaje

Arborización

Ahorro de Energía y Agua

Ninguna de las Anteriores

Todas las Anteriores

14. ¿Indique la frecuencia con la que la empresa realiza charlas de difusión con temas alusivos al medio ambiente?

Semanal

Mensual

Trimestral

Semestral

Anual

Nunca

15. ¿La empresa ofrece su apoyo de manera regular a organizaciones sin fines de lucro?

Unicef

Cruz Roja

Centros de Adulto Mayor

Centros de Niñez

No Ofrece Apoyo

Otro. Cuál:

Nombre: _____ **Carolina Solano** _____

Cargo: **Diseñador**

Genero

Masculino

Femenino

Área de la empresa

Staff

Administrativo

Ventas

Servicio al cliente

Auxiliar

1. ¿La empresa cuenta con manual de convivencia?

Si

No

No Sabe

2. ¿Con cuál valor considera usted que la empresa actúa?

Transparencia

Ética

Respeto

Legalidad

Ninguna de las Anteriores

Todas las Anteriores

3. ¿Indique el o los programas que la empresa maneja para mejorar la calidad de vida de sus trabajadores?

- Educación
- Vivienda
- Recreación y Salud
- Desarrollo Personal
- Ninguna de las Anteriores
- Todas las Anteriores

4. ¿Está satisfecho con las condiciones establecidas en la contratación colectiva en cuanto a los seguros de hospitalización, cirugía y maternidad de los trabajadores?

- Muy Satisfecho
- Satisfecho
- Poco Satisfecho
- No Satisfecho

5. ¿La empresa le proporciona capacitación para el desarrollo de sus labores?

- Semanal
- Mensual
- Trimestral
- Semestral
- Anual
- Nunca

6. ¿Tienen las personas con discapacidad oportunidad de trabajo dentro de la empresa?

- Si
- No

No Sabe

7. ¿Las mujeres poseen igualdad de oportunidades de trabajo dentro de la empresa con respecto a los hombres?

Si

No

No Sabe

8. ¿La empresa mantiene un horario justo con respecto a las actividades que se realizan?

4 Horas

6 Horas

8 Horas

Jornada Flexible

Mas de 8 Horas

9. ¿Está de acuerdo con la empresa que se preocupa por brindar seguridad social a sus trabajadores por igual?

Totalmente de Acuerdo

De Acuerdo

Neutral

En desacuerdo- indique por qué

Porque:-----Deberíamos tener un seguro médico aparte del obligatorio-----

10. ¿Está usted satisfecho con su salario en relación a su desempeño laboral?

Muy Satisfecho

Satisfecho

Moderadamente Satisfecho

No Satisfecho

11. ¿Considera usted que esta organización tiene como principal premisa la satisfacción del cliente?

- Totalmente de Acuerdo
- De Acuerdo
- Neutral
- En Desacuerdo- indique por qué

Porque:-----El cliente siempre tiene la razón es su premisa-----

12. ¿Es importante para la empresa los PQR efectuados por los clientes?

- Muy Importante
- Importante
- Neutral
- Poco Importante
- No es Importante

13. ¿Cuáles programas de adecuación ambiental la empresa realiza?

- Reciclaje
- Arborización
- Ahorro de Energía y Agua
- Ninguna de las Anteriores
- Todas las Anteriores

14. ¿Indique la frecuencia con la que la empresa realiza charlas de difusión con temas alusivos al medio ambiente?

- Semanal
- Mensual
- Trimestral

Semestral

Anual

Nunca

15. ¿La empresa ofrece su apoyo de manera regular a organizaciones sin fines de lucro?

Unicef

Cruz Roja

Centros de Adulto Mayor

Centros de Niñez

No Ofrece Apoyo

Otro. Cuál:

Nombre: _____ Anny Monroy _____

Cargo: Ejecutiva de cuentas

Genero

Masculino

Femenino

Área de la empresa

Staff

Administrativo

Ventas

Servicio al cliente

Auxiliar

1. ¿La empresa cuenta con manual de convivencia?

Si

No

No Sabe

2. ¿Con cuál valor considera usted que la empresa actúa?

Transparencia

Ética

Respeto

Legalidad

Ninguna de las Anteriores

Todas las Anteriores

3. ¿Indique el o los programas que la empresa maneja para mejorar la calidad de vida de sus trabajadores?

Educación

Vivienda

Recreación y Salud

Desarrollo Personal

Ninguna de las Anteriores

Todas las Anteriores

4. ¿Está satisfecho con las condiciones establecidas en la contratación colectiva en cuanto a los seguros de hospitalización, cirugía y maternidad de los trabajadores?

Muy Satisfecho

Satisfecho

Poco Satisfecho

No Satisfecho

5. ¿La empresa le proporciona capacitación para el desarrollo de sus labores?

Semanal

- Mensual
- Trimestral
- Semestral
- Anual
- Nunca

6. ¿Tienen las personas con discapacidad oportunidad de trabajo dentro de la empresa?

- Si
- No
- No Sabe

7. ¿Las mujeres poseen igualdad de oportunidades de trabajo dentro de la empresa con respecto a los hombres?

- Si
- No
- No Sabe

8. ¿La empresa mantiene un horario justo con respecto a las actividades que se realizan?

- 4 Horas
- 6 Horas
- 8 Horas
- Jornada Flexible
- Mas de 8 Horas

9. ¿Está de acuerdo con la empresa que se preocupa por brindar seguridad social a sus trabajadores por igual?

- Totalmente de Acuerdo
- De acuerdo

Neutral

En desacuerdo- indique por qué

Porque: -----Deben mejorar el sistema de seguridad social-----

10. ¿Está usted satisfecho con su salario en relación a su desempeño laboral?

Muy Satisfecho

Satisfecho

Moderadamente Satisfecho

No Satisfecho

11. ¿Considera usted que esta organización tiene como principal premisa la satisfacción del cliente?

Totalmente de Acuerdo

De Acuerdo

Neutral

En Desacuerdo- indique por qué

Porque:-----Nuestros servicio se basan en la atención personalizada al cliente-----

12. ¿Es importante para la empresa los PQR efectuados por los clientes?

Muy Importante

Importante

Neutral

Poco Importante

No es Importante

13. ¿Cuáles programas de adecuación ambiental la empresa realiza?

Reciclaje

Arborización

Ahorro de Energía y Agua

Ninguna de las Anteriores

Todas las anteriores

14. ¿Indique la frecuencia con la que la empresa realiza charlas de difusión con temas alusivos al medio ambiente?

Semanal

Mensual

Trimestral

Semestral

Anual

Nunca

15. ¿La empresa ofrece su apoyo de manera regular a organizaciones sin fines de lucro?

Unicef

Cruz Roja

Centros de Adulto Mayor

Centros de Niñez

No Ofrece Apoyo

Otro. Cuál:

Nombre: _____ **Cristian Toro** _____

Cargo: **Vendedor**

Genero

Masculino

Femenino

Área de la empresa

- Staff
- Administrativo
- Ventas
- Servicio al cliente
- Auxiliar

1. ¿La empresa cuenta con manual de convivencia?

- Si
- No
- No Sabe

2. ¿Con cuál valor considera usted que la empresa actúa?

- Transparencia
- Ética
- Respeto
- Legalidad
- Ninguna de las Anteriores
- Todas las Anteriores

3. ¿Indique el o los programas que la empresa maneja para mejorar la calidad de vida de sus trabajadores?

- Educación
- Vivienda
- Recreación y Salud
- Desarrollo Personal
- Ninguna de las Anteriores
- Todas las Anteriores

4. ¿Está satisfecho con las condiciones establecidas en la contratación colectiva en cuanto a los seguros de hospitalización, cirugía y maternidad de los trabajadores?

Muy Satisfecho

Satisfecho

Poco Satisfecho

No Satisfecho

5. ¿La empresa le proporciona capacitación para el desarrollo de sus labores?

Semanal

Mensual

Trimestral

Semestral

Anual

Nunca

6. ¿Tienen las personas con discapacidad oportunidad de trabajo dentro de la empresa?

Si

No

No Sabe

7. ¿Las mujeres poseen igualdad de oportunidades de trabajo dentro de la empresa con respecto a los hombres?

Si

No

No Sabe

8. ¿La empresa mantiene un horario justo con respecto a las actividades que se realizan?

4 Horas

- 6 Horas
- 8 Horas
- Jornada Flexible
- Mas de 8 Horas

9. ¿Está de acuerdo con la empresa que se preocupa por brindar seguridad social a sus trabajadores por igual?

- Totalmente de Acuerdo
- De Acuerdo
- Neutral
- En Desacuerdo- indique por qué

Porque:.....lo básico.....

10. ¿Está usted satisfecho con su salario en relación a su desempeño laboral?

- Muy Satisfecho
- Satisfecho
- Moderadamente Satisfecho
- No Satisfecho

11. ¿Considera usted que esta organización tiene como principal premisa la satisfacción del cliente?

- Totalmente de Acuerdo
- De Acuerdo
- Neutral
- En Desacuerdo- indique por qué

Porque:-----todas nuestras áreas se enfocan en la satisfacción de cada cliente-----

12. ¿Es importante para la empresa los PQR efectuados por los clientes?

Muy Importante

Importante

Neutral

Poco Importante

No es Importante

13. ¿Cuáles programas de adecuación ambiental la empresa realiza?

Reciclaje

Arborización

Ahorro de Energía y Agua

Ninguna de las Anteriores

Todas las Anteriores

14. ¿Indique la frecuencia con la que la empresa realiza charlas de difusión con temas alusivos al medio ambiente?

Semanal

Mensual

Trimestral

Semestral

Anual

Nunca

15. ¿La empresa ofrece su apoyo de manera regular a organizaciones sin fines de lucro?

Unicef

Cruz Roja

Centros de Adulto Mayor

Centros de Niñez

No Ofrece Apoyo

Otro.Cuál:

Nombre: _____ Anny Monroy _____

Cargo: **Ejecutiva de cuentas**

Genero

Masculino

Femenino

Área de la empresa

Staff

Administrativo

Ventas

Servicio al cliente

Auxiliar

1. ¿La empresa cuenta con manual de convivencia?

Si

No

No Sabe

2. ¿Con cuál valor considera usted que la empresa actúa?

Transparencia

Ética

Respeto

Legalidad

Ninguna de las Anteriores

Todas Las Anteriores

3. ¿Indique el o los programas que la empresa maneja para mejorar la calidad de vida de sus trabajadores?

- Educación
- Vivienda
- Recreación y Salud
- Desarrollo Personal
- Ninguna de las Anteriores
- Todas las Anteriores

4. ¿Está satisfecho con las condiciones establecidas en la contratación colectiva en cuanto a los seguros de hospitalización, cirugía y maternidad de los trabajadores?

- Muy Satisfecho
- Satisfecho
- Poco Satisfecho
- No Satisfecho

5. ¿La empresa le proporciona capacitación para el desarrollo de sus labores?

- Semanal
- Mensual
- Trimestral
- Semestral
- Anual
- Nunca

6. ¿Tienen las personas con discapacidad oportunidad de trabajo dentro de la empresa?

- Si
- No

No Sabe

7. ¿Las mujeres poseen igualdad de oportunidades de trabajo dentro de la empresa con respecto a los hombres?

Si

No

No Sabe

8. ¿La empresa mantiene un horario justo con respecto a las actividades que se realizan?

4 Horas

6 Horas

8 Horas

Jornada Flexible

Mas de 8 Horas

9. ¿Está de acuerdo con la empresa que se preocupa por brindar seguridad social a sus trabajadores por igual?

Totalmente de Acuerdo

De Acuerdo

Neutral

En Desacuerdo- indique por qué

Porque:.....Según lo estipulado en la ley.....

10. ¿Está usted satisfecho con su salario en relación a su desempeño laboral?

Muy Satisfecho

Satisfecho

Moderadamente Satisfecho

No Satisfecho

11. ¿Considera usted que esta organización tiene como principal premisa la satisfacción del cliente?

- Totalmente de Acuerdo
- De Acuerdo
- Neutral
- En Desacuerdo- indique por qué

Porque: -----Nos preparan a todos especialmente para satisfacer al cliente-----

12. ¿Es importante para la empresa los PQR efectuados por los clientes?

- Muy Importante
- Importante
- Neutral
- Poco Importante
- No es Importante

13. ¿Cuáles programas de adecuación ambiental la empresa realiza?

- Reciclaje
- Arborización
- Ahorro de Energía y Agua
- Ninguna de las Anteriores
- Todas las Anteriores

14. ¿Indique la frecuencia con la que la empresa realiza charlas de difusión con temas alusivos al medio ambiente?

- Semanal
- Mensual
- Trimestral

Semestral

Anual

Nunca

15. ¿La empresa ofrece su apoyo de manera regular a organizaciones sin fines de lucro?

Unicef

Cruz Roja

Centros de Adulto Mayor

Centros de Niñez

No Ofrece Apoyo

Otro. Cuál:

Nombre: _____ Erika Franco _____

Cargo: **Atención al cliente**

Genero

Masculino

Femenino

Área de la empresa

Staff

Administrativo

Ventas

Servicio al cliente

Auxiliar

1. ¿La empresa cuenta con manual de convivencia?

Si

No

No Sabe

2. ¿Con cuál valor considera usted que la empresa actúa?

Transparencia

Ética

Respeto

Legalidad

Ninguna de las Anteriores

Todas Las Anteriores

3. ¿Indique el o los programas que la empresa maneja para mejorar la calidad de vida de sus trabajadores?

Educación

Vivienda

Recreación y Salud

Desarrollo Personal

Ninguna de las Anteriores

Todas las Anteriores

4. ¿Está satisfecho con las condiciones establecidas en la contratación colectiva en cuanto a los seguros de hospitalización, cirugía y maternidad de los trabajadores?

Muy Satisfecho

Satisfecho

Poco Satisfecho

No Satisfecho

5. ¿La empresa le proporciona capacitación para el desarrollo de sus labores?

Semanal

- Mensual
- Trimestral
- Semestral
- Anual
- Nunca

6. ¿Tienen las personas con discapacidad oportunidad de trabajo dentro de la empresa?

- Si
- No
- No Sabe

7. ¿Las mujeres poseen igualdad de oportunidades de trabajo dentro de la empresa con respecto a los hombres?

- Si
- No
- No Sabe

8. ¿La empresa mantiene un horario justo con respecto a las actividades que se realizan?

- 4 Horas
- 6 Horas
- 8 Horas
- Jornada Flexible
- Mas De 8 Horas

9. ¿Está de acuerdo con la empresa que se preocupa por brindar seguridad social a sus trabajadores por igual?

- Totalmente de Acuerdo
- De Acuerdo

Neutral

En Desacuerdo- indique por qué

Porque:.....

10. ¿Está usted satisfecho con su salario en relación a su desempeño laboral?

Muy Satisfecho

Satisfecho

Moderadamente Satisfecho

No Satisfecho

11. ¿Considera usted que esta organización tiene como principal premisa la satisfacción del cliente?

Totalmente de Acuerdo

De Acuerdo

Neutral

En Desacuerdo- indique por qué

Porque:-----Nuestro objetivo empresarial es la satisfacción del cliente-----

12. ¿Es importante para la empresa los PQR efectuados por los clientes?

Muy Importante

Importante

Neutral

Poco Importante

No es Importante

13. ¿Cuáles programas de adecuación ambiental la empresa realiza?

Reciclaje

Arborización

Ahorro de Energía y Agua

Ninguna de las Anteriores

Todas las Anteriores

14. ¿Indique la frecuencia con la que la empresa realiza charlas de difusión con temas alusivos al medio ambiente?

Semanal

Mensual

Trimestral

Semestral

Anual

Nunca

15. ¿La empresa ofrece su apoyo de manera regular a organizaciones sin fines de lucro?

Unicef

Cruz Roja

Centros de Adulto Mayor

Centros de Niñez

No Ofrece Apoyo

Otro. Cuál:

Nombre: _____ **Francisco Fernández** _____

Cargo: **Diseñador**

Genero

Masculino

Femenino

Área de la empresa

- Staff
- Administrativo
- Ventas
- Servicio al cliente
- Auxiliar

1. ¿La empresa cuenta con manual de convivencia?

- Si
- No
- No Sabe

2. ¿Con cuál valor considera usted que la empresa actúa?

- Transparencia
- Ética
- Respeto
- Legalidad
- Ninguna de las Anteriores
- Todas las Anteriores

3. ¿Indique el o los programas que la empresa maneja para mejorar la calidad de vida de sus trabajadores?

- Educación
- Vivienda
- Recreación y Salud
- Desarrollo Personal
- Ninguna de las Anteriores
- Todas las Anteriores

4. ¿Está satisfecho con las condiciones establecidas en la contratación colectiva en cuanto a los seguros de hospitalización, cirugía y maternidad de los trabajadores?

Muy Satisfecho

Satisfecho

Poco Satisfecho

No Satisfecho

5. ¿La empresa le proporciona capacitación para el desarrollo de sus labores?

Semanal

Mensual

Trimestral

Semestral

Anual

Nunca

6. ¿Tienen las personas con discapacidad oportunidad de trabajo dentro de la empresa?

Si

No

No Sabe

7. ¿Las mujeres poseen igualdad de oportunidades de trabajo dentro de la empresa con respecto a los hombres?

Si

No

No Sabe

8. ¿La empresa mantiene un horario justo con respecto a las actividades que se realizan?

4 Horas

- 6 Horas
- 8 Horas
- Jornada Flexible
- Mas de 8 Horas

9. ¿Está de acuerdo con la empresa que se preocupa por brindar seguridad social a sus trabajadores por igual?

- Totalmente de Acuerdo
- De Acuerdo
- Neutral
- En Desacuerdo- indique por qué

Porque:.....

10. ¿Está usted satisfecho con su salario en relación a su desempeño laboral?

- Muy Satisfecho
- Satisfecho
- Moderadamente Satisfecho
- No Satisfecho

11. ¿Considera usted que esta organización tiene como principal premisa la satisfacción del cliente?

- Totalmente De Acuerdo
- De Acuerdo
- Neutral
- En Desacuerdo- indique por qué

Porque:-----No descansamos hasta tanto el cliente no está conforme-----

12. ¿Es importante para la empresa los PQR efectuados por los clientes?

Muy Importante

Importante

Neutral

Poco Importante

No es Importante

13. ¿Cuáles programas de adecuación ambiental la empresa realiza?

Reciclaje

Arborización

Ahorro de Energía y Agua

Ninguna de las Anteriores

Todas las Anteriores

14. ¿Indique la frecuencia con la que la empresa realiza charlas de difusión con temas alusivos al medio ambiente?

Semanal

Mensual

Trimestral

Semestral

Anual

Nunca

15. ¿La empresa ofrece su apoyo de manera regular a organizaciones sin fines de lucro?

Unicef

Cruz Roja

Centros de Adulto Mayor

Centros de Niñez

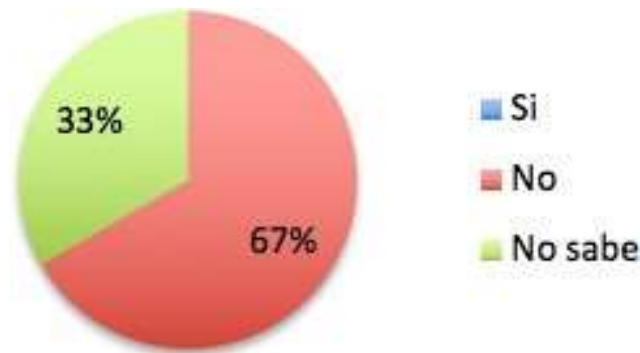
No Ofrece Apoyo

Otro.Cuál:

Resultados y análisis

Encuesta realizada a 9 personas de la empresa DesignPlus S.A.S. del área de: Staff, Personal Administrativo, Ventas y Servicio al Cliente, integrada por el género femenino y masculino que labora en la empresa, dando respuesta a 15 preguntas. Como se aprecia en las figuras del 1 al 15, presentadas a continuación:

Figura 1. ¿La empresa cuenta con manual de convivencia?



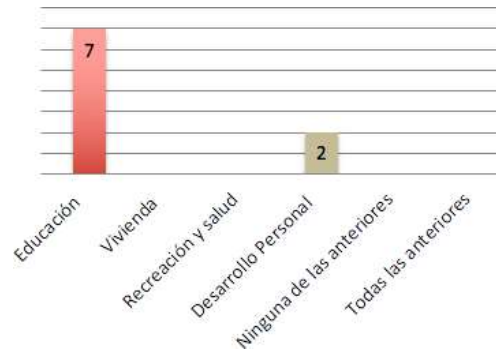
Fuente: Propia

Figura 2. ¿Con cuál valor considera usted que la empresa actúa?



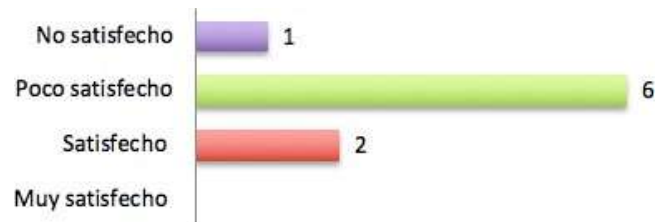
Fuente: Propia

Figura 3. ¿Indique el o los programas que la empresa maneja para mejorar la calidad de vida de sus trabajadores?



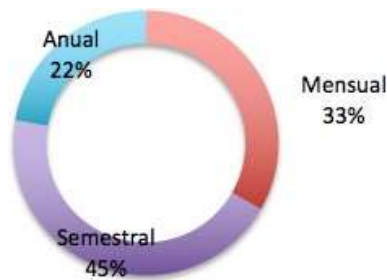
Fuente: Propia

Figura 4. ¿Está satisfecho con las condiciones establecidas en la contratación colectiva en cuanto a los seguros de hospitalización, cirugía y maternidad de los trabajadores?



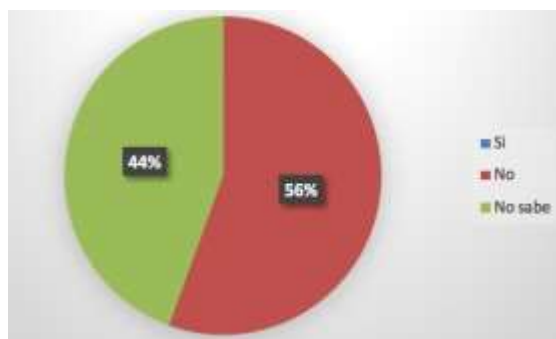
Fuente: Propia

Figura 5. ¿La empresa le proporciona capacitación para el desarrollo de sus labores?



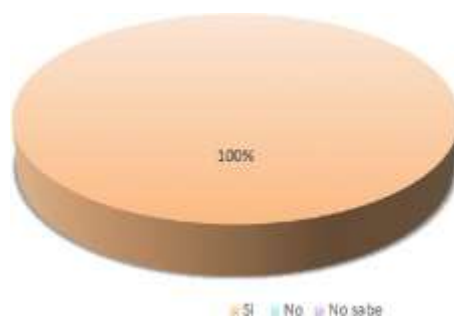
Fuente: Propia

Figura 6. ¿Tienen las personas con discapacidad oportunidad de trabajo dentro de la empresa?



Fuente: Propia

Figura 7. ¿Las mujeres poseen igualdad de oportunidades de trabajo dentro de la empresa con respecto a los hombres?



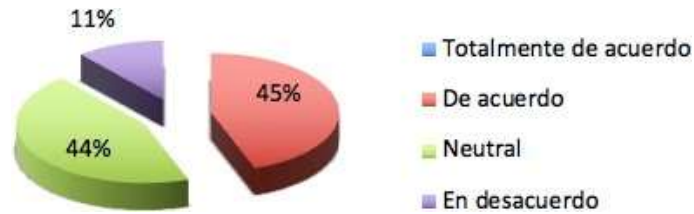
Fuente: Propia

Figura 8. ¿La empresa mantiene un horario justo con respecto a las actividades que se realizan?



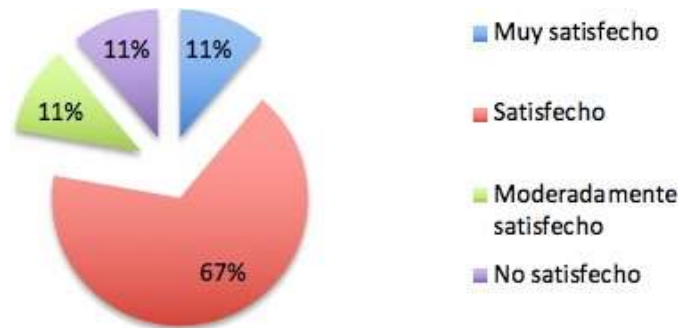
Fuente: Propia

Figura 9. ¿Está de acuerdo con la empresa que se preocupa por brindar seguridad social a sus trabajadores por igual?



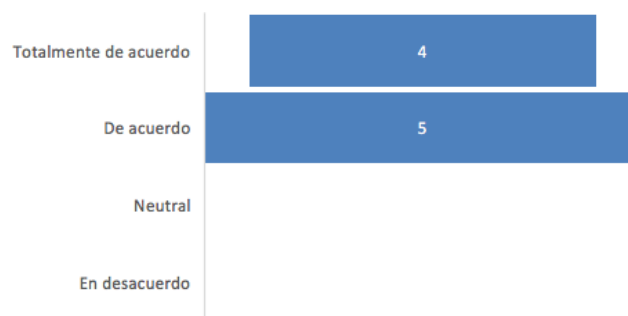
Fuente: Propia

Figura 10. ¿Está usted satisfecho con su salario en relación a su desempeño laboral?



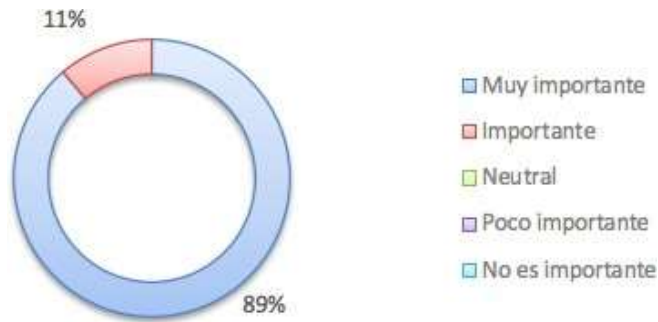
Fuente: Propia

Figura 11. ¿Considera usted que esta organización tiene como principal premisa la satisfacción del cliente?



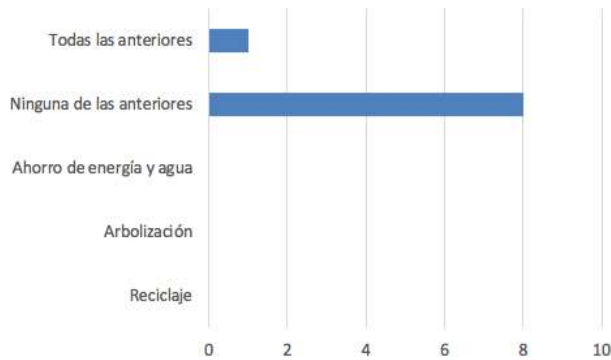
Fuente: Propia

Figura 12. ¿Es importante para la empresa los PQR efectuados por los clientes?



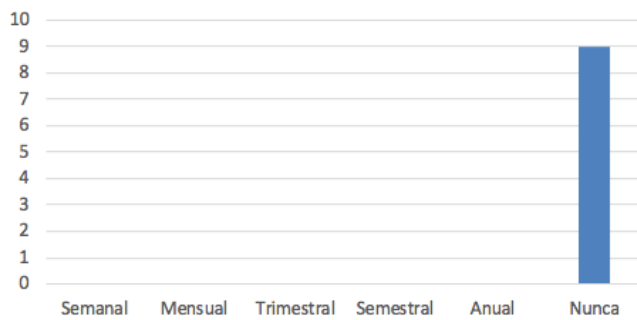
Fuente: Propia

Figura 13. ¿Cuáles programas de adecuación ambiental la empresa realiza?



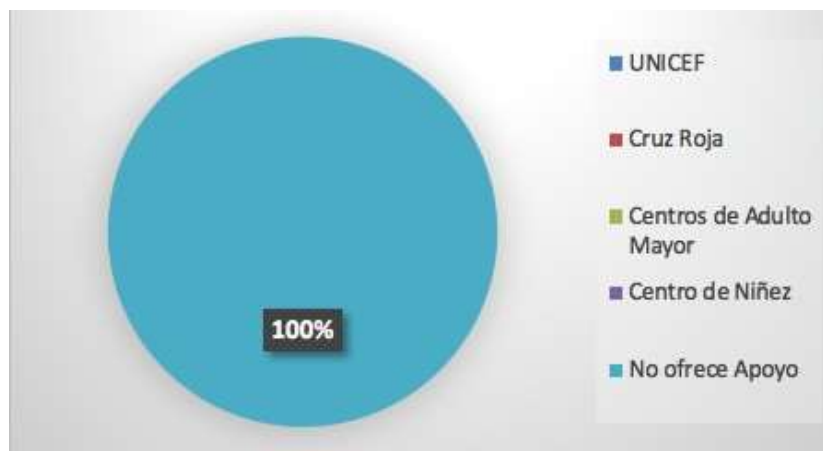
Fuente: Propia

Figura 14. ¿Indique la frecuencia con la que la empresa realiza charlas de difusión con temas alusivos al medio ambiente?



Fuente: Propia

Figura 15. ¿La empresa ofrece su apoyo de manera regular a organizaciones sin fines de lucro?



Fuente: Propia

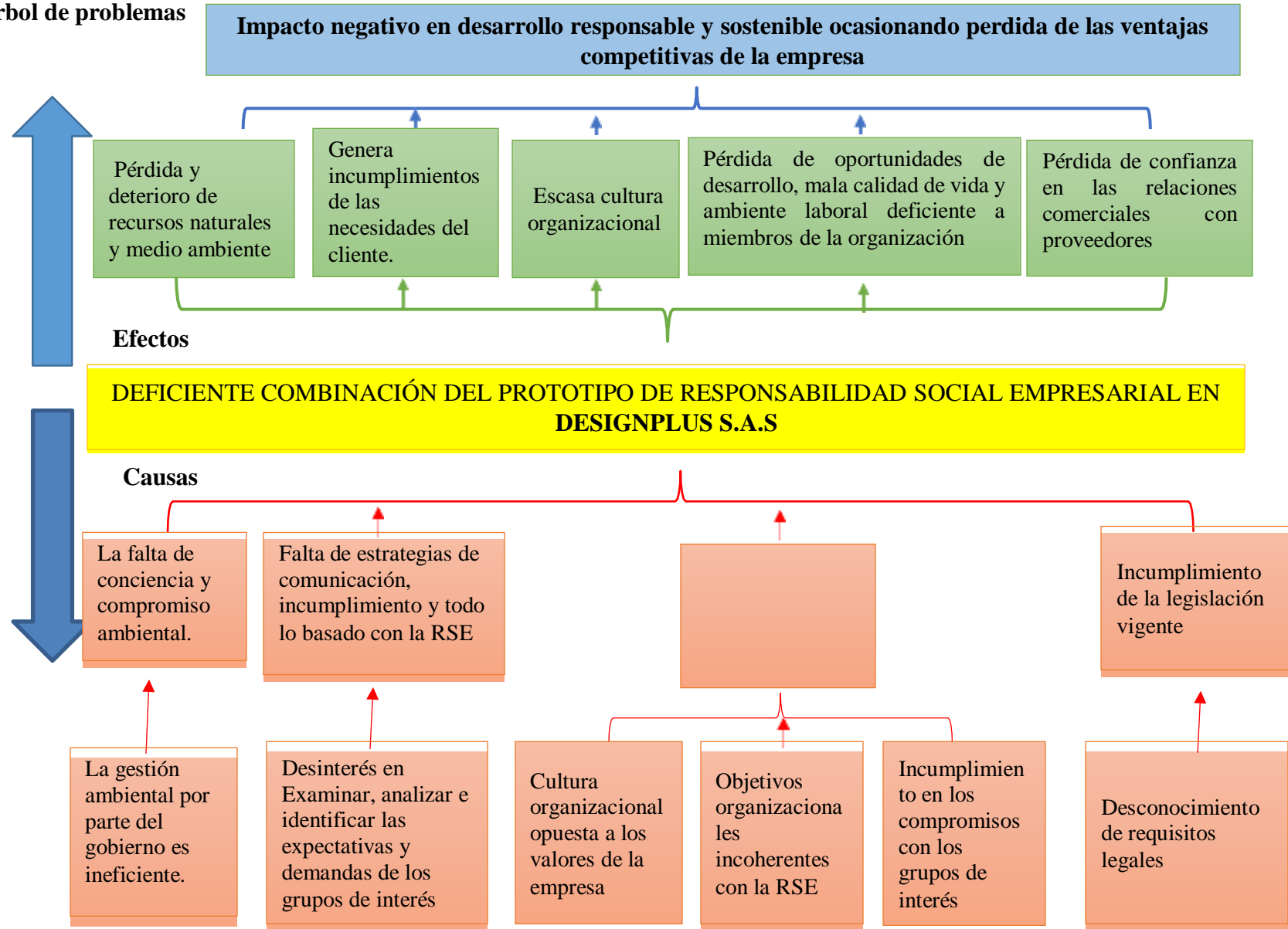
En general se obtuvieron valoraciones que muestran que los colaboradores de la empresa DesignPlus S.A.S desconocen la ISO26000, en tanto que sus apreciaciones sobre la aplicación del sistema son incoherentes, asocian en ocasiones la ISO con la prestación del servicio. De otra forma, se entiende que los encuestados dieron valoraciones muy bajas frente a situaciones como las capacitaciones y educación ambiental, entendiendo estas como base del reconocimiento organizacional en relación a la RSE.

De otro modo, es fundamental que la empresa adopte criterios de la ISO 26000 que permita captar información relevante en una sola dirección y que no genere distorsión de la misma, permitiendo de esta forma que los colaboradores no conozcan eficientemente la línea de apropiación frente al sistema.

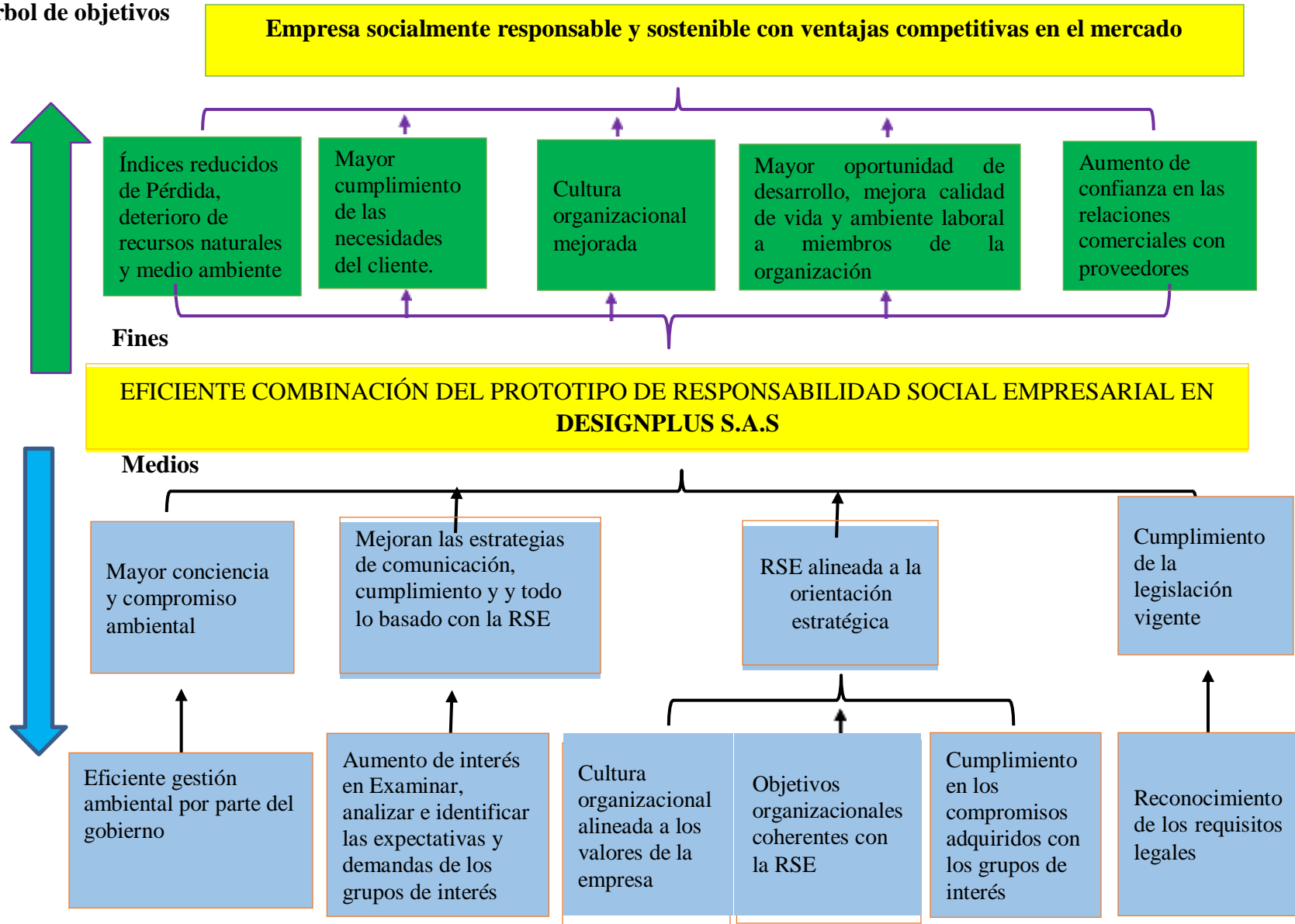
Matriz de Marco Lógico (Árbol de problema y Árbol de soluciones)

Tabla 4. Matriz de Marco Lógico

Árbol de problemas

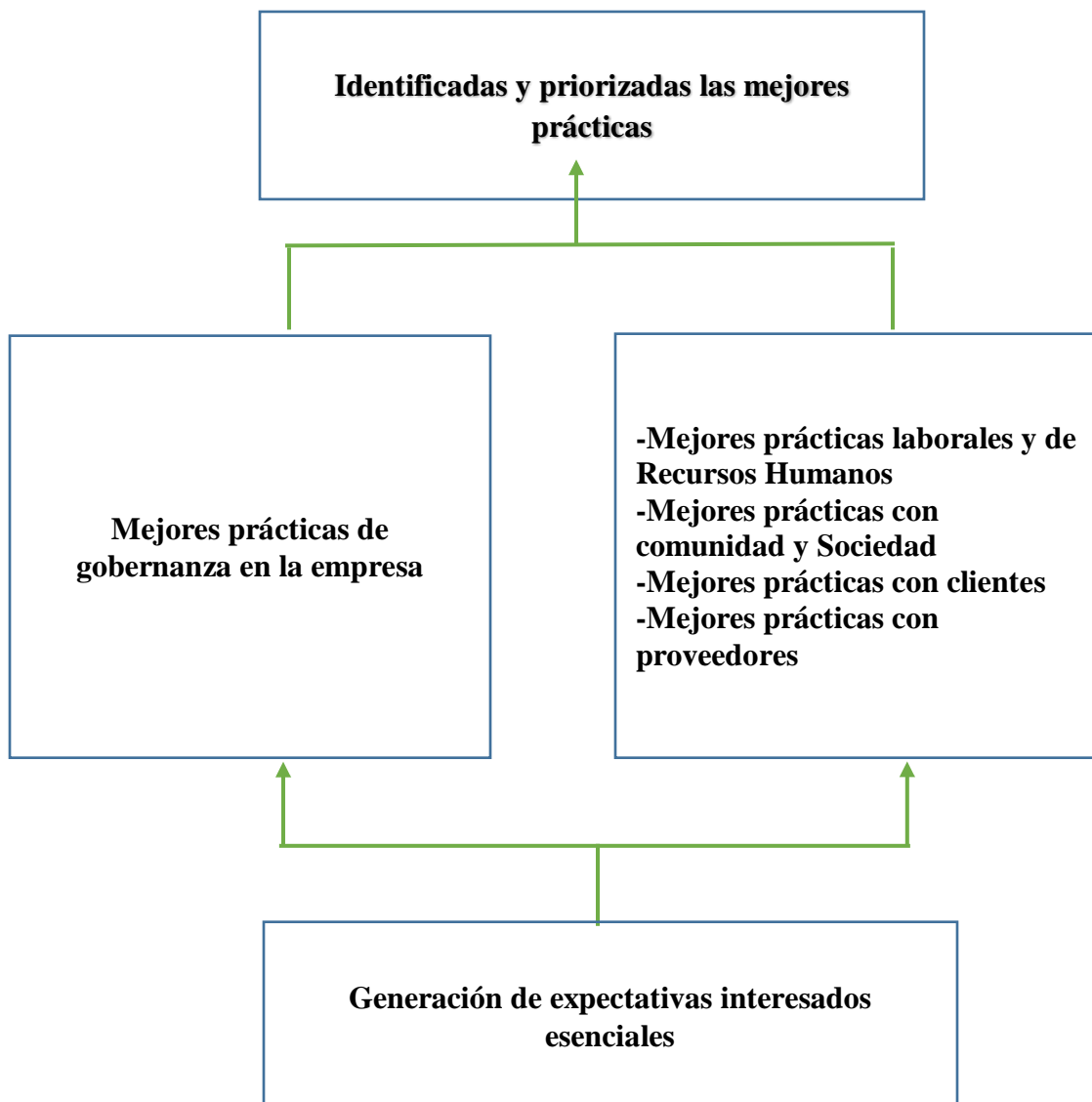


Árbol de objetivos



Árbol de acciones

Cualquier acción considerada debe incluir los componentes de responsabilidad social empresarial alineada a la orientación estratégica, generando un enfoque estratégico y con coherencia en todos los procesos de la empresa con principios de responsabilidad social, cumpliendo con legislación vigente y las expectativas de los interesados.



Mapa Estratégico Design Plus S.A.S - Agencia de Marketing Digital

Identificación grupos de interés

Examinar, analizar e identificar las expectativas y demandas de los grupos de interés, así como su inclusión en la estrategia de la empresa garantiza que esta adquiera un posicionamiento socialmente responsable.

Dimensión	Ámbito	Grupos de interés	Subgrupos
Económico	Habilidades de liderazgo en la empresa	Gerencia corporativa	Alta gerencia
			Establecimientos públicos
	Experiencias con clientes	Clientes y usuarios	Clientes frecuentes
			Clientes ocasionales
	Prácticas con proveedores	Proveedores y contratistas	Proveedores indispensables
			Proveedores de apoyo
Social	Prácticas laborales y de recursos humanos	Empleados	Personal directivo
			Personal operativo
	Prácticas con la comunidad y sociedad	Humanidad	Entidades comunitarias
			Jurisdicciones locales
Ambiental	Prácticas ambientales	Medio ambiente	Corporaciones reguladoras
			ONG medioambientales

Se tiene en cuenta en el trabajo el árbol de problemas o árbol de solución o objetivos, analizando la relación de los objetivos y las acciones.

A su vez, se centra en la matriz de marco lógico, distribuido por niveles y relacionado así

- Nivel I: Actividades
- Nivel II: Componentes
- Nivel III: Propósito
- Nivel IV: Fin

La finalidad está en determinar el objetivo principal en el árbol de soluciones u objetivos.

Los componentes, se basan en el efecto de las estrategias perpetradas.

Primer nivel, se definen las tareas importantes para efectuar y para formalizar los componentes.

Fin, indicar los parámetros fijados y llevados a cabo en cada actividad

Tabla 5. Mapa Estratégico

SÍNTESIS NARRATIVA	INDICADORES	MEDIOS DE VERIFICACIÓN	SUPUESTOS
FIN:			
DESIGNPLUS S.A.S Empresa socialmente responsable y sostenible	Cronograma de capacitación a todo el personal de la empresa DESIGNPLUS S.A.S	Firma de asistencia del 100 % de empleados en las sesiones programadas de capacitación	Empleados con alto desarrollo de competencias y habilidades
	Todos los colaboradores de la empresa DESIGNPLUS S.A.S conocen la misión, visión y aplican correctamente los valores, principios, códigos y procedimientos bajo los cuales son direccionados.	Evaluaciones semestrales del equipo	Destreza de los colaboradores a tener transferencia de conocimientos en los temas relevantes de la empresa

con ventajas competitivas en el mercado	Ejecución anual de encuesta del clima laboral en la empresa DESIGNPLUS S.A.S	Encuesta sobre clima organizacional	Responsabilidad de los directivos de la compañía
	Satisfacción de clientes	Encuesta de satisfacción del cliente	Encuesta diseñada por el departamento de clientes y gestión humana de la compañía
PROPÓSITO:			
eficiente composición del prototipo de responsabilidad social empresarial en DESIGNPLUS S.A.S	Aplicación correcta de todos los procesos de integración de responsabilidad social empresarial en la empresa DESIGNPLUS S.A.S	Instrumento de autoevaluación de prácticas estipuladas	Las acciones se implementan y con mejoramiento continuo
COMPONENTES:			

<p>1. Direccionamiento, principios y compromisos empresariales</p>	<p>Reorientación estratégica de: misión, visión, valores, códigos de conducta, políticas y procedimientos de la empresa</p> <p>DESIGNPLUS S.A.S</p>	<p>Actualización de metas estratégicas de la empresa en los manuales de delegación.</p>	<p>Entrega de los directivos de la compañía</p>
<p>1,1 acciones de mejora de servicio al cliente</p>	<p>Plan de capacitación al personal en conocimientos técnicos de informática, Hosting. Dominios y postventa en servicio a cliente</p>	<p>Disminución de quejas y reclamos hechas por los clientes</p>	<p>Compromiso de los directivos de la compañía</p>
<p>2. ejercicios de prospectiva de prácticas de RSE</p>	<p>procesos de integración de responsabilidad social empresarial de la empresa DESIGNPLUS S.A.S</p>	<p>Instrumento de retroalimentación de experiencias estipuladas</p>	<p>Las practicas consideradas por los interesados, están alineadas con los objetivos estratégicos de la empresa</p>

3.Perfilamiento de mejora para el desempeño de requisitos legales	Obediencia de la legislación vigente, así como todos sus requisitos legales	Instrumentos legales y financieros	Compromiso del área legal y financiera para implementa las acciones
4. acciones para Reducir el impacto ambiental y protección a la fauna y flora	Lograr una cultura medio-ambiental, y un programa de sostenibilidad para la empresa	Procesos y procedimientos establecidos por el área de calidad y sostenibilidad	los objetivos estratégicos de la empresa deben estar basados en la sostenibilidad y responsabilidad ambiental
ACTIVIDADES:			
1.1 analizar o establecer las disposiciones estratégicas de la agrupación (misión y visión)	Consentimiento de los directivos de la compañía	Modificación de misión y visión en el manual de convivencia	La enunciación es evidente, concisa y se centra en los objetivos estratégicos de la empresa

<p>1.2 analizar y priorizar la cultura organizacional (valores, códigos de conducta y procedimientos)</p>	<p>Aprobación por parte de los directivos de la compañía</p>	<p>Aplicación correcta de todos los valores, códigos de conducta, políticas y procedimientos de la empresa DESIGNPLUS S.A.S</p>	<p>Los valores y códigos de conducta son conocidos, y aplicados a todos los colaboradores de la asociación</p>
<p>1.3 establecer compromisos con los grupos de interés (políticas)</p>	<p>Aprobación por parte de los directivos de la compañía</p>	<p>Reajuste de políticas en el manual de gestión</p>	<p>Las políticas creadas son de correcto acatamiento por la empresa</p>
<p>2.1 asemejar y encasillar los grupos de interés</p>	<p>Descritos y catalogados los interesados</p>	<p>Herramienta de gestión grupos de interés</p>	<p>La caracterización y codificación se realiza de acuerdo a la estrategia organizacional</p>

<p>2.2 analizar y priorizar las prácticas de RSE</p>	<p>Priorizar de acuerdo a las necesidades de mejora inmediata de la empresa DESIGNPLUS S.A.S</p>	<p>Cantidad de prácticas por interesado implementada</p>	<p>La priorización se realiza de acuerdo a la estrategia organizacional</p>
<p>2.3 analizar y establecer políticas de atención al cliente</p>	<p>Aprobación por parte de los directivos de la compañía</p>	<p>Actualización y aplicación en todos los procesos y procedimientos de la empresa</p>	<p>Las políticas generadas son de correcto cumplimiento por la empresa</p>
<p>3.1 determinación de acciones para Cumplimiento de la legislación vigente, así como todos sus requisitos legales</p>	<p>Establecimiento de acciones para los requisitos legales incumplidos</p>	<p>Instrumentos legales y financieros</p>	<p>Las labores definidas acceden a cumplir con las obligaciones legales incumplidas.</p>

4.1 crear un programa de sostenibilidad para la empresa	Aprobación por parte de los directivos de la compañía	Procedimiento establecido para la sostenibilidad de la empresa DESIGNPLUS S.A.S	El programa de sostenibilidad es conocido, y aplicado por todos los colaboradores de la empresa
--	---	---	---

Plan Estratégico de Responsabilidad Social Empresarial

Tabla 6. Plan Estratégico de Responsabilidad Social Empresarial

Dimensión	Objetivo estratégico	Estrategia	Plazo	Costo	indicador
Económico	Incrementar las ventas y equilibrar la rentabilidad económica, el mejoramiento de calidad de vida del personal, el bienestar social y la protección del medio ambiente	Contribuir al desarrollo económico por medio de la colaboración de empleados, accionistas, proveedores mediante una inversión socialmente responsable, con precios justos, posicionando la marca y generar rentabilidad.	1 AÑO	\$15.000.000	Aumento de rentabilidad de acuerdo a la tasa de crecimiento del mercado
Social	Integrar condiciones laborales y el talento humano teniendo una actitud de responsabilidad	Promover acciones generadoras de responsabilidad social en el entorno tales como	1 AÑO	\$8.000.000	Gestión de diversidad, acciones sociales voluntarias realizadas,

	social, mediante inversiones en proyectos sociales, comunitarios y desarrollo personal, para abarcar programas de desarrollo que favorezcan a la comunidad.	donaciones, trabajo con la comunidad, servicio al cliente y crecimiento personal			generación de empleo y beneficios laborales
Ambiental	crear un programa de sostenibilidad para la empresa.	Mitigar Pérdida y deterioro de recursos naturales y medio ambiente Dentro de lineamientos de la ley ambiental y políticas del ministerio del medio ambiente.	1 AÑO	\$10.000.000	Índices reducidos de Pérdida, deterioro de recursos naturales y medio ambiente

Conclusiones

Es importante la implementación de RSE en las empresas ya que el propósito en cada una de estas se basa en llegar a ser reconocidas por sus buenas prácticas, en busca de ser materia de desarrollo sostenible en la sociedad y el cuidado ambiental.

Los impactos que generen las organizaciones positivos o negativos van ligados directamente a su actividad económica e impactan tanto en los colaboradores como en la sociedad y su entorno, estos a su vez generan situaciones en donde se ven inmersos temas como el cuidado del medio ambiente, el desarrollo social y autosostenible de las comunidades y los impactos económicos a nivel global.

Se aplicó la encuesta como método de evaluación y análisis de indicadores de gestión de responsabilidad social empresarial RSE a la empresa DESING PLUS S.A.S, respetando la norma ISO 26000, la cual se ha implementado en varias áreas del RSE. La implementación de este método ha proporcionado datos cualitativos y cuantitativos permitiendo observar los actos desarrollados e identificando los puntos más fuertes, su área de mejora, permitiendo planificar cada acción a realizar en el futuro.

Es necesario que la organización piense en las afectaciones: ambientales, sociales y económicas que puede traer no implementar la norma ISO 26000 de Responsabilidad Social Empresarial. Para favorecimiento de la empresa, la economía de un país y siendo solidarios con el medio ambiente.

Referencias Bibliográficas

- Arroyo, J. (2018). Los códigos de ética y los códigos de conducta en la promoción de la ética organizacional. *Revista Nacional De Administración*, 9(1), 87-103. Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/rori/v20n2/v20n2a11.pdf>
- Calvo, Patrici. (2014). Ética empresarial, responsabilidad social y bienes comunicativos . *Tópicos (México)*, (47), 199-232. Recuperado de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0188-66492014000200008
- DesignPlus S.A.S - Agencia de Marketing Digital Bogotá. Recuperado de: <https://designplus.co/>
- Díaz, L (2007). Responsabilidad social empresarial: Enfoque estratégico y de creación de valor. Recuperado de <https://repositorio.uniandes.edu.co/bitstream/handle/1992/9814/u303403.pdf?sequence=1>
- González, Y., Manzano, O & Torres, M. (2019). Capítulo 3: Integración sistémica de las categorías dentro de un plan de responsabilidad social Universitaria. Libros Universidad Nacional Abierta Y a Distancia, 77 - 119. Recuperado a partir de <https://hemeroteca.unad.edu.co/index.php/book/article/view/3139>
- ISO (2010). ISO 26000. Guía de responsabilidad social. Recuperado de

<https://www.iso.org/obp/ui#iso:std:iso:26000:ed-1:v1:es>

Medina, M & Moreno, C (2009). Diseño de un modelo de gestión de RSE a la empresa

Micro Pneumatic S.A. Recuperado de

[https://repository.unad.edu.co/bitstream/handle/10596/1140/2009-49P-](https://repository.unad.edu.co/bitstream/handle/10596/1140/2009-49P-08.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

[08.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repository.unad.edu.co/bitstream/handle/10596/1140/2009-49P-08.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Muñoz, E & Quinteros, M. (2018). Evaluación de resultados de proyectos sociales,

mediante el uso de la matriz del marco lógico, promovidos por el área de RSE del sector

banca en Lima Metropolitana en el periodo 2015-2017: estudio de caso del proyecto

“Contigo en tus finanzas en aula” del Banco de Crédito del Perú. Recuperado de

[https://bibliotecavirtual.unad.edu.co/login?url=http://search.ebscohost.com/login.aspx?dir](https://bibliotecavirtual.unad.edu.co/login?url=http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=edsbas&AN=edsbas.AF49E844&lang=es&site=eds-live&scope=site)

[ect=true&db=edsbas&AN=edsbas.AF49E844&lang=es&site=eds-live&scope=site](https://bibliotecavirtual.unad.edu.co/login?url=http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=edsbas&AN=edsbas.AF49E844&lang=es&site=eds-live&scope=site)

Ocampo, O., García, J., Ciro, L & Forero; Y. (2015). Responsabilidad social en pequeñas

empresas del sector de Alimentos y Bebidas de Caldas. En: Entramado, 11(2). 72-90.

Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/entra/v11n2/v11n2a06.pdf>

Ramírez, Reynier I., Nelson D. Lay, and Harold B. Sukier. 2020. “Gerencia Estratégica

Para La Gestión de Personas Del Sector Minero de Venezuela, Colombia y Chile.”

Información Tecnológica 31 (1): 133–40. Recuperado de

[https://bibliotecavirtual.unad.edu.co/login?url=http://search.ebscohost.com/login.aspx?dir](https://bibliotecavirtual.unad.edu.co/login?url=http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=zbh&AN=141889816&lang=es&site=eds-live&scope=site)

[ect=true&db=zbh&AN=141889816&lang=es&site=eds-live&scope=site](https://bibliotecavirtual.unad.edu.co/login?url=http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=zbh&AN=141889816&lang=es&site=eds-live&scope=site)

Rodríguez, Y., Cabrera, J & Frías, B. (2018). Responsabilidad social empresarial. Camino hacia una gestión organizacional estratégica. Folletos Gerenciales, 22(3), 180–189.

Recuperado de

<https://bibliotecavirtual.unad.edu.co/login?url=http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=zbh&AN=131500116&lang=es&site=eds-live&scope=site>

Sánchez, N. (2007). El marco lógico. Metodología para la planificación, seguimiento y evaluación de proyectos. Visión Gerencial, (2),328-343. [fecha de Consulta 2 de marzo de 2020]. ISSN: 1317-8822. Recuperado

de <https://www.redalyc.org/pdf/4655/465545876012.pdf>

Valenzuela, L., Jara, M, & Villegas, F (2015). Prácticas de responsabilidad social, reputación corporativa y desempeño financiero. Revista de Administración de Empresas, 55(3), 329-344. Recuperado de http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-75902015000300329

Anexo**(Enlace código de Conducta)**

<https://editor-storage.reedsy.com/books/165313/exports/success/2c7d6222-3639-4b4f-8536-1985eada00d6/202007060313-codigo-de-etica-de-la-empresa-design-plus-sas-agencia-de-marketing-digital.zip>