

**La RSE como Aporte en el Equilibrio de las Diferentes Dimensiones tanto Económicas,
Sociales y Ambientales Repercutiendo en la Competitividad de la Empresa
Level Market Service Export SAS**

Yuseth Alejandra Chalarca Castaño

Edwin David Vesga Vergel

Yeraldin Ospina Talero

Jenny Maricel Garcia

Harold Andres Valencia

Universidad Nacional Abierta Y A Distancia – UNAD

Escuela De Ciencias Administrativas, Contables, Económicas y de Negocios

Diplomado de Profundización en Gerencia Estratégica y Responsabilidad Social Empresarial

Administración de Empresas

2021

**La RSE como Aporte en el Equilibrio de las Diferentes Dimensiones tanto Económicas,
Sociales y Ambientales Repercutiendo en la Competitividad de la Empresa**

Level Market Service Export SAS

Yuseth Alejandra Chalarca Castaño

Edwin David Vesga Vergel

Yeraldin Ospina Talero

Jenny Maricel García

Harold Andrés Valencia

Grupo 101008_22

Sergio Nicolás Barrera Pardo

Tutor

Universidad Nacional Abierta Y A Distancia – UNAD

Escuela De Ciencias Administrativas, Contables, Económicas y de Negocios

Diplomado de Profundización en Gerencia Estratégica y Responsabilidad Social Empresarial

Administración de Empresas

2021

Tabla de contenido

Resumen	9
Palabras Claves:	9
Abstract	10
Capítulo 1. Antecedentes del Problema	11
Objetivos	12
Objetivo General	12
Objetivos Específicos	12
Capítulo 2. Marcos Referenciales	13
Marco Conceptual	13
Marco Teórico	15
Marco Institucional	21
Organigrama de la Empresa	22
Misión.....	23
Visión	23
Valores	23
Características	23
Marco Legal	25

Capítulo 3. Resultados	26
Diagnóstico.....	26
Análisis del Proceso Bajo Encuesta en la Compañía	33
Matriz de Marco lógico	35
Mapa Estratégico y Explicación a Partir de La Dimensión Económica, Social y Ambiental e Inclusión de los Stakeholders	38
Capítulo 4. Plan de Mejoramiento	39
Conclusiones	45
Referencias.....	46
Anexos	49
Anexo A. Enlace al Código de Ética.....	49
Anexo B. Formato de Recolección de Información	49

Lista de Tablas

Tabla 1	8
Tabla 2	21
Tabla 3	27
Tabla 4	28
Tabla 5	32
Tabla 6	41

Lista de Figuras

Figura 1	22
Figura 2	35
Figura 3	36
Figura 4	37
Figura 5	38
Figura 6 Resultado pregunta 1	54
Figura 7 Resultado pregunta 2	54
Figura 8 Resultado pregunta 3	55
Figura 9 Resultado pregunta 4	55
Figura 10 Resultado pregunta 5	56
Figura 11 Resultado pregunta 6	56
Figura 12 Resultado pregunta 7	57
Figura 13 Resultado pregunta 8	57
Figura 14 Resultado pregunta 9	58
Figura 15 Resultado pregunta 10	58
Figura 16 Resultado pregunta 11	59
Figura 17 Resultado pregunta 12	59
Figura 18 Resultado pregunta 13	60
Figura 19 Resultado pregunta 14	60
Figura 20 Resultado pregunta 15	61
Figura 21 Resultado pregunta 16	61
Figura 22 Resultado pregunta 17	62
Figura 23 Resultado pregunta 18	62

Resumen Analítico Especializado

Tabla 1

Resumen Analítico Especializado

Título	
Autores	Yuseth Alejandra Chalarca Castaño, Edwin David Vesga Vergel, Jenny Maricel Garcia Gonzalez, Yeraldin Ospina Talero, Harold Andres Valencia Vargas.
Tipo de documento	Trabajo de Grado de Diplomado
Asesor	Sergio Nicolas Barrera Pardo
Año	2021
Palabras claves	Presupuesto, plan estratégico, parámetros, Responsabilidad Social Empresarial.
Resumen	Se analizaron las siete materias entendiendo que la empresa no cumple con todos los parámetros y que aplicando la norma de la ISO 26000 se pudo identificar la problemática central y mediante objetivos buscar alternativas o estrategias de mejora.
Problema de investigación	Falta priorizar el Desarrollo Humano y mejorar la Capacitación en el lugar de trabajo.
Metodología	Metodología de la investigación
Principales resultados	El porcentaje obtenido por la empresa Level Markets Service Export SAS de cumplimiento de la norma ISO 26000 fue de un 81% ubicándose dentro de la tabla de ponderación con un cumplimiento adecuado. Claramente se comprende que se deben realizar reformas y ajustes a la compañía para las mejoras y proyecciones de la misma.
Conclusiones	Se logra concluir que la empresa Level Market Export SAS presenta una problemática marcada principalmente por la alta rotación de personal, entre sus principales causas esta la no aplicabilidad de

la norma ISO 26000, por eso se sugieren unos planes de acción determinados donde se busca abordar tres dimensiones específicas: económica, social y ambiental.

Referencias

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, A (2007). Diseño de un mapa estratégico para el mejoramiento de la gestión gerencial en las pymes del sector metalmecánico del municipio de Guacara del Estado de Carabobo. Recuperado

de <http://www.riuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/123456789/4342/1/agonzalez.pdf>

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>

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-08.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Nota. Información resumida, clara y precisa sobre el contenido del documento

Resumen

Con la ayuda de la norma ISO 26000 RSE, la cual permitió desde la consultoría de la empresa evaluada que es crucial aplicar las políticas y normas de la Responsabilidad Social Empresarial; para hacer los análisis de las 7 materias entendiendo que la empresa no cumple con todos los parámetros y que aplicando la norma de la ISO 26000 se pudo identificar la problemática central y mediante objetivos buscar alternativas o estrategias de mejora, bajo un fin estratégico y buscando una propuesta de mejora continua para ahorrar presupuestos y derivarlos también hacia otras áreas o implementaciones para el crecimiento de la compañía evaluada.

Palabras Claves:

Presupuesto, plan estratégico, parámetros, Responsabilidad Social Empresarial.

Abstract

With the help of the ISO 26000 CSR standard, which allowed from the consultancy of the evaluated company that it is crucial to apply the policies and standards of Corporate Social Responsibility; To carry out the analysis of the 7 subjects, understanding that the company does not comply with all the parameters and that by applying the ISO 26000 standard we can identify the central problem and, through objectives, seek alternatives or improvement strategies. Under a strategic purpose and looking for a proposal for continuous improvement to save budgets and also refer them to other areas or implementations for the growth of the companies evaluated.

Keywords:

Budget, strategic plan, parameters, Corporate Social Responsibility.

**La RSE como Aporte en el Equilibrio de las Diferentes Dimensiones tanto
Económicas, Sociales y Ambientales Repercutiendo en la Competitividad de la Empresa**

Level Market Service Export SAS

Capítulo 1. Antecedentes del Problema

La compañía Level Markets Service Export, se dedica a la prestación de servicios para plataformas de inversión y lograr convertir clientes para el área de ventas. Dentro de los problemas que se identifican en la compañía están claros los siguientes puntos:

1. Alta rotación del personal en el área de ventas por mes
2. Tienen inconsistencias en la capacitación del personal
3. Baja productividad de la empresa
4. Jornadas laborales extensas
5. Altos costos en reclutamiento y entrenamiento en la capacitación de cada

Ejecutivo de Cuenta.

6. Frustración al no cumplir las metas sobre Target
7. Empleados con alto nivel de frustración y estrés laboral
8. No hay una escala de desarrollo hacia el crecimiento del personal

Objetivos

Objetivo General

Proponer un plan estratégico de mejora y seguimiento que permita optimizar la Responsabilidad Social Empresarial de la empresa Level Markets Service Export con base a la norma ISO 26000.

Objetivos Específicos

Identificar mediante análisis la situación actual de la empresa Level MarketsService Export para determinar su estado sobre la norma ISO 26000 de RSE.

Realizar un itinerario de trabajo que permita identificar las mejoras que requiere la organización frente a la RSE.

Gestionar un inventario de comprobación paso a paso que permita el seguimiento de los procesos estratégicos para la compañía, bajo la normatividad de la RSE.

Redactar un documento que permita estipular las normas y compromisos a seguir que promuevan un ambiente agradable dentro del campo laboral, incentivando en los trabajadores unas reglas positivas que incentiven la aplicación de la RSE en la compañía.

Capítulo 2. Marcos Referenciales

Marco Conceptual

Se establece la propuesta de creación de valor compartido para las empresas, este aporte constituye el inicio de la reflexión de otros investigadores y la revisión de conceptos como el de RSC (responsabilidad social corporativa); entendida así: La responsabilidad social corporativa va más allá del cumplimiento de las leyes y las normas, dando por supuesto su respeto y su estricto cumplimiento. En este sentido, la legislación laboral y las normativas relacionadas con el medio ambiente son el punto de partida con la responsabilidad ambiental. (Porter, Kramer,2011)

El cumplimiento de estas normativas básicas no se corresponde con la Responsabilidad Social, sino con las obligaciones que cualquier empresa debe cumplir simplemente por el hecho de realizar su actividad. Sería difícilmente comprensible que una empresa alegara actividades de RSE si no ha cumplido o no cumple con la legislación de referencia para su actividad. Como indican los autores, es importante crear un valor compartido bajo compromisos legales, pero a su vez bajo conciencia de la actividad que se desarrolle con cada organización, ahora bien, las compañías que no le ven el valor, ni la importancia de respetar las normas que el estado les solicita bajo jurisdicción tampoco tendrían la organización respectiva para implementar los cambios que se requieren para dicha organización. (Escuela de Organización Industrial, 2014).

Stakeholders: Son los integrantes que bajo su rol de mando pueden tener un estilo de influencia de manera directo o indirecta todo tipo de decisiones que puedan afectar la compañía basados en decisiones. (Freeman,1984)

Ética Empresarial: Permite medir el comportamiento, donde es fundamental resaltar el bien en comunidad que establecen los parámetros morales establecidos. (Giovanola Rodríguez, Aguilera, 2005).

Desarrollo Social: Es la continua mejora ante la calidad de vida que puede tener un ser humano, es decir, basados en el crecimiento de su integridad salud, cultura, educación. (Migdley, s.f.).

La responsabilidad social empresarial ha tenido una gran importancia que se ha podido plasmar en un contexto internacional por la proliferación y la generación de valor agregado y contribuir al desarrollo económico sostenible mejorando la calidad de vida para todos los empleados y sus familias. (Valenzuela, Jara 2015)

Si existe un incremento en la reputación de la compañía, esto permitiendo tener un gran beneficio durante períodos más prolongados, que pueden solventar de manera más robusta cualquier circunstancia adversa y constituir un pilar fundamental para cualquier planificación estratégica que se quiera hacer. (Henríquez Oreste 2015)

Cada vez que se ejecuta una actividad se debe identificar cuáles son los resultados obtenidos, y así de esta manera el efecto pueda verse en positivo o negativo para la empresa. y lograr lo que se tiene como establecido para la compañía sus empleados y todo el personal de esta, para así lograr cumplir la meta trazada. (Gonzalez 2011)

Marco Teórico

Cuando se habla de la responsabilidad social empresarial RSE se reconoce que es un compromiso consciente y consecuente que busca cumplir de una manera honesta con la finalidad de la empresa, tanto en lo interno como en lo externo, el resultado que se busca es el de lograr conseguir perspectivas económicas, sociales y ambientales de todos los que hagan parte del proceso, es importante reconocer que se busca lograr unos objetivos que repercutan de manera positiva en favor de la gente, demostrando respeto hacia los mismos ,así como valores éticos, la comunidad y el medio ambiente, que lo anterior ahonde en el beneficio de la colectividad.

La responsabilidad social empresarial juega un papel preponderante dado que la misma debe suplir necesidades manifiestas y su desarrollo debe darse dentro de un ámbito de honestidad, con transparencia en su gestión respetando el desarrollo del entorno, debe ser un instrumento que logre competir dentro de los mercados, y debe darse de una manera voluntaria, debe ser autorregulada, con adaptabilidad para que contribuya dentro de un mundo más humano, eficiente y sustentable, y que a la vez sea rentable. Es así como la responsabilidad social empresarial juega un papel importante dado que la misma debe suplir necesidades manifiestas y su desarrollo debe darse dentro de un ámbito de honestidad, con transparencia en su gestión respetando el desarrollo del entorno. La RSE debe ser un instrumento que logre competir dentro de los mercados, y debe darse de una manera voluntaria, debe ser autorregulada, con adaptabilidad para que contribuya dentro de un mundo más humano, eficiente y sustentable, y que a la vez sea rentable.

Teniendo en cuenta eso. Si una organización no es autoevaluada, claramente no se evidenciaría un cambio, por ende, no se pueden establecer estrategias. Con esta situación

plantada, las organizaciones deben comprender que, dentro de su desarrollo es importante revisar planes y acciones basadas bajo el compromiso de fomentar condiciones y cambios para las futuras generaciones con lo que se podrá trabajar con empresas responsables en varios ámbitos que generen proactividad, compromiso adquirido de todos los empleados para el desarrollo del mismo entorno.

Según (Calderón 2019) Aunque la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) es inherente a la empresa, recientemente se ha convertido en una nueva forma de gestión y de hacer negocios, en la cual la empresa se ocupa de que sus operaciones sean sustentables en lo económico, lo social y lo ambiental, reconociendo los intereses de los distintos grupos con los que se relaciona y buscando la preservación del medio ambiente y la sustentabilidad de las generaciones futuras. Es una visión de negocios que integra el respeto por las personas, los valores éticos, la comunidad y el medioambiente con la gestión misma de la empresa, independientemente de los productos o servicios que ésta ofrece, del sector al que pertenece, de su tamaño o nacionalidad.

Teniendo en cuenta el párrafo anterior, se busca tener una gran conservación del medio ambiente, en cada campo o área de la empresa esto permitiendo avanzar en la sostenibilidad de la misma empresa, y a la vez sobre la sustentación en la parte económica donde se reconocerá el funcionamiento de los ingresos y salidas que se tienen y poder darle un correcto manejo en las finanzas que manejara la empresa.

Nos dice Verduzco, (2006) que es la perspectiva más difundida internacionalmente es la que identifica la RSE con el desempeño corporativo, entendiendo esto como el papel que deben desempeñar las empresas en beneficio de sus respectivas comunidades. El autor es preciso en establecer una visión contundente, donde habla del desarrollo del desempeño laboral dentro de

una comunidad y el valor que ejerce la responsabilidad social para el crecimiento y evaluación de una compañía más sólida.

Para, Rochlin, (2005) indica que todavía hay mucha confusión sobre su alcance real porque hay quienes la confunden con actos de buena voluntad como construir escuelas en los lugares donde operan sus empresas o incluso con filantropía, como donar a fundaciones culturales o artísticas.

El autor Vidaurri, (2016) define a la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) como una visión sobre la empresa que concibe el respeto a los valores éticos, a las personas, a las comunidades y al medioambiente como una estrategia integral que incrementa el valor añadido y, por lo tanto, mejora la situación competitiva de la empresa. Esta perfecto pensar en el desarrollo de los valores éticos dentro de una comunidad; ya que permiten generar participación a los empleados operativos, administrativos donde se puede implementar trabajos en cooperación de todos los empleados para generar participación y a su vez generar empatía y competitividad a nivel laboral. Con ello se busca manejar la participación de todos los individuos, pero manejando los valores y principios éticos de cada individuo bajo conjunto.

Long (2008) menciona que las empresas buscan una gestión de RSE para ingresar a un mercado global. Freeman (1984) argumenta que la RSE puede ser la estrategia óptima para minimizar los costos de transacción con las partes interesadas. Carroll (1989) dice que la RSE incluye aspectos económicos, legales y éticos, lo que permite que haya una conexión con las finanzas.

La RSE tiene gran importancia para el desarrollo del país, para ello es indispensable aumentar la capacidad institucional para la programación y apoyo a prácticas que permitan ver

resultados en diversos grupos de interés como son aliados estratégicos, los clientes, empleados, directivos, comunidad, entre otros.

Heydari (2011) y Perrin (2011) proponen que debe haber un modelo de relación que permita ver resultados en los grupos de interés que se impacta y estos pueden influir positiva o negativamente. Esto quiere decir que, si por ejemplo un cliente se siente satisfecho con la calidad del servicio prestado o producto adquirido, esto hará que se aumente las ventas al tener un cliente filiado y un referenciador de la empresa.

Con respecto a los empleados al implementar la RSE, permite aumentar la reciprocidad con los mismos, logrando tener mayor identificación y compromiso con la organización, logrando aumentar la efectividad de producción rotación de personal y ausentismo (Zhang, Zoro y Jalil et al., (2010).

Otro grupo de interés es la comunidad, las donaciones como forma de inversión se deben realizar como parte estratégica corporativa (Finch,2008). Cuando una empresa no implementa prácticas de RSE puede presentar inconvenientes como negativas de compra, dificultad para contratar y mantener personas talentosas dentro de la compañía (Eccles,2014).

Las empresas de mayor tamaño incorporan prácticas socialmente responsables debido a que sus resultados son más visibles que las de menor tamaño y por lo tanto son más susceptibles a sufrir daño de depuración (charlo et al.,2013, Artiach et al.,2010 y Fauzi et al., 2007). Stanwich y Stanwick (1998) observan que las empresas de mayor tamaño tienen mayores niveles de RSE, debido a la presión ejercida por los grupos de interés.

Aunque Bourlakis et al. (2014) en su investigación a las compañías griegas que forman parte del sector alimentos, encuentra en sus hallazgos que las empresas pequeñas tienen el mejor

desempeño en términos de sustentabilidad. Si existe holgura de recursos existirá un mejor desempeño en términos de Responsabilidad social, debido a que se cree que la rentabilidad de las empresas permite y motiva a las compañías a realizar una mayor asignación de recursos, en incrementar su nivel de RSE.

Las responsabilidades éticas más importantes son el respeto de los derechos humanos en el trabajo, del medio ambiente, servir a la sociedad mediante la elaboración de productos útiles, el cumplimiento de las leyes, incentivar la distribución equitativa de las riquezas, el correcto uso del agua y de la energía en la empresa, las medidas de colaboración y asociación, implicar a la sociedad en prácticas de RSE, marketing para la construcción de la reputación, lucha contra la corrupción y la mejora de oportunidades de la comunidad donde radica la empresa.

La responsabilidad social empresarial RSE tiene muchos beneficios que logran brindar a la organización unos objetivos más claros y transparentes, así como alcanzables dado que se crea una imagen corporativa positiva con sus clientes da confianza y transparencia con sus proveedores, fidelidad y aprecio de sus clientes, compromiso y adhesión con sus empleados.

Por ende, se dice que la RSE es fundamental en cualquier organización dado que la misma le brinda confiabilidad respaldo de los mercados financieros e inversionistas a la empresa, así como el mejoramiento de la cultura organizacional, aumento de la productividad y la rentabilidad, confianza y oportunidades para nuevos negocios.

Indiscutiblemente la importancia de la RSE ha permitido el crecimiento de la economía en diferentes mercados, no solo nacionales sino internacionales, sin embargo, existen planteamientos a favor de que las empresas con mejor desempeño financiero tienen mayores

recursos para invertir en estrategias sociales, Sin embargo, las prácticas de RSE no están en función de su desempeño financiero sino más bien de su tamaño y su nivel de endeudamiento.

Se recomienda que las instituciones promuevan la RSE y desarrollen cursos que ayuden a mejorar las prácticas de RSE de las empresas, con el fin de potencializar la responsabilidad social, independientemente de su tamaño, y que las instituciones educativas promuevan la investigación de las RSE como parte importante de la economía. Finalmente es un trabajo en conjunto que no debería asumirse como una obligación, si no, como un compromiso agregado como compañías que visualizan un desarrollo más fuerte para su continuidad y dejando huella para las futuras generaciones que lleguen a implementar sus conocimientos En empresas con manejo de buenas prácticas de responsabilidad social empresarial.

Marco Institucional

Tabla 2

Marco Institucional Level Markets Service Export SAS

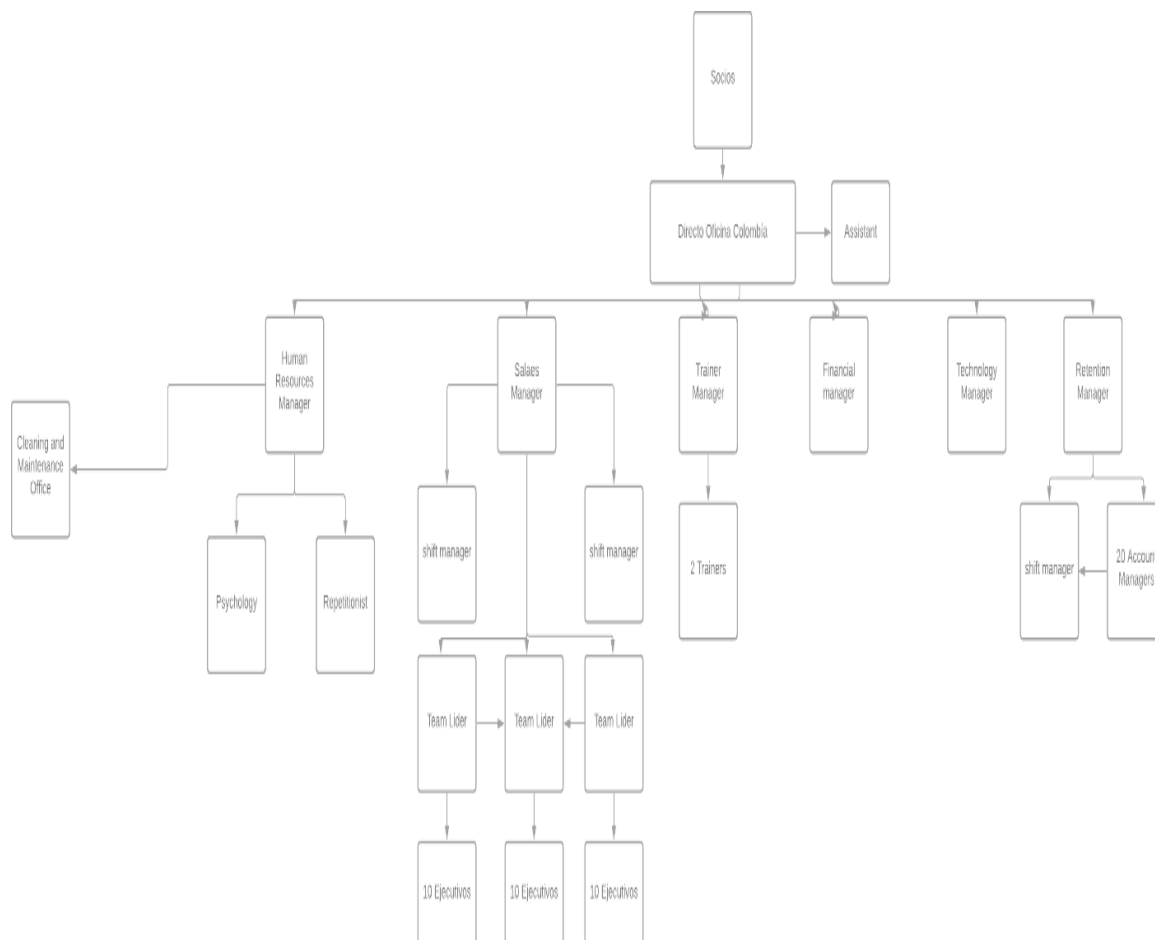
Razón Social	Level Markets Service Export Sas
Teléfono	3052660887
Ciudad	Bogotá
Departamento	Bogotá
Dirección Actual	Calle 72 5 83 P 5
NIT	9013869009
Actividad	Actividades de centros de llamadas (Call center)
Forma Jurídica	Sociedad por Acciones Simplificada

Nota. Datos registrados en cámara y comercio.

Organigrama de la Empresa

Figura 1

Organigrama de la Empresa Level Market Service Export SAS



Nota. Se muestra el nivel de jerarquía dentro de la empresa. Elaboración Propia.

Misión

Brindar soluciones profesionales que aporten una fuerza laboral talentosa con un servicio de alta calidad y una excelente satisfacción del cliente.

Visión

Simplificar y facilitar el diálogo entre nuestros clientes y sus relaciones con los suyos.

Valores

Calidad, Colaboración, Crecimiento, Responsabilidad

Características

- Es una compañía que tiene 1 año en el mercado nació en plena pandemia
- Tiene actualmente 70 empleados
- Es un centro de llamadas que maneja ventas y retención - Es un Bróker de inversiones internacional
- Se maneja con Latam desde México hasta Argentina para ventas
- Cuenta con área de training o entrenamiento
- Área de ventas (teams líder, trainers, sales manager, shift manager crm, ejecutivos de venta)
- Área de retención y negociación, Área recursos humanos, Área financiera, Área tecnológica
- Ventas: se deben cumplir objetivos diarios y mensuales para ser rentables; la compañía tiene excelentes condiciones laborales.
- Falencias: Frustración de los vendedores, rotación del personal en ventas.
- Horario: de lunes a Viernes.

- Salario: \$1.200.000 más comisiones en dólares.
- Tipo de contrato: contrato indefinido.
- Idioma requerido: Español.

Marco Legal

La norma ISO 26000 aplica de manera directa en crear mecanismos de responsabilidad social que contribuyen a cumplir a las organizaciones con la sostenibilidad, incluyendo de manera directa en los marcos de sostenibilidad ambiental social y legal, es importante reconocer que la norma ISO 26000 es una norma que se aplica de manera internacional a las organizaciones y que gracias a la misma norma la comunidad puede vigilar de manera directa y evaluar el actuar de las empresas.

Cuando se habla de responsabilidad social de las empresas se reconoce de manera directa el trato que estas tienen con el medio ambiente en general, que logren sus objetivos sin afectar la biodiversidad en general.

La norma ISO 26000 crea mecanismos de acercamiento entre la comunidad y la empresa así mismo se incentiva la productividad de los empleados, igualmente se logra un acercamiento de las organizaciones con el gobierno, empresas, proveedores, y clientes.

Capítulo 3. Resultados

Diagnóstico

Existen diferentes técnicas e Instrumentos de Recolección de la Información, Las técnicas de recolección de datos son definidas por Arias (2007) como “las distintas formas o maneras de obtener la información” es decir, son los diferentes modos con que cuenta el investigador para recolectar la información necesaria para responder la problemática planteada. Así mismo, Balestrini (2005), establece que la técnica de recolección de datos:

Trata de introducir en primer término, aquellas técnicas relacionadas con el análisis documental de las fuentes bibliográficas, pero que al mismo tiempo facilitarán la redacción del trabajo escrito. Al mismo tiempo que estamos haciendo referencia a investigaciones que introducen un diseño de campo, necesariamente se debe situar, aquellas técnicas denominadas también vivas o de relaciones individuales o de grupos, que se dedican a la observación de la realidad y como anteriormente se ha señalado, exigen repuestas directa de los sujetos estudiados, donde a partir de una muestra de individuos; representativa de un colectivo mucho más grande empleando procedimientos estandarizados, se interrogan a las personas en entrevistas orales o por escrito con el uso de encuestas, entrevistas, cuestionarios o las medidas de actitudes

El instrumento de diagnóstico que se usará en esta actividad es la encuesta, ya que permite obtener información sobre procesos, necesidades, aspiraciones, inconformidades, con lo cual se pueda determinar fortalezas y oportunidades de mejoramiento para la organización.

Así mismo con respecto a la encuesta, Oscar A. Zapata (2005), comenta que, La encuesta puede definirse como un conjunto de técnicas destinadas a reunir, de manera sistemática, datos sobre determinado tema o temas relativos a una población, a través de contactos directos o indirectos con los individuos o grupo de individuos que integran la población estudiada. Según

uso de calculadora de muestra, la encuesta se realizará en 27 personas, teniendo un nivel de confianza del 80% y un margen de error del 10%

Tabla 3

Tamaño de la muestra

Tamaño de la población	Nivel de confianza (%)	Margen de error (%)
70	80	10
= 27 Personas		

Nota. Información tamaño de la población y muestra.

Tabla 4

Instrumento de Diagnóstico

Materia fundamental o variables	Indicadores que demuestran el cumplimiento de la materia fundamental	Preguntas (entre 10 y 15 en total)	Instrumento y población objeto de estudio	Resultado final de implementación de cada materia
Gobernanza de la organización	<p>Cumplimiento del código de Ética.</p> <p>Número de denuncias mensuales*100/Número de quejas por empleado</p> <p>$27*100/40=66,1$</p>	<p>1. ¿En la empresa existe algún mecanismo con el cual se pueda denunciar actos de corrupción?</p> <p>2. ¿Cree usted que los empleados participan en las actividades de RSE dentro de la organización para poder cumplir con los objetivos establecidos?</p> <p>3. ¿Sabe usted si se hace seguimiento al cumplimiento de las RSE?</p>	Junta Directiva	66,1%
Derechos humanos	<p>Situación laboral con base al bienestar del personal</p> <p>$27*100/49=55,10$</p> <p>Número de políticas en seguridad y salud en el trabajo*100/Número de</p>	<p>1. ¿La empresa cuenta con algún instrumento interno que repercuta en el cumplimiento de las reglas establecidas?</p>	Responsable departamento de recursos humanos y seguridad y salud en el trabajo.	55,10%

políticas aplicadas en la empresa	2. ¿Se cumple con todas las políticas de seguridad y salud en el trabajo en la empresa?	3. ¿Se evalúa periódicamente el bienestar del personal?
Prácticas laborales	1. ¿Cuántos empleados renuncian por mes ya que se evidencia alta rotación en el área de ventas?	84.3%
Desarrollo de Capital humano	2. ¿Se vienen dando capacitaciones periódicas al personal y se evalúa su idoneidad dentro del cargo que ejecuta?	Empleados de todas las áreas.
Número de puestos vigentes*100/número de capacitaciones mensuales	3. ¿La empresa brinda beneficios, y oportunidades de desarrollo personal a sus trabajadores?	Responsable departamento de recursos humanos y seguridad y salud en el trabajo.
27*100/32=84,3	4. ¿La empresa cuenta con capacitaciones a su personal que repercutan en ascender periódicamente dentro de la organización?	

		<p>5. ¿Existen en la empresa mecanismos que brinden a sus empleados hábitos de vida saludable?</p> <p>6. ¿Se les entrega a los empleados las herramientas necesarias para el desempeño de su labor?</p>		
Medio ambiente	<p>Sostenibilidad medioambiental</p> <p>Número de canecas bajo clasificación por residuos*100/número de canecas usadas en la oficina bajo clasificación</p>	<p>1. ¿Conoce usted las prácticas ambientales que aplica la compañía?</p> <p>2. ¿Sabe usted si los empleados participan en las normas ambientales y el desarrollo de estas?</p>	Empresa en su totalidad	77,8%
Prácticas justas de operación	<p>Trabajo operacional</p> <p>Número de compras mensuales*100/número de pagos a proveedores</p> <p>27*100/28=96,4</p>	<p>1. ¿Sabe usted las fechas de convocatorias para la aplicación de contratistas bajo oferta?</p> <p>2. ¿La empresa cuenta con capacitaciones a su personal que repercutan en ascender periódicamente dentro de la organización?</p>	Área de compras y Finanzas	96,4%

Asuntos de consumidores	Servicio al cliente Número de felicitaciones por mes*100/quejas mensuales $27*100/31=87,39$	1. ¿Existen en la empresa campañas de retención, satisfacción y fidelización de los clientes? 2. ¿Existe en la empresa una calificación porcentual dada por los clientes al finalizar el servicio?	Departamento de servicio y Respuesta al consumidor.	87,39%
Participación y desarrollo de la comunidad	Actividad participativa en la comunidad Número de proyectos aplicados*100/ Número de proyectos desarrollados $27*100/28=96,4$	1. ¿Sabe usted qué programas de desarrollo se aplican para la comunidad?	Director de Recursos humanos	96,4%
Resultado final				81%

Nota. Porcentaje de cumplimiento de normas ISO 26000 de cada una de sus variables o materias.

Tabla 5

Ponderación y Resultado

Materia fundamental o variables	Resultado final de implementación de cada materia	Baja implementación de la norma ISO 26000 0%-30%	Media implementación de la norma ISO 26000 30%-60%	Adecuada implementación de la norma ISO 26000 60%-90%	Satisfactoria implementación de la norma ISO 26000 90%-100%
Gobernanza de la organización	66,7%			X	
Derechos humanos	55,6%		X		
Prácticas laborales	85,6%			X	
Medio ambiente	77,8%			X	
Prácticas justas de operación	96,6%				X
Asuntos de consumidores	88,9%			X	
Participación y desarrollo de la comunidad	96,3%				X
Resultado final	81%			X	

Nota. Resultados obtenidos de la recopilación de datos

Análisis del Proceso Bajo Encuesta en la Compañía

Se evidencia que bajo la normatividad de la ISO 26000 en la materia fundamental prácticas laborales podemos evidenciar, que dentro de la organización se encuentran factores relevantes con un 85,2% de rotación mensual de colaboradores en la compañía, es un nivel crítico y de mejora continua. Requiere ser evaluada urgentemente ya que la normatividad indica que dentro de las prácticas laborales esta los procesos de reclutamiento, rotación, contratación y crecimiento entre otras partes. A nivel financiero tiene costes muy elevados por que se están reclutando mensualmente entre 12 a 13 personas y están renunciando mensualmente 9 personas dentro de la compañía. Esto es en la parte comercial de la compañía ya que es un call center de ventas y los empleados manejan altos estándares de estrés y presión que genera el sector.

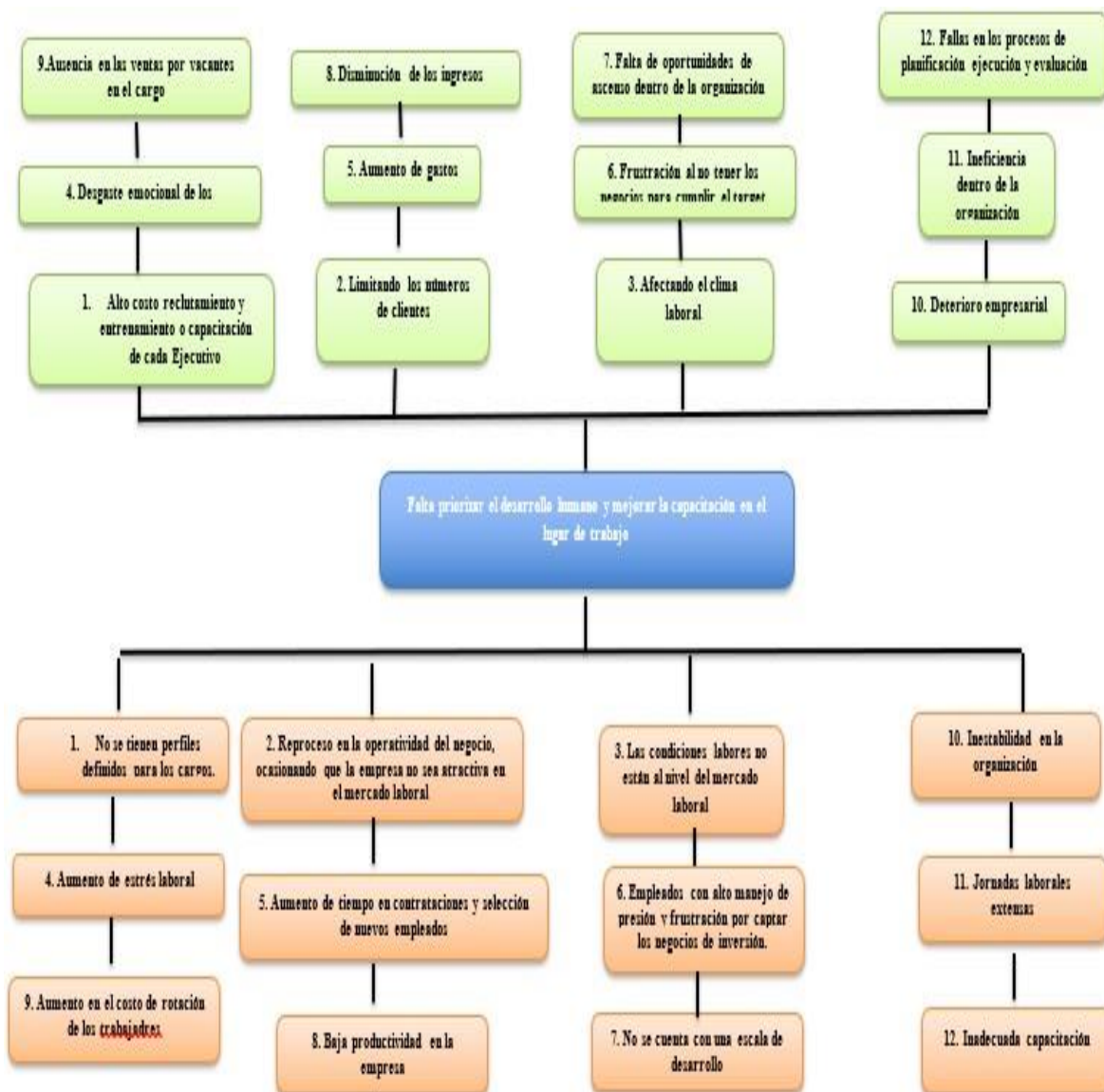
De igual manera se evidencia que en las capacitaciones de crecimiento o implementación a los cargos, tienen porcentajes del 77,8% para mejorar el área de ventas bajo los cargos, pero con la tendencia de la alta rotación se evidencia en esta fase de análisis que la compañía debe implementar planes de mejora en reclutamiento, capacitaciones, manejo de condiciones laborales para generar una justicia social y desarrollo responsable ante las buenas normas laborales que se deban captar dentro de la RSE. Es decir, se sugiere reestructuración bajo parámetros de estudio como árbol de objetivos y árbol de problemas para generar el cambio ante la situación actual de la compañía y disminuir costos que afecten a la misma. Son recursos que se pueden implementar en el crecimiento de nuevas vacantes y nuevos planes de desarrollo para los empleados.

Gracias al diagnóstico que se realizó a la empresa Level Markets Service Export SAS se pudo evidenciar un resultado adecuado en su mayoría, pero es muy importante tener en cuenta que se pueden mejorar algunos aspectos y robustecer la norma ISO 26000 dentro de la organización. El porcentaje obtenido por la empresa Level Markets Service Export SAS de cumplimiento de la norma ISO 26000 fue de un **81%** ubicándose dentro de la tabla de ponderación con un cumplimiento adecuado. Claramente se comprende que se deben realizar reformas y ajustes a la compañía para las mejoras y proyecciones de la misma.

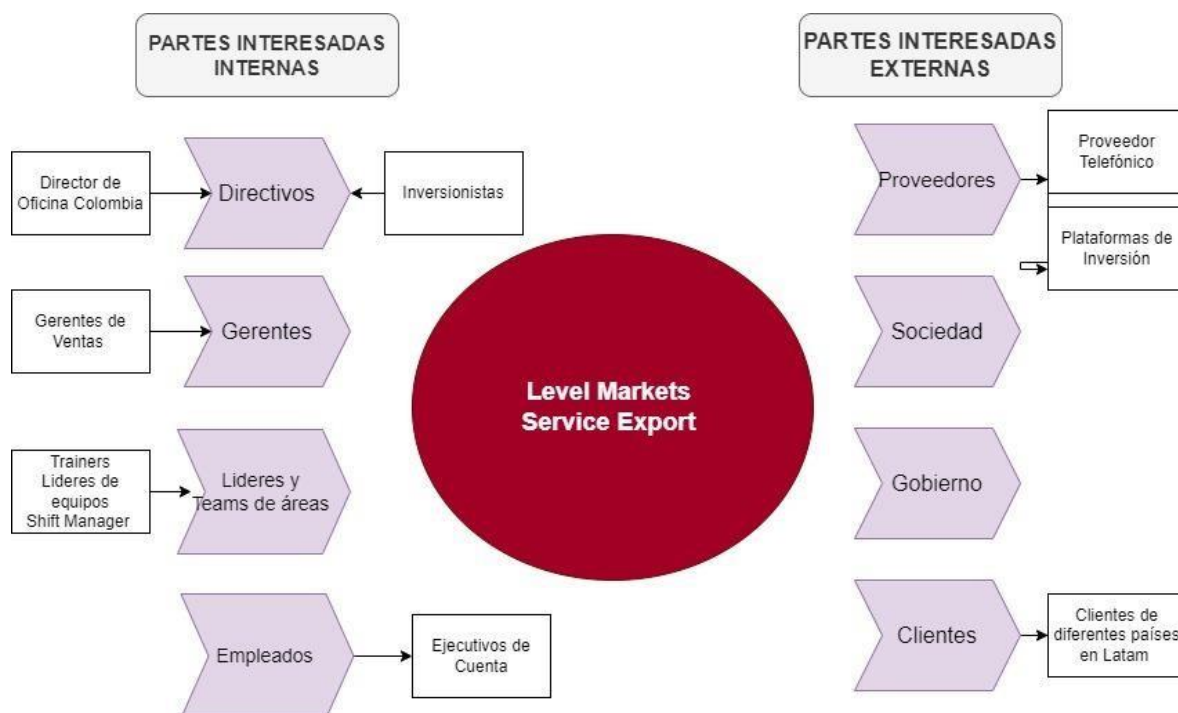
Matriz de Marco lógico

Figura 2

Árbol de problemas



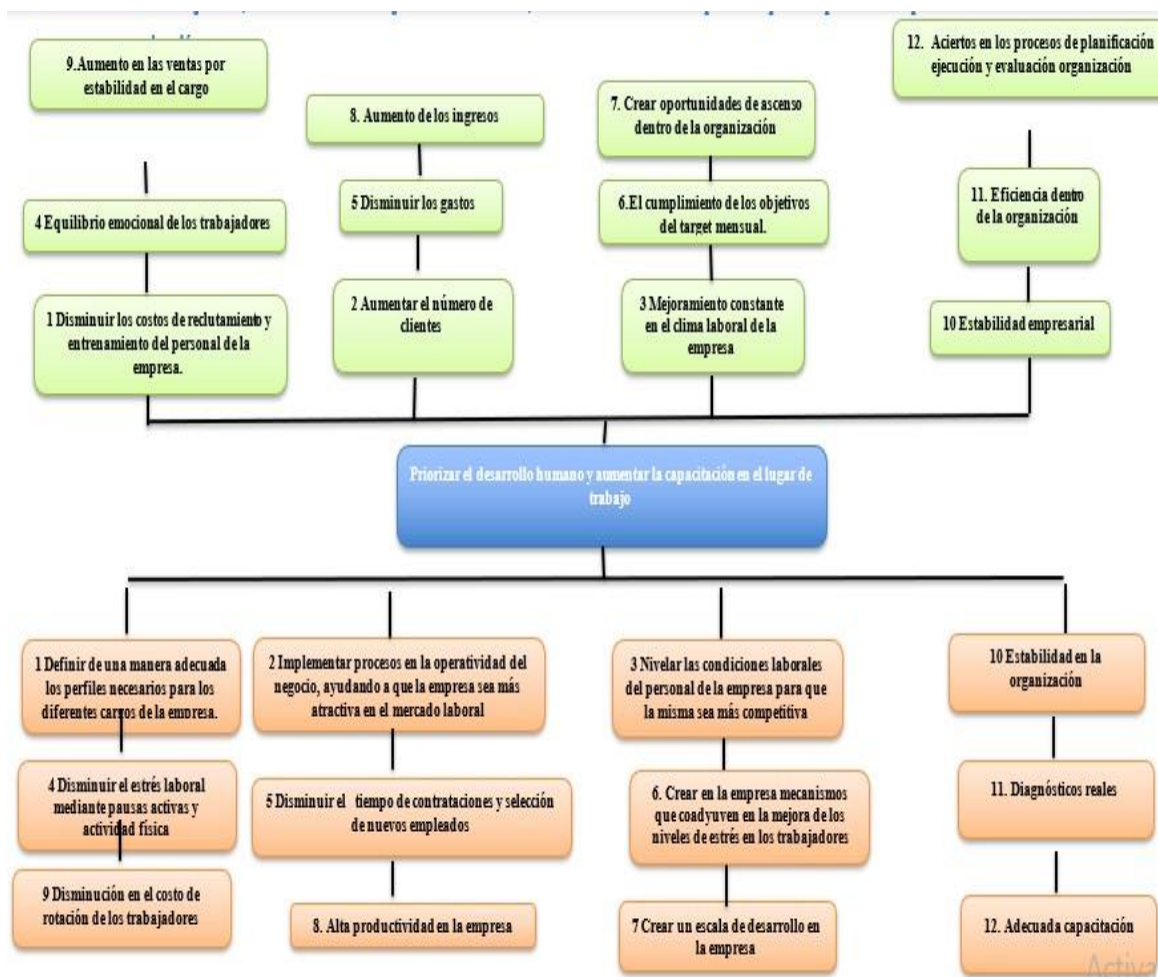
Nota. Permite analizar y desarrollar mediante la técnica, identificar la situación o problema central de la compañía Level Markets Service Export, observando las causas 7 materias de la norma ISO 26000. Elaboración Propia.

Figura 3*Cuadro de stakeholders*

Nota. Permite ver los individuos dentro de las organizaciones como se involucran o relacionan y como sus decisiones o funciones pueden tener algún tipo de afectación a la compañía en la toma de las decisiones. Elaboración Propia.

Figura 4

Árbol de objetivos

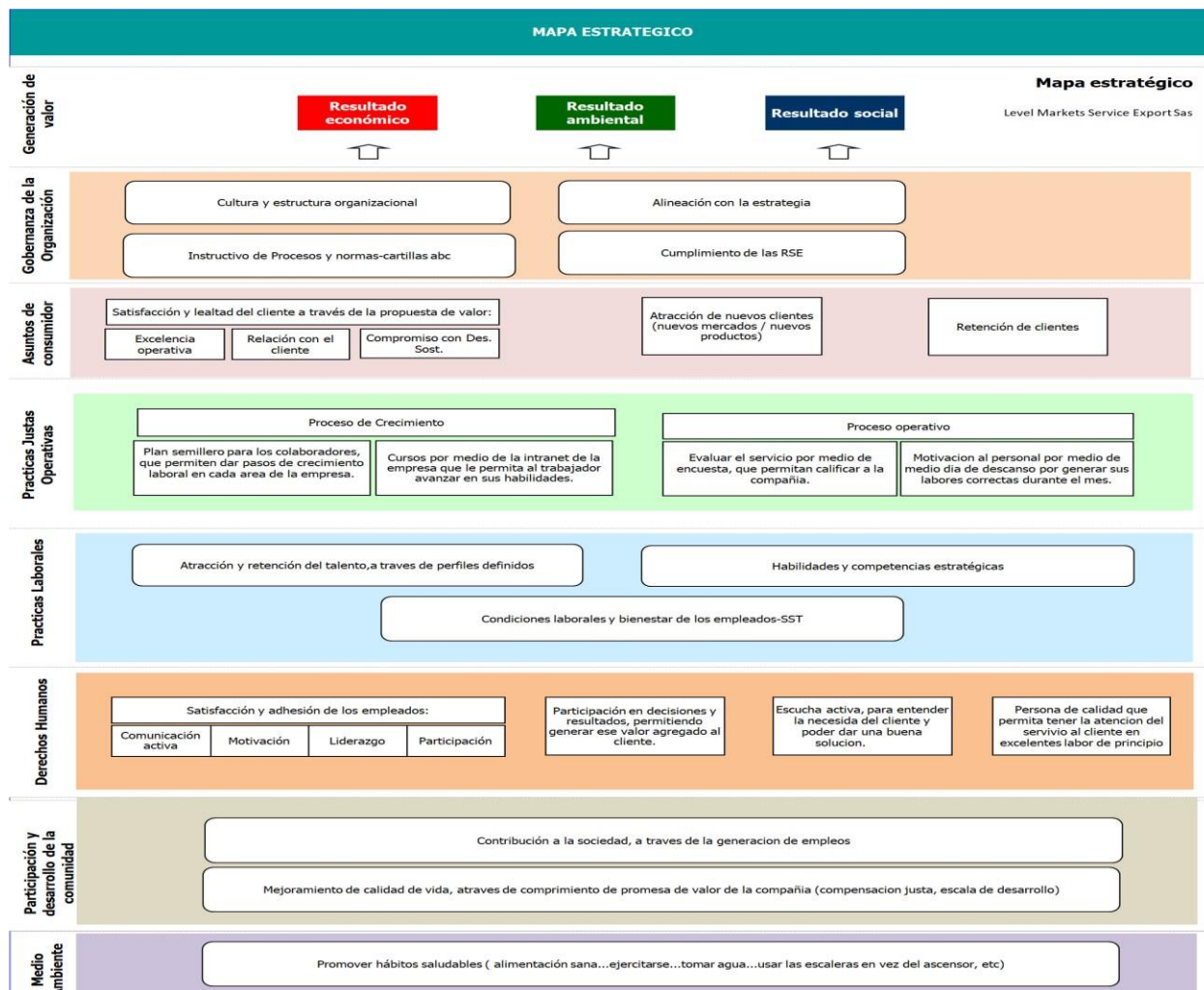


Nota. Resume todos los criterios necesarios, para buscar las alternativas de mejora para la compañía Level Markets Service Export. Con ello se logra buscar estrategias de mejora ante las variables negativas que se encuentran en la compañía. Elaboración Propia.

Mapa Estratégico y Explicación a Partir de La Dimensión Económica, Social y Ambiental e Inclusión de los Stakeholders

Figura 5

Mapa de estrategias



Nota. Permite armar estrategias que se visualicen de manera más sostenible con las áreas involucradas; funciona para ver claramente el direccionamiento de los objetivos entre lazados donde se busca llegar a una meta para generar un balance en la compañía; revisando el crecimiento. Elaboración Propia.

Capítulo 4. Plan de Mejoramiento

Tabla 4

Plan de Acción y de Seguimiento Dimensión Económica

Objetivo estratégico	Estrategias	Recursos necesarios	Plazos	Costos	Indicador
Disminuir la rotación de personal, permitiendo estabilizar la planta de personal.	Satisfacción y adhesión	Premios para el mejor vendedor bonos	Una vez por mes durante los 12 meses del año	\$1.000.000	Número de Satisfacción y adhesión del presente año/número Satisfacción y adhesión del año anterior.
	Comunicación activa	Contratar un coach motivacional	Dos veces por mes	\$2.500.000	% de comunicación activa del presente año/% de comunicación activa del año anterior.
	Liderazgo	Realizar actividades donde se premia a los ejecutivos que más resuelva metas en el menor tiempo	Una vez al mes en el año	\$1.500.000	Número de actividades del presente año/número de actividades del año anterior.
	Participación	Planes educativos para fortalecer las habilidades de los ejecutivos	Una vez al mes en el año	\$2.500.000	Número de planes educativos del presente año/número de Planes educativos del año anterior.
	Motivación	Incentivar una nueva vacante para el crecimiento del personal del área de ventas	Cada tres meses	\$ 2.500.000	Número de asensos del presente/número de asensos del año anterior
	Divulgación y Entrega de Cartillas de Código de ética	Materiales y suministros se mandará a imprimir en zona común un tablero grande donde se plasme el cogido de ética de la compañía, adicional se entregará una cartilla a cada empleado	Dos veces en el mes	\$ 3.000.000	# cartillas entregadas / número de empleados

Construcción de línea Honesta PQR empleados y revisión de la misma	El área de Gestión Humana Sera la encargada de realizar la divulgación de código de ética y realizar actividades de celebración de fechas especiales	Dos veces al mes	\$2.000.000	# actividades realizadas/ #actividades realizadas año anterior
Capacitaciones a personal	Equipo humano los Manager serán los encargados de liquidar, los mejores resultados en sus áreas para determinar el mejor empleado del mes y será el encargado de la compra de los bonos mensuales	Una vez al mes	\$ 1.200.000	presupuesto actual/presupuesto disponible
Auditorias cumplimiento plan de actividades y revisión casos reportados línea honesta PQR empleados	Se realizarán auditorias mensuales por parte de los Sales Manager donde se valide el cumplimiento de las actividades	Durante el año una vez al mes	\$100.000	%cumplimiento actividades realizadas/actividades programadas

Nota. Se sugiere plan de acción que permite tener una activación económica creando reciprocidad por parte de los empleados.

Tabla 6*Plan de Acción y de Seguimiento Dimensión Social*

Objetivo estratégico	Estrategias	Recursos necesarios	Plazos	Costos	Indicador
Mejorar constantemente el clima laboral mediante beneficios sociales que generen mayor impacto	Divulgación de vacantes en agencias de empleo en instituciones de educación superior	Por medio de las agencias de empleo de las instituciones de educación superior se divulgarán las vacantes que tiene la compañía, con el fin de ofrecer alternativas a estudiantes y dar un perfil superior a los cargos	Durante el año una vez al mes	\$200.000	#contrataciones de Universitarios/# de empleados universitarios que se retiraron
	Presentación y seguimiento a la promesa de valor de la compañía (compensación justa, escala de desarrollo)	Se hará monitoreo constante salario promedio de la competencia y áreas afines, con el fin de determinar salarios competitivos, atractivos y justos, adicional se buscará	Durante el año una vez al mes	\$11.000.000	Promedio de días laborados x vendedor/ numero d empleados

brindar beneficios adicionales como herramienta de retención de personal (descuentos en medicina prepaga da, auxilio de estudio, auxilio de gafas, convenios con empresas de seguros todo riesgo, préstamos a empleados con tasas preferenciales, etc.)

Realizar actividades de integración con el personal con el fin de promover el trabajo en equipo.	Realizar actividades de integración que promueva espacios de interacción (semana de sst, reuniones semestrales para informar cómo vamos en <u>indicadores, etc.)</u>	Durante el año una vez al mes	\$3.800.000	# de deserciones/ 3 empleados contratados
--	---	-------------------------------	-------------	---

Nota. Se busca brindar alternativas que permitan el crecimiento personal y laboral de los empleados.

Tabla 6*Plan de Acción y de Seguimiento Dimensión Ambiental*

Objetivo estratégico	Estrategias	Recursos necesarios	Plazos	Costos	Indicador
Aprendizaje constante que impulse la gestión ambiental	Aumentar estrategias de reciclaje	Realizar campañas de capacitación y concientización del reciclaje- se instalarán puntos de reciclaje en todas las oficinas y en el área de cafetería se instalarán cajas para recaudo de tapitas plásticas para ser donadas a fundación de niños con cáncer.	Durante el año una vez al mes	\$3.200.000	kilos de reciclaje recaudado actual / kilos de reciclaje recaudado trimestre anterior
		Traslados de tapitas recaudadas a fundación		\$300.000	
	Disminuir el desperdicio de agua	Implementar en la empresa filtros y ahorradores de agua en la compañía que permitan el ahorro de esta.	Durante el año una vez al mes	\$1.500.000	Mts cúbicos gastados actuales/ Mts cúbicos gastados periodo anterior

Reducir los kilovatios gastados	Implementar sensores de movimiento en toda la empresa para que los bombillos se activen y desactiven cuando sea necesario, con esto poder generar gran ahorro de energía, sobre todo en la noche.	Durante el año una vez al mes	\$1.000.000	kilovatios consumidos mes implementación sensores/kilovatios consumidos sin implementación sensores
---------------------------------	---	-------------------------------	-------------	---

Nota. Se busca tener alternativas de responsabilidad ambiental.

Conclusiones

Se logra concluir que la empresa Level Market Export SAS presenta una problemática marcada principalmente por la alta rotación de personal, entre sus principales causas esta la no aplicabilidad de la norma ISO 26000, por eso se sugieren unos planes de acción determinados donde se busca abordar tres dimensiones específicas: económica, social y ambiental.

Con esta propuesta se busca que la compañía logre tener una sinergia y una cultura organizacional , permitiendo estabilizar la planta de personal y ofrecer mejores alternativas laborales, que permitan el desarrollo personal y laboral de los colaboradores, y de esta manera la empresa empiece a tener proyección en el área comercial.

Referencias

- 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, A. (2007). Diseño de un mapa estratégico para el mejoramiento de la gestión gerencial en las pymes del sector metalmecánico del municipio de Guacara del Estado de Carabobo. Recuperado de <http://www.riuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/123456789/4342/1/agonzalez.pdf>
- 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>
- 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-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.* <https://bibliotecavirtual.unad.edu.co/login?url=https://search.ebscohost.com/login.a>

[spx?direct=true&db=edsbas&AN=edsbas.C521C2B8&lang=es&site=eds-live&scope=site](https://www.redalyc.org/pdf/4655/465545876012.pdf)

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>

Muñoz, E. (2009). Cuadro de Mando Integral (Balanced Scorecard) para la gestión bibliotecaria: pautas para una aplicación. *Investigación bibliotecológica*, 23(48), 105-126. Recuperado de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0187-358X2009000200005

Bermúdez-Colina, Y., & Mejías-Acosta, A. A. (2018). Medición de la responsabilidad social empresarial: casos en pequeñas empresas Latinoamericanas. *Ingeniería Industrial*, 39(3), 315–325.
<https://bibliotecavirtual.unad.edu.co/login?url=https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=edsdnp&AN=edsdnp.6676416ART&lang=es&site=eds-live&scope=site>

Duque, Y., Cardona, M & Rendón, J. (2013). Responsabilidad Social Empresarial: Teorías, índices, estándares y certificaciones. *Cuadernos de Administración*. 29(52), 196-206. Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/cuadm/v29n50/v29n50a09.pdf>

González, Y., Manzano, O. y Torres, M. (2018). Capítulo 2: Descripción de las categorías relacionadas con la responsabilidad social universitaria. *Libros Universidad Nacional Abierta y a Distancia*, [S.l.], p. 53 – 76. Recuperado de <http://hemeroteca.unad.edu.co/index.php/book/article/view/3138>

- 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>
- Rodríguez, Y., Cabrera, J & Frías, B. (2018). Responsabilidad social empresarial. Camino hacia una gestión organizacional estratégica. Folletos Gerenciales, 22(3), 180–189. <https://bibliotecavirtual.unad.edu.co/login?url=https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=asn&AN=131500116&lang=es&site=eds-live&scope=site>
- 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
- González, Y., Manzano, O. y Torres, M. (2018). Capítulo 2: Descripción de las categorías relacionadas con la responsabilidad social universitaria. Libros Universidad Nacional Abierta y a Distancia, [S.l.], p. 53 – 76. Recuperado de <http://hemeroteca.unad.edu.co/index.php/book/article/view/3138>
- Arias, F. (2007). Introducción a la Metodología de la Investigación. México. Editorial Trillas

Anexos

Anexo A. Enlace al Código de Ética

https://www.canva.com/design/DAEw5EPq7PM/6BCPxSge_OaxXLg1uobPkA/view?utm_content=DAEw5EPq7PM&utm_campaign=designshare&utm_medium=link&utm_source=sharebutton

Anexo B. Formato de Recolección de Información

Instrumento de Diagnóstico Encuesta

1. ¿En la empresa existe algún mecanismo con el cual se pueda denunciar actos de corrupción?
 - A. 2 por mes
 - B. 5 por mes
 - C. 0 por mes
 - D. 1 por mes

2. ¿Cree usted que los empleados participan en las actividades de RSE dentro de la organización para poder cumplir con los objetivos establecidos?
 - A. 70 empleados
 - B. 35 empleados
 - C. 50 empleados

3. ¿Sabe usted si la empresa cuenta con las personas idóneas para hacer seguimiento de la efectividad de la RSE?
 - A. 3 personas
 - B. 2 personas
 - C. 0 personas

4. ¿La empresa cuenta con algún instrumento interno que repercuta en el cumplimiento de las reglas establecidas?
- A. 1 o 2 verbal o escrito
 - B. 3 sin conocer los medios
 - C. 4 por medio digitales
5. ¿El plan de seguridad y salud en el trabajo para los empleados cumple a cabalidad con los requerido en todas las organizaciones?
- A. Los 27 empleados
 - B. Los 26 empleados
 - C. Los 15 empleados
 - D. 0 empleados
6. ¿Cuántos empleados renuncian por mes ya que se evidencia alta rotación?
- A. 9 empleados
 - B. 3 empleados
 - C. 12 empleados
 - D. 5 empleados
7. ¿Se evalúa periódicamente el bienestar del personal con cuantos incentivos al mes?
- A. 6 incentivos en efectivo
 - B. 3 incentivos en efectivo
 - C. 0 incentivos en efectivo
 - D. 20 incentivos en efectivo
8. ¿Se vienen dando capacitaciones periódicas al personal y se evalúa su idoneidad dentro del cargo que ejecuta?

- A. 5 capacitaciones por mes
 - B. 2 capacitaciones por mes
 - C. 3 capacitaciones por mes
 - D. 4 capacitaciones por mes
9. ¿La empresa brinda beneficios, y oportunidades de desarrollo personal a sus trabajadores?
- A. 5 beneficios de permisos por mes
 - B. 0 beneficios por mes
 - C. 2 oportunidades por mes
10. ¿La empresa cuenta con capacitaciones a su personal que repercutan en ascender periódicamente dentro de la organización?
- A. 1 mensual
 - B. 2 mensuales
 - C. 4 mensuales
 - D. 6 mensuales
11. ¿Existen en la empresa mecanismos que brinden a sus empleados hábitos de vida saludable?
- A. Plan fruta 27 porciones a la semana
 - B. 4 pausas activas en la semana
 - C. 2 actividades a la semana de ejercicio
 - D. 1 plan por persona de gym

12. ¿Se les entrega a los empleados las herramientas necesarias para el desempeño de su labor?
- A. 5 elementos por empleado
 - B. 6 elementos por empleado
 - C. 8 elementos por empleado
 - D. 3 elementos por empleado
13. ¿Conoce usted las prácticas ambientales que aplica la compañía?
- A. 5 políticas ambientales
 - B. 4 políticas ambientales
 - C. 50 políticas ambientales
 - D. 40 políticas ambientales
14. ¿Sabe usted si los empleados participan en las normas ambientales y el desarrollo de estas?
- A. 27 empleados
 - B. 25 empleados
 - C. 15 empleados
 - D. 10 empleados
15. ¿Sabe usted si existe en la empresa un seguimiento a las quejas sugerencias y reclamos de los clientes?
- A. 40 quejas en el mes
 - B. 20 quejas en el mes
 - C. 70 quejas en el mes
16. ¿Existen en la empresa campañas de retención, satisfacción y fidelización de los clientes?

- A. 2 campañas
- B. 1 campañas
- C. 5 campañas
- D. 10 campañas

17. ¿Existe en la empresa una calificación porcentual dada por los clientes al finalizar el servicio?

- A. 5 estrellas de servicio
- B. 3 estrellas de servicio
- C. 50 estrellas de servicio
- D. 35 estrellas de servicios

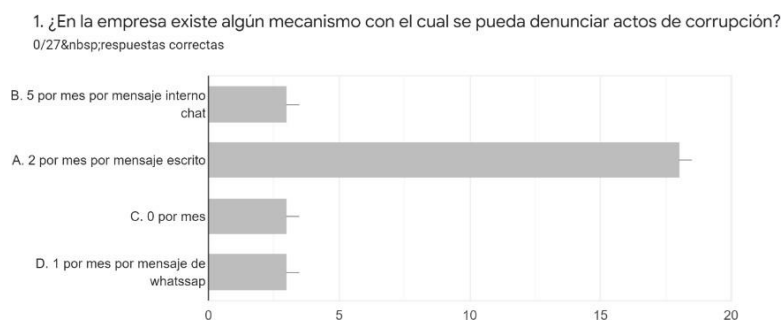
18. ¿Sabe usted qué programas de desarrollo se aplican para la comunidad?

- A. 1 programa de desarrollo por mes
- B. 3 campañas de desarrollo por mes

Resultados de la Encuesta

Figura 6

Resultado pregunta 1

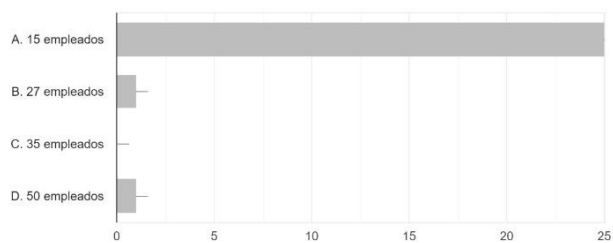


Nota. Se muestra el porcentaje de denuncias de actos de corrupción.

Figura 7

Resultado pregunta 2

2. ¿Cree usted que los empleados participan en las actividades de RSE dentro de la organización para poder cumplir con los objetivos establecidos?
0/27 respuestas correctas



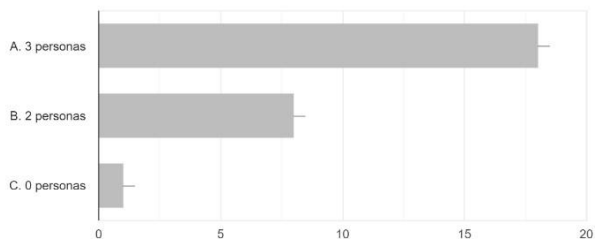
Nota. Se evidencia la participación de los empleados con base a la RSE.

Figura 8

Resultado pregunta 3

3. ¿Sabe usted si la empresa cuenta con las personas idóneas para hacer seguimiento de la efectividad de la RSE?

0/27 respuestas correctas



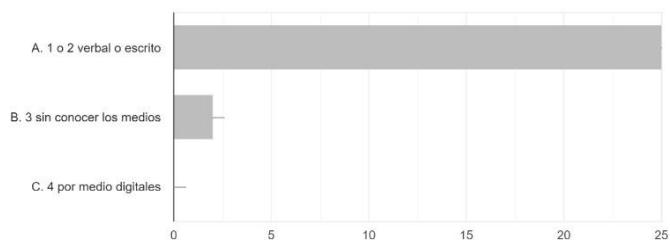
Nota. Se muestra el resultado con base a la idoneidad del personal en la RSE.

Figura 9

Resultado pregunta 4

4. ¿cuántos instrumentos internos cuenta la empresa para dar cumplimiento a las reglas establecidas?

0/27 respuestas correctas

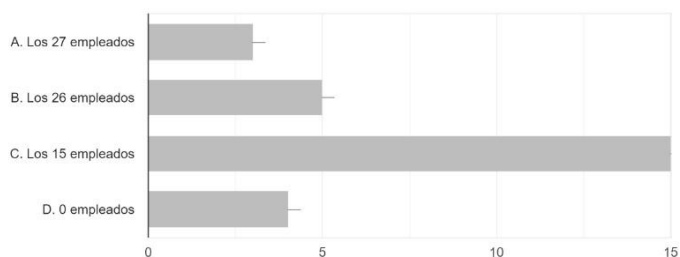


Nota. Se evidencian los instrumentos utilizados con que cuenta la empresa.

Figura 10

Resultado pregunta 5

5. ¿Cuántos empleados considera usted que cumplen el plan de seguridad y salud de la empresa??
0/27 respuestas correctas

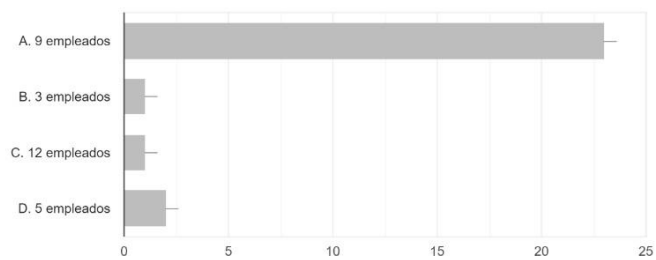


Nota. Se observa la cantidad de empleados que cumplen con el plan de seguridad y salud.

Figura 11

Resultado pregunta 6

6. ¿Cuántos empleados renuncian por mes ya que se evidencia alta rotación en el área de ventas
0/27 respuestas correctas



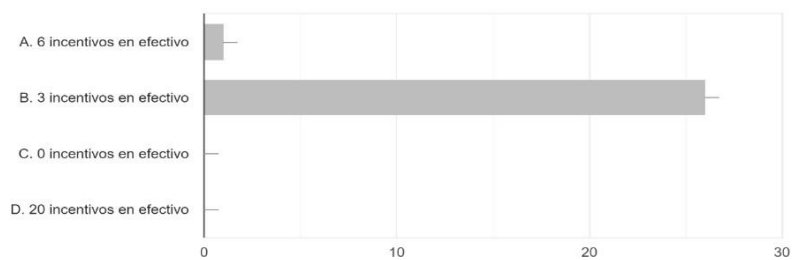
Nota. Se evidencia con base a la encuesta la cantidad de empleados que renuncian al mes.

Figura 12

Resultado pregunta 7

7. ¿Se evalúa periódicamente el bienestar del personal con cuantos incentivos al mes?

0/27 respuestas correctas



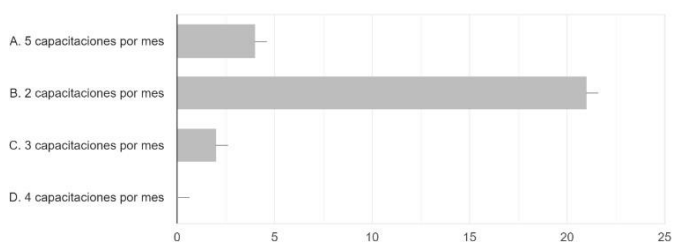
Nota. Se evidencia el porcentaje de incentivos al mes

Figura 13

Resultado pregunta 8

8. ¿Se vienen dando capacitaciones periódicas al personal y se evalúa su idoneidad dentro del cargo que ejecuta?

0/27 respuestas correctas

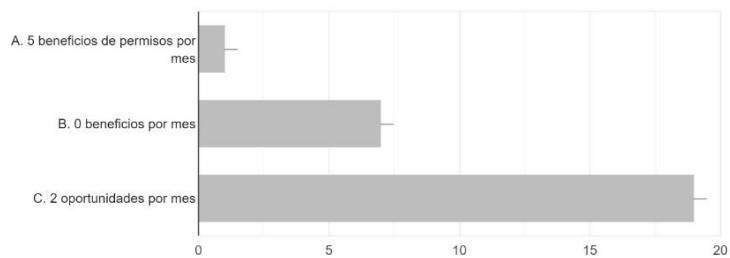


Nota. Se evidencia cuantas capacitaciones se le da al personal y su idoneidad dentro del cargo.

Figura 14

Resultado pregunta 9

9. ¿La empresa brinda beneficios, y oportunidades de desarrollo personal a sus trabajadores?
0/27 respuestas correctas

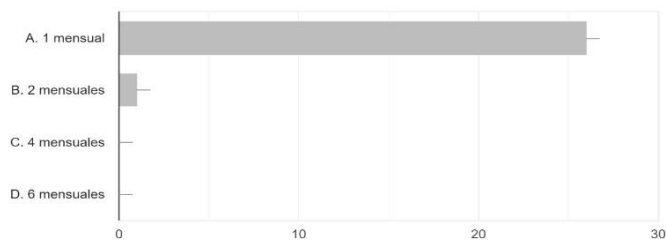


Nota. Se evidencia los beneficios y oportunidades que reciben los trabajadores por mes.

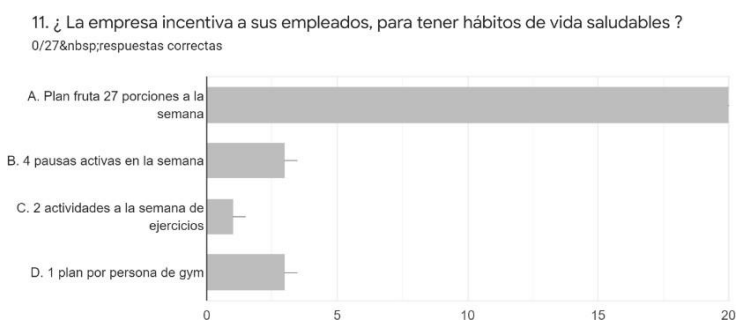
Figura 15

Resultado pregunta 10

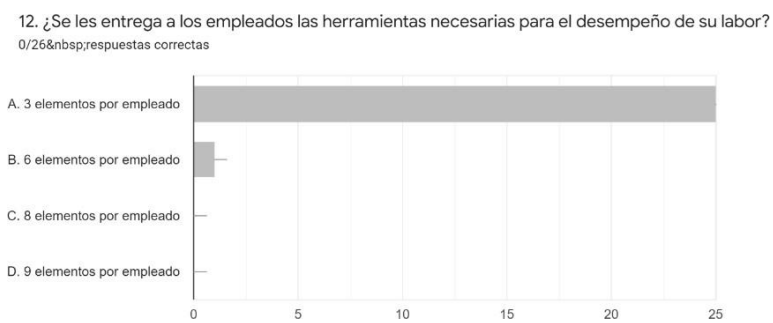
10. ¿La empresa cuenta con capacitaciones a su personal que repercutan en ascender periódicamente dentro de la organización?
0/27 respuestas correctas



Nota. Se evidencia los ascensos periódicamente.

Figura 16*Resultado pregunta 11*

Nota. Se muestra los hábitos de vida saludable de los empleados.

Figura 17*Resultado pregunta 12*

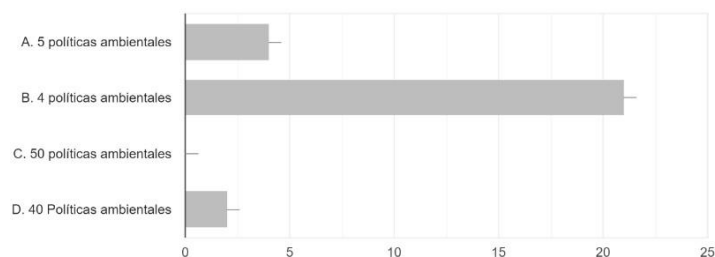
Nota. Se evidencia que los empleados reciben su dotación.

Figura 18

Resultado pregunta 13

13. ¿Conoce usted las prácticas ambientales que aplica la compañía?

0/27 respuestas correctas



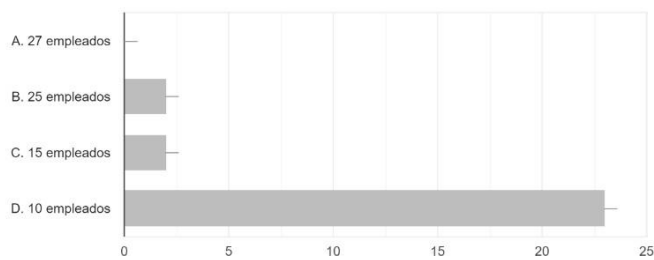
Nota. Se evidencia el conocimiento de las prácticas ambientales que aplica la empresa

Figura 19

Resultado pregunta 14

14 ¿Sabe usted si los empleados participan en las normas ambientales y el desarrollo de estas?

0/27 respuestas correctas



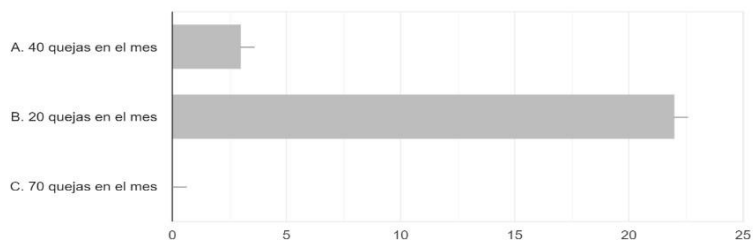
Nota. se muestra la participación de los empleados en las normas medio ambientales.

Figura 20

Resultado pregunta 15

15 ¿Sabe usted si existe en la empresa un seguimiento a las quejas sugerencias y reclamos de los clientes?

0/25 respuestas correctas



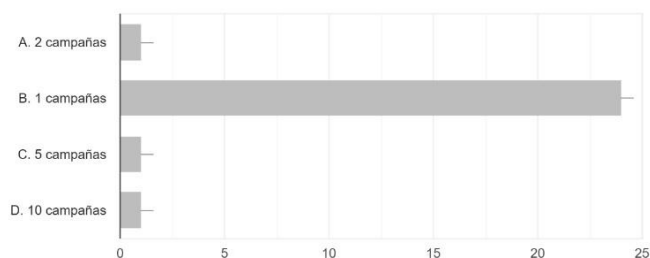
Nota. Se evidencia el seguimiento de quejas, sugerencias y reclamos de los clientes.

Figura 21

Resultado pregunta 16

16 ¿Existen en la empresa campañas de retención, satisfacción y fidelización de los clientes?

0/27 respuestas correctas

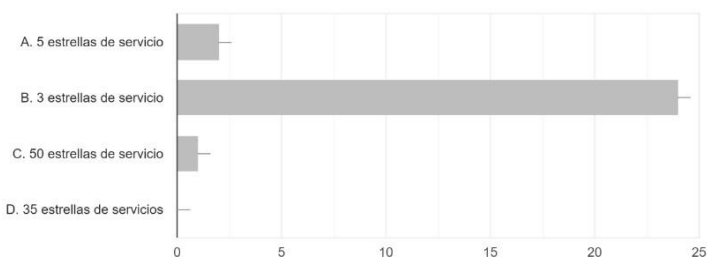


Nota. Se muestra la existencia de campañas de retención satisfacción y fidelización de los clientes.

Figura 22

Resultado pregunta 17

17 ¿Existe en la empresa una calificación porcentual dada por los clientes al finalizar el servicio?
0/27 respuestas correctas

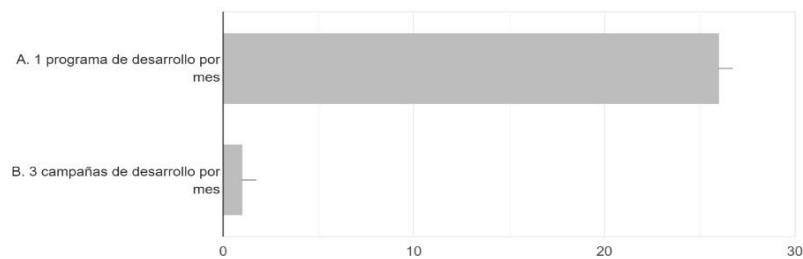


Nota. se evidencia la calificación porcentual dada por los clientes.

Figura 23

Resultado pregunta 18

18 ¿Sabe usted qué programas de desarrollo se aplican para la comunidad?
0/27 respuestas correctas



Nota. se evidencia el conocimiento de programas de desarrollo aplicados en la comunidad