

Análisis norma ISO 26000 de la empresa Urban Express

Jimmy Nerley Velasco

Gised Andrea Gutiérrez

Lady Johana Prieto

Graciela Duque

Universidad Nacional Abierta y a Distancia– UNAD

Escuela De Ciencias Administrativas, Contables, Económicas Y Negocios- ECACEN

Administración de Empresas

Bogotá D.C

2021

Análisis norma ISO 26000 de la empresa Urban Express

Jimmy Nerley Velasco

Gised Andrea Gutiérrez

Lady Johana Prieto

Graciela Duque

Trabajo de grado para obtener el título de Administrador de Empresas

Tutor

Sergio Nicolas Barrera Pardo

Universidad Nacional Abierta y a Distancia– UNAD

Escuela De Ciencias Administrativas, Contables, Económicas Y Negocios- ECACEN

Administración de Empresas

Bogotá D.C

2021

Tabla de contenido

Lista de tablas.....	5
Lista de figuras	6
Lista de anexos.....	8
Resumen Analítico Especializado.....	9
Aplicación norma ISO 26000 de Urban Express	10
Resumen.....	10
Abstract	11
Capítulo 1 antecedentes.....	12
Introducción	12
Problema	12
Objetivos	13
Objetivo General	13
Objetivos Específicos.....	13
Capítulo 2 marco de referencias.....	14
Marco Conceptual	14
Ética.....	14
Ética Empresarial.	14
Pensamiento Estratégico	15

Gerencia estratégica Y RSE	
Desarrollo Social.....	15
Desarrollo Sostenible	15
Excelencia Empresarial.....	16
Grupos de Interés.	16
Sostenibilidad.....	16
Marco Teórico.....	17
Marco Institucional	22
Marco Legal	25
Capítulo 3 Resultados	26
Diagnostico	26
Mapa estratégico	54
Grafico Stakeholders.....	55
Capitulo 4 Plan de Mejoramiento	56
Plan de Acción y Seguimiento	56
Conclusiones	62
Referencias.....	64
Anexos	66

Lista de tablas

Tabla 1. Marco institucional	22
Tabla 2. Ponderación.....	47
Tabla 3. Resultados	48
Tabla 4. Resultado implementación RSE Urban Express	48
Tabla 5,6 y 7 plan de acción.....	56

Lista de figuras

Figura 1. Organigrama	24
Figura 2. Conocimiento de valores corporativos Urban Express.....	29
Figura 3. Conocimiento Visión corporativo Urban Express.....	30
Figura 4. Canal de difusión Urban Express... ..	30
Figura 5. Capacitación política organizacional Urban Express... ..	31
Figura 6. Compensación laboral... ..	32
Figura 7. Horas extras	32
Figura 8. Conocimiento, Máx. Horas laborales permitidas... ..	33
Figura 9. Contratación en picos de producción.....	33
Figura 10. Tiempos de notificación a trabajo adicional... ..	34
Figura 11. Kilos de reciclaje generados * Mes... ..	35
Figura 12. Kilos de desperdicios generados * Mes.....	35
Figura 13. Tabla ponderación indicador 1	40
Figura 14. Tabla de ponderación indicador 2.....	41
Figura 15. Tabla de ponderación Indicador 3	42
Figura 16. Tabla de ponderación indicador 4.....	43
Figura 17. Tabla de ponderación indicador 5.....	44
Figura 18. Tabla de ponderación indicador 6.....	45
Figura 19. Tabla de ponderación indicador 7.....	46
Figura 20. Cumplimiento norma ISO 26000.....	49
Figura 21. Árbol de problemas Urban express.....	51
Figura 22. Árbol de objetivos Urban Express.....	53
Figura 23. Mapa estratégico Urban Express... ..	54
Figura 24. Grupos de interés urban express.....	55

Lista de anexos

Resultado encuesta empleados.....	66
Entrevista Gerente Comercial.....	66
Entrevista Recursos Humanos.....	66
Página Web Empresa Estudio.....	66
Casos de éxito empresa Urban Express.....	66
Código de ética	66

Resumen Analítico Especializado

Título	
Autores	Jimmy Nerley Velasco, Gised Andrea Gutierrez, Lady Johana Prieto, Graciela Duque
Tipo de documento	Trabajo de grado de Diplomado
Asesor	Sergio Nicolas Barrera Pardo
Año	2021
Palabras clave	ISO, indicadores, Urban Express, desarrollo sostenible, ponderación, promedios, resultados, objetivos y beneficios
Resumen	El presente trabajo está dirigido a la empresa Urban Express la cual fue seleccionada por uno de sus trabajadores quien hace parte fundamental de este equipo de trabajo, la intención y propósito es evaluar si la compañía cumple, o no, con los lineamientos impuestos en la norma ISO 26000, y de acuerdo a los resultados informar a los directivos de la empresa para la implantación de un programa de responsabilidad empresarial, ya que de implementarla gozará de una serie de beneficios que traerá a la empresa y a la marca de Urban Express
Problema de investigación	Bajo cumplimiento de la Gobernanza dentro de la organización para el alcance eficaz del desarrollo sostenible.
Metodología	Diseño cuantitativo (Encuesta, entrevistas)
Principales resultados	El resultado final arrojado fue del 80%, indicando que la empresa debe abordar la materia fundamental de Gobernanza de la organización, para dar cumplimiento de la RES, y de esa manera cumplir con el compromiso de Urban Express, ante los impactos de sus actividades y decisiones que generan en los empleados.
Conclusiones	Con la realización de este trabajo podemos concluir la necesidad de incluir la norma ISO 26000 en cada una de las empresas del país. Debido a que en la economía actual en la que está inmersa Colombia y el mundo, es indispensable devolver o retribuir responsablemente a varios sectores. Es necesario establecer los principios Básicos de la Responsabilidad Social Empresarial, para mantener a salvo las economías mundiales e inyectar esto en los ADN organizacionales de todas las compañías quienes con el pasar de los días deben contribuir al medio ambiente y a la sociedad.

- Referencias**
- Calderón, J.F.C (s.f) EL CONCEPTO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL. 35. Recuperado de:
https://www.cemefi.org/esr/images/stories/pdf/esr/concepto_esr.pdf
- Vidal, H. (s.f). Responsabilidad social empresarial como estrategia de negocio, 19 de Septiembre de 2002. Recuperado de:
<https://www.themarkethink.com/relaciones-publicas/responsabilidad-social-empresarial-como-estrategia-de-negocio/>
- Sarmiento del Valle Santiago. Gestión estratégica: clave para la responsabilidad social de las empresas. Dic 2010. Recuperado de:
<file:///C:/Users/eCommers/Downloads/Dialnet-GestionEstrategicaClaveParaLaResponsabilidadSocial-3990453.pdf>
- Ares, C. 2016. La responsabilidad social empresarial y la dirección estratégica en las empresas, Revista del departamento de ciencias sociales, Vol 3 N° 3:48-58. Recuperado de:
<http://www.redsocialesunlu.net/wp-content/uploads/2016/05/RSOC014-005-La-responsabilidad-social-empresaria-ARES.pdf>
-

Aplicación norma ISO 26000 de Urban Express

Resumen

El presente trabajo está dirigido a la empresa Urban Express la cual fue seleccionada por uno de sus trabajadores quien hace parte fundamental de este equipo de trabajo, la intención y propósito es evaluar si la compañía cumple, o no, con los lineamientos impuestos en la norma ISO 26000, y de acuerdo a los resultados informar a los directivos de la empresa para la implantación de un programa de responsabilidad empresarial, ya que de implementarla gozara de una serie beneficios que traerá a la empresa y a la marca de Urban Express.

Palabras Claves: ISO, indicadores, Urban Express, Desarrollo sostenible, ponderación, promedios, resultados, objetivos y beneficios.

Abstract

This work is based on the Urban Express company which was selected by one of its workers and which is a fundamental part of this work team, the intention and purpose is to evaluate whether the company, or not, with the guidelines imposed in the ISO 26000 standard, and according to the results, inform the company executives for the implementation of a corporate responsibility program, since implementing it will enjoy a series of benefits that it will bring to the company and to the Urban Express brand.

Keywords: ISO, indicators, Urban Express, Sustainable development, weighting, averages, results, objectives and benefits.

Capítulo 1 antecedentes

Introducción

La empresa Urban Express fue elegida para el desarrollo del presente informe, e inicio con el levantamiento de la información, utilizando el método de encuesta-entrevista, el cual se implementó a 5 áreas diferentes de la compañía; se realizaron 3 encuestas con preguntas argumentativas, la cuales se aplicaron a los empleados directos de la empresa, otra al líder de Servicio al cliente, y una encuesta a la persona encargada del SST, en cuanto a las entrevistas personales se realizaron 2, una entrevista al Gerente comercial y una última entrevista al coordinador de RRHH. Una vez recopilada la información a través de dichos instrumentos, se tabularon los resultados y fueron medidos a través de indicadores, un indicador por cada materia fundamental, en arar de determinar si cumplía o no, los resultados esperados, eficazmente cada materia fundamental, una vez obtenidos los resultados de los indicadores se procedió a promediar la ponderación de todos los pilares fundamentales, con el fin si en términos generales cumplía o no con el compromiso que tiene Urban Express en cuanto a los impactos que sus actividades y decisiones generan en su entorno interno como externo.

Problema

Bajo cumplimiento de la gobernanza dentro de la organización para el alcance eficaz del desarrollo sostenible.

Objetivos

Objetivo General

Evaluar los procesos de las materias fundamentales de la RSE, en la organización Urban Express para determinar si cumplen con la norma ISO 26000

Objetivos Específicos

Hallar el problema central que tiene la organización, frente a la implementación de la norma ISO 26000.

Establecer las conductas que deben seguir los empleados de Urban Express. enmarcados bajo los principios fundamentales de la materia.

Determinar un plan de acción que permita solucionar la problemática planteada.

Conocer el nivel de implementación de la norma ISO 26000

Capítulo 2 marco de referencias

Marco Conceptual

Los elementos de la ética empresarial inician a finales de los años 70 en EE.UU, Donde se encuentran los derechos y obligaciones que tienen las empresas con los empleados y viceversa, con el fin de que no se cometan delitos dentro de una organización.

La evolución del pensamiento estratégico surgen en la década de los 60, con el fin de tomar decisiones consientes, asertivas y coordinadas, con un estudio y planificación previa, dirección, organización y control en cuanto al cumplimiento de las metas de una organización

Ética

Valores y principios que rigen a una persona al momento de realizar una actividad, donde lo hará de una forma “transparente” y equilibrada. (Velasco j, 2021) como lo menciona Díaz de la Cruz y Fernández Fernández, son un conjunto de principios y conceptos que nos guían en la determinación de comportamientos que perjudican o ayudan al ser humano.

Ahora como lo menciona Osorio M ¿podemos definir a la ética como el sistema de valores que guían y orientan el comportamiento del ser humano?, creemos que sí, definitivamente los 4 concibamos que los valores van ligados de una manera estrecha con la ética.

Ética Empresarial

Al igual que en nuestros hogares, los valores y reglas familiares fueron inculcados por los mayores de la casa, en las compañías y empresas pasa algo similar, solo que aquí lo hacen las directivas de la compañía; por tanto, este tipo de ética, son las directrices que nos dicen cómo comportarnos en un lugar o situación específico, donde siempre primen los valores corporativos.

(Velasco J, 2021)

Pensamiento Estratégico

Las compañías deben tener un horizonte trazado desde la concepción de la idea que permitió hacer la apertura de esta, por lo cual, conforme pasa el tiempo los objetivos, metas y visión de la compañía son cambiantes. Por lo anterior es importante tener un responsable (grupo, área, persona), que este a la vanguardia del mercado y proponga nuevos caminos que permitan a la compañía de forma estratégica abrirse camino y perdurar en el tiempo.

(Velasco J, 2021)

Desarrollo Social

El desarrollo social es uno de los procesos que mitiga la desigualdad y pobreza social, ya que este conduce a mejorar las condiciones de vida de la comunidad en ámbitos diferentes; como vivienda, educación, salud, empleo, salarios, entre otros. (Osorio M, 2021)

Garantiza la calidad de vida de los colaboradores, voluntarios y la sociedad, incorporando valores de igualdad, sostenibilidad y comunicación. (Prieto L, 2021)

Desarrollo Sostenible

Como lo expresa Gutiérrez A, el desarrollo sostenible “busca generar proyectos que satisfagan necesidades dentro de un entorno, pero que no afecten al ecosistema y los recursos a largo plazo”.

En la actualidad las empresas deben crecer, mejorar o innovar en productos y servicios, pero no dejar de lado el medio ambiente, por esta razón se debe aplicar el desarrollo sostenible, que no es más que producir mitigando los daños al medio ambiente o contribuyendo en resarcir los daños. Un ejemplo puede ser la fabricación de lápices con norma FSC, lo que indica que se elaboran con la tala responsable de árboles. (Velasco J, 2021).

A continuación, presentaremos una definición que abarca de manera corta lo que significa este tipo de desarrollo. “Desarrollo sostenible es capaz de satisfacer necesidades actuales sin comprometer recursos.”. (Prieto L, 2021).

Excelencia Empresarial

La innovación es una base clave para lograr la excelencia empresarial, ya que esta se basa en la aplicación de prácticas que sobresalgan dentro de la organización, lo que permita a su vez, cumplir los objetivos y metas que dentro de la organización se han trazado, en donde se tiene en cuenta la atención al cliente, el liderazgo, entre otros conceptos claves dentro de una empresa que permitan la satisfacción de los grupos de interés dentro de esta.

Jorge A. Oyarce D.

Grupos de Interés

Hace referencia a las personas, entes o instituciones los cuales pueden estar afectados de una u otra manera por la actividad de la empresa, como puede ser: proveedores, clientes, accionistas, directivos, trabajadores, medioambiente, estado, entre otros. (Truman, 1951).

Sostenibilidad

Es la capacidad de hacer actividades en lo económico, ambiental y social, generando rentabilidad, disminuyendo los costos de producción y cuidando del medio ambiente. (Prieto L, 2021).

Procesos que permiten que seamos amigables con el medio ambiente y con la sociedad, donde podamos producir sin generar un daño a futuro o donde seamos autosuficientes de algunas materias primas o servicios, lo que me permitirá brindar un producto de mejores características y cualidades. Con un plus de cara al medio ambiente. (Velasco J, 2021).

Estrategia

Ideas que surgen y que necesitan ser evaluadas para aplicarlas dentro de un estudio lo cual permita, la efectividad de este y poder lograr metas. (Gutiérrez A, 2021). Según Osorio M, es un plan mediante el cual se busca lograr una meta.

Es la elaboración de una teoría que permite explicar fundamentos de éxito de una organización, su capacidad de innovación en tecnología, su habilidad de diseñar, calidad de sus servicios y productos, eficientes en su logística, la forma de atender y retener a los clientes, su estrategia de crecimiento internacional y a interpretaciones que se puedan dar para justificar los logros de la empresa. Hax A & Majluf N (2014).

Gerencia estratégica

Instrumento necesario para evaluar las estrategias que se han implementado o expuesto antes de ser aplicadas en el campo de estudio, lo que permita conocer la efectividad de estas y poner en marcha dicho proyecto. (Gutiérrez A, 2021).

Herramienta que permite ordenar y administrar cambios, en donde se establezcan estrategias y se definan objetivos de la empresa; de la misma manera, se reconoce la participación del liderazgo y toma de decisiones que corresponden a las demandas del ambiente inmediato y futuro. (Osorio M, 2021).

La gerencia estratégica, es una manera de trabajar con el personal, apoyándose en la valoración de las funciones sencillas, progresando hasta que se convierta en un instrumento solido e dirección, planeación y control (Armstrong. 2016; Wheenlen et al, 2018).

Marco Teórico

Gestionar estratégicamente la responsabilidad social empresarial

Para las compañías actualmente es de vital importancia implementar la RSE para con los grupos de interés o stakeholders, pero acaso nos hemos preguntado ¿cómo se debe hacer?, ¿qué características y/o elementos debe tener? Para dar claridad a esto, se debe mencionar que la RSE se ha convertido en una bandera de mostrar y de acceder de esta manera a nuevos compradores; por tanto, vamos a conocer cómo se debe gestionar de manera que se pueda tener identificada claramente las características y elementos que conforman esta área inherente y que cada día tiene mayor relevancia entre los empresarios.

Crear y mantener empresa a partir del año 2000, es una tarea que se ha comenzado a vivenciar de una manera diferente a la tradicional para los CEO a lo largo del mundo; dirigir una organización en la actualidad no sólo se centra en la parte productiva, hoy en día juega un papel fundamental la estructura organizacional en conjunto, donde toman protagonismo la parte humana y la RSE, enfocada en las emociones intrínsecas y extrínsecas de los empleados y lo sostenible tanto a nivel interno como el impacto socio ambiental exterior.

La responsabilidad social es el compromiso congruente y consciente de cumplir integralmente con la finalidad de la organización tanto en lo externo como en lo interno, considerando expectativas sociales, económicas y ambientales de los participantes, demostrando respeto por la gente, valores éticos, medio ambiente y la comunidad, contribuyendo a la construcción de un bien común. (Cemefi, 2012, pág. 4)

(Calderón). ¿Pero cuáles son estos valores éticos?, los valores los define cada una de las compañías y no existe un marco que delimite u obligue a que las empresas deban incluirlos. Entonces se debe gestionar la RSE.

Decir que la responsabilidad social empresarial, está ligada a los principios de la ética organizacional, prevención de los negocios ilícitos, desempeño ético, respeto a la dignidad

humana; por lo tanto, la estrategia debe estar encaminada al cumplimiento total de los objetivos, donde existen premisas para poder llevar a buen término la RSE, es importante para el negocio porque la mayoría de los productos que se venden, cuentan con respaldo de marca, se debe establecer una serie de principios donde se involucran, los ciudadanos, el mejoramiento de la calidad de vida de los colaboradores y el medio ambiente.

No obstante, algunas compañías implementan programas de responsabilidad social por cumplir con parámetros o directrices de actores externos que exigen, cumplir con un mínimo de requisitos para poder operar y de esta manera ser rentable, en estos casos RSE pierde su naturaleza, que es pensar en el futuro y bienestar de los diferentes agentes que interactúan con ella y lo más complejo no planifican las actividades que deben acompañar la RSE.

Con la llegada del nuevo milenio, los gobiernos y las ONG, le dieron relevancia al cambio climático y al impacto generado por las empresas al medio ambiente, (Vallaey 2015, Pag. 3) “La responsabilidad social debe cuidar el impacto de nuestras acciones, incluye la gente, el futuro, el medio ambiente, entre otros”; la misión de la empresa, se transforma entonces, en el dinamismo de la misma, al crecer de la mano de un ambiente limpio, renovable y con impacto social y ambiental sostenible y duradero. La administración tradicional se va quedando corta y aunque sus bases se mantienen, va tomando una nueva forma y se van moviendo las piezas que la conforman, puesto que va tomando relevancia el factor humano, el compromiso por el entorno, la necesidad de generar contenido de valor al producto o bien y junto con este, el impacto de este al hoy y las generaciones futuras.

Los estudios realizados por Sarmiento del Valle (2010) indican que “La RSE es una herramienta fundamental, que sirve para ser implementada adecuadamente, requiere de una gestión estratégica, donde los miembros de cada empresa estén comprometidos en llevarla a

cabo.”, por lo anterior es fundamental que los objetivos de las compañías estén ligados fundamentalmente con la RSE.

RSE no es un concepto nuevo y no nace en la empresa, puesto que es allí donde se aplica, sus orígenes se remontan a la escuela y la teoría, en donde se orienta hacia el que hacer y cómo hacerlo, en un mundo y un entorno cambiante que requiere respuestas a necesidades distintas a lo largo de la historia; es entonces este el modelo teórico - práctico, en donde la teoría universitaria fundamenta bases precisas y el dinamismo empresarial pone en práctica y ejecuta lo aprendido.

De acuerdo a Bowen (1953) “la misión de la universidad está orientada hacia la de los individuos, en el cual el conocimiento se complementa con la ética y la moral, cómo bien lo sustenta la teoría ética”. (Pág. 48)

Existen algunos modelos o pasos para llegar a la RSE; para esto se debe basar en unas rutas, como lo plantea Cajiga, por un lado, se encuentra la ruta analítica que como su nombre lo indica analizar factores externos e internos que pueden afectar a la compañía y/o viceversa, siempre enfocados en los pilares fundamentales de la RSE. (calidad de Vida, ética empresarial, medio ambiente, compromiso con la comunidad), esto se hace para encontrar beneficios que sean recíprocos, la siguiente ruta es la de la oportunidad, que es aprovechar o replicar un programa fuera de su compañía, pero si le dará lo disponible para que se lleve a buen término.

A este punto, las empresas no solo buscan auto sostenibilidad y rentabilidad, el crecimiento organizacional va de la mano con la excelencia empresarial integral; “la excelencia empresarial es un conjunto de diferentes conceptos y metas que se encuentran destinadas a conseguir la máxima eficiencia en la gestión para obtener los mejores resultados. La excelencia exige nuevos conocimientos y habilidades”.

“Se debe considerar la responsabilidad social empresarial como una estrategia de negocio que integra el respeto por la comunidad y el cuidado del medio ambiente con la gestión de la compañía, independientemente del sector al que pertenece.” Vidal, s. f. (2019).

Esto nos tiende a confundir porque la RSE se debe plantear estratégicamente. La RSE es una estrategia para incrementar ventas y posicionar una marca o un producto.

Se puede concluir que la RSE cada día toma mayor relevancia entre las compañías y los consumidores, por esta razón se debe implementar de una manera estratégica que permita volverla un pilar fundamental de la empresa y que no se vea solamente como un programa para cumplir requisitos de algún ente gubernamental, debe contar con un plan de ejecución que permita que este el fin de la RSE se cumpla al pie de la letra. Si no se hace estratégicamente, omitir algunos pasos, podría ocasionar que el plan de responsabilidad social sea un fracaso o solamente se haga una vez, y lo que se requiere, es que perdure en el tiempo y cumpla con el fin por el cual se implementó; que es contribuir al desarrollo sostenible, que se haga bajo una sinergia entre comunidad y empresa bajo los valores y principios de la misma. Cabe resaltar que la RSE es el eje central del crecimiento organización sostenible, en donde no sólo se da importancia al aprovechamiento idóneo de los recursos, sino que también, se valora el talento humano, hay preocupación por el impacto ambiental generado, se desarrollan planes y políticas de mitigación y se es coherente con la esencia y la misión organizacional.

Se puede establecer que la RSE, es un mecanismo importante de aplicación en las organizaciones, ya que allí, se puede destacar el compromiso y reconocimiento que se tiene tanto con las personas que hacen parte de ella, como con la sociedad y el medio ambiente, buscando mitigar diferentes factores para un mejor manejo empresarial.

Por otro lado, en lo que respecta se observa el impacto ambiental que tiene la RSE, ya que este tiene un aprovechamiento en los recursos naturales ayudando a generar nuevos proyectos positivos para este fin.

Marco Institucional

En el siguiente enlace encontrara información relevante de la compañía

Logo



<https://www.urbanexpresslm.com/>

Tabla 1

Marco Institucional.

Nombre de la empresa	Urban Express Logística y Mercadeo S.A.S
Sector	<p>Urban es una empresa que lleva más de 15 años construyendo confianza, movilizandoo a nivel nacional mensajería especializada del sector público y privado; generando soluciones integrales de logística en la cadena de abastecimientos, recibo de inventarios, almacenamiento, alistamiento de pedidos y distribución de última milla.</p> <p>El compromiso de la compañía es facilitar las comunicaciones entre tu compañía y tu cliente cumpliendo con los indicadores de alta calidad.</p>

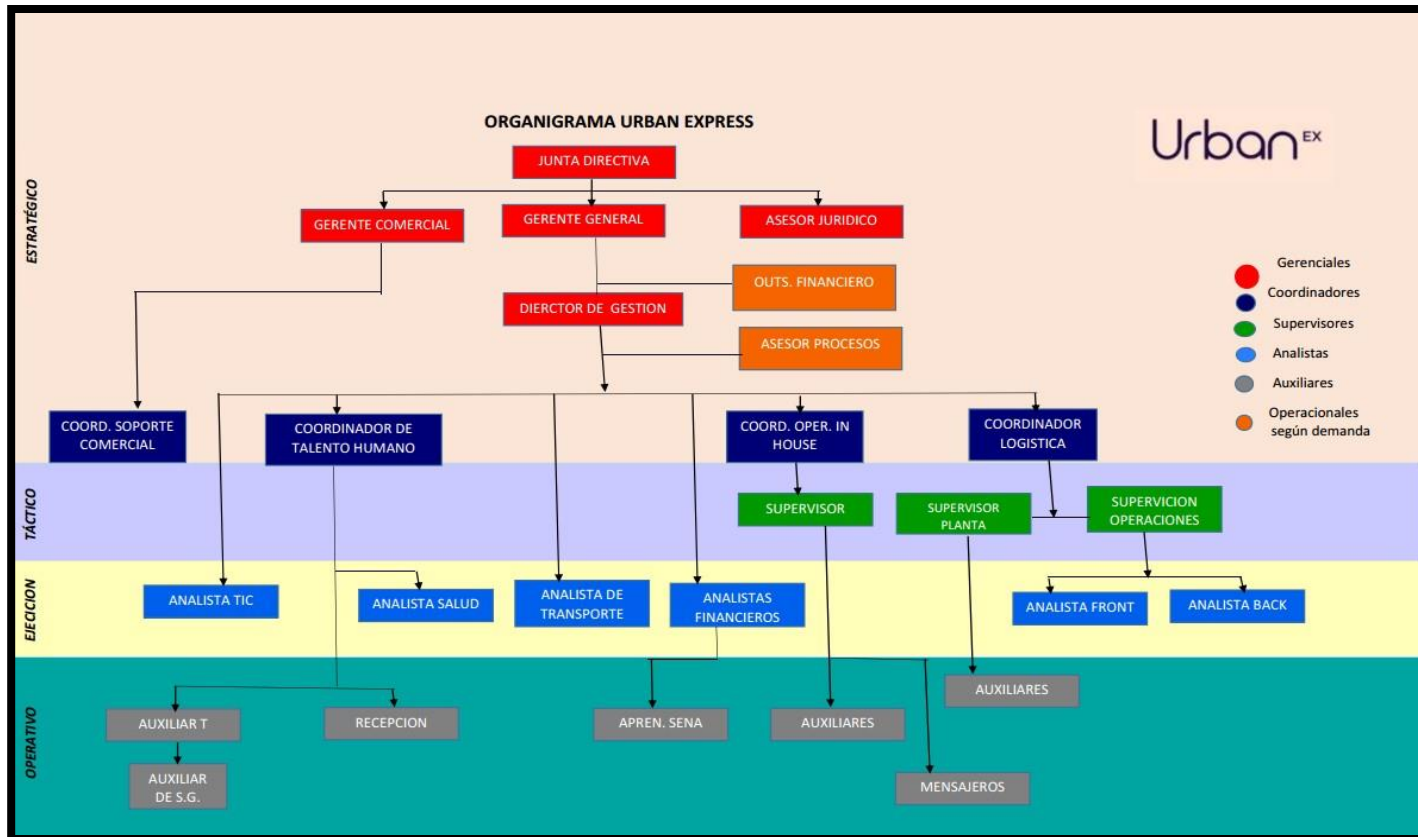
Gerencia estratégica Y RSE	
Ubicación	Dg. 21 Bis #70-54 Bogotá – Colombia
Misión	Empresa dedicada a la movilización de envíos generando soluciones integrales de logística para nuestros clientes, contando con un talento humano competente y comprometido.
Visión	Urban Express, será reconocida como empresa líder en el mercado de movilización y gestión eficaz de envíos a nivel regional, local y nacional, con talento humano e infraestructura idónea para satisfacer a los clientes
Valores	<ul style="list-style-type: none">- Mejora continua- Cuidado al medio ambiente- Honestidad- Respeto- Responsabilidad- Actitud de servicio

Fuente: urban express

Organigrama

Figura 1

Organigrama.



Fuente: Urban Express

Nota: Estructuración gráfica de la compañía Urban Express.

Marco Legal

La norma ISO es una contribución positiva para el entorno en general y proveen el gobierno, las empresas y la sociedad, herramientas prácticas en todas las dimensiones del desarrollo sostenible, económico, social y empresarial. También aporta soluciones y logra beneficios para la mayoría de los sectores económicos ya que brindan ventajas competitivas y reputación. De igual forma, el mantenimiento de la moral y brindan pautas para poder manejar de una forma responsable la organización u empresa.

La ISO 26000 “Guidance on Social Responsibility” es internacional, no es certificable, esta da pautas para que las organizaciones sigan los contenidos a propósito con la RSE. El fin de la norma es que las organizaciones puedan aceptar conscientemente los efectos de las actividades que tienen en el ámbito ambiental y regional.

La norma tiene siete principios, rendición de cuentas, comportamiento ético, transparencia, respeto de intereses de las partes interesadas, a la normatividad internacional del comportamiento, a los principios de legalidad y a los derechos humanos.

Esta norma se basa en la responsabilidad social que tienen las organizaciones con el medio ambiente el cual surge un desafío ya que estas recientemente obtuvieron un crecimiento en las metas de la comunidad y las organizaciones, de esta forma lograr concientizar a las empresas de crecer sustentablemente y sosteniblemente.

Capítulo 3 Resultados

Diagnostico

Empresa Seleccionada

Urban Express logística y mercadeo S.A.S

NIT 9 0 0 0 4 6 7 2 8 6

En base al debate realizado como grupo de trabajo, se llegó al acuerdo de aplicar los indicadores en la empresa **Urban Express**, la cual fue expuesta por Jimmy Velasco, quien nos brindó la información eficaz y necesaria dentro de esta, lo que nos permitirá analizar aspectos muy relevantes a cerca de la Responsabilidad social dentro de la organización, debido a que él es colaborador activo de la compañía.

Por tanto, Informamos que el estudiante seleccionado para el proceso de aplicación de los indicadores fue Jimmy Velasco quien toma el papel de investigador ya que es una persona responsable y con la capacidad de tomar esta labor y cumplirla en los tiempos establecidos y de manera adecuada.

Instrumento de Diagnostico

Para realizar el levantamiento de la información, se utilizará el método de encuesta-entrevista, la cual se aplicará a 5 áreas diferentes de la compañía; 3 encuestas con preguntas argumentativas que será aplicada a los empleados directos (se aplicará la encuesta a 17 empleados, que equivale al 13.3%), una encuesta al líder de Servicio al cliente, una encuesta a la persona encargada del SST, una entrevista al Gerente comercial y una entrevista al coordinador de RRHH.

A continuación, se presentan los instrumentos de aplicación:

Encuesta Dirigida a Empleados Directos

Con este método de investigación, se pretende identificar y conocer el resultado a dos indicadores de variables fundamentales de la RSE.

- **Gobernanza de la organización:**

Indicador 1. Cultura Organizacional. $(\text{Empleados que conocen la cultura organizacional} / \text{Total de empleados}) * 100$. Resultado esperado. 75%

- **Prácticas laborales:**

Indicador 2. Tiempo Laborado. $(\text{Total Horas extras} / \text{Total Horas laboradas}) * 100$. Resultado esperado. < Al 15%

Nota: Preguntas realizadas. (Ver anexo Encuesta a empleados)

Encuesta Dirigida a la persona encargada del SST.

Con este método de investigación, se pretende identificar y conocer el resultado al indicador de la variable de la RSE.

- **Medio Ambiente:**

Indicador 3. Reciclaje. $(\text{Total de Kilos de Reciclaje} / \text{Total de Kilos de desperdicios}) * 100$. Resultado esperado. > 70%.

Nota: Nota: Preguntas realizadas. (Ver anexo Encuesta a líder de SST)

Encuesta Dirigida al líder de Servicio Al Cliente

Con este método de investigación, se quiere identificar y conocer el resultado al indicador de la variable de la RSE.

- **Asuntos de consumidores:**

Indicador 4. Tiempo de respuesta Reclamaciones. (Tiempo de respuesta de una reclamación en Urban Express / Tiempo de respuesta según la Ley 1755 de 2015) * 100. Resultado esperado <20%

Nota: Preguntas realizadas. (Ver anexo a Líder de SC)

Entrevista realizada al Coordinador de RRHH.

Con este método de investigación, se pretende identificar y conocer el resultado a dos indicadores de variables fundamentales de la RSE.

- **Participación activa y desarrollo sostenible de la comunidad:**

Indicador 5. Entrega Dotaciones pedagógicas. (Cantidad de entrega de dotaciones pedagógicas a niños en Colombia por Urban Express / Total de niños en Colombia) * 100. Resultado esperado. > 20%.

- **Derechos Humanos:**

Indicador 6. Inclusión laboral. (Empleados contratados con (discapacidad + Etnia indígenas + Integrantes de la comunidad LGBT) / total de empleados) * 100. Resultado esperado >= al 25 %

Nota: Preguntas realizadas. (Ver anexo Entrevista realizada a coordinador de RRHH)

Entrevista realizada al Gerente Comercial

Con este método de investigación, se pretende identificar y conocer el resultado al indicador de la variable de la RSE.

- **Prácticas justas de la operación:**

Indicador 7. Competitividad en el mercado. $(\text{Ventas totales} / \text{Presupuesto de ventas}) * 100$.

Resultados esperados. $> 70\%$

Nota: Preguntas realizadas. (Ver anexo Entrevista realizada a Gerente Comercial)

Resultado de la aplicación del instrumento

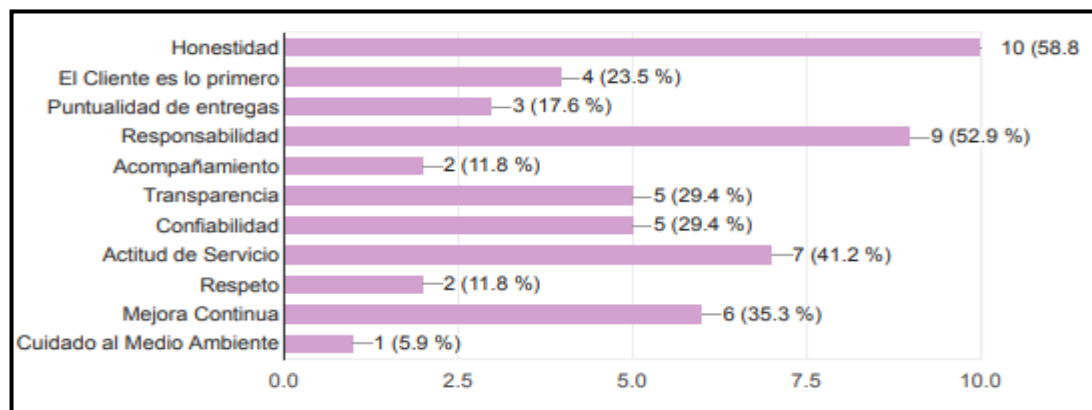
Con este método de investigación se pudo detectar lo siguiente:

Encuesta Dirigida a Empleados Directos

1. Indique los 6 valores corporativos de Urban Express.

Figura 2

Conocimiento de valores corporativos Urban Express.



Fuente: Elaboración de los autores

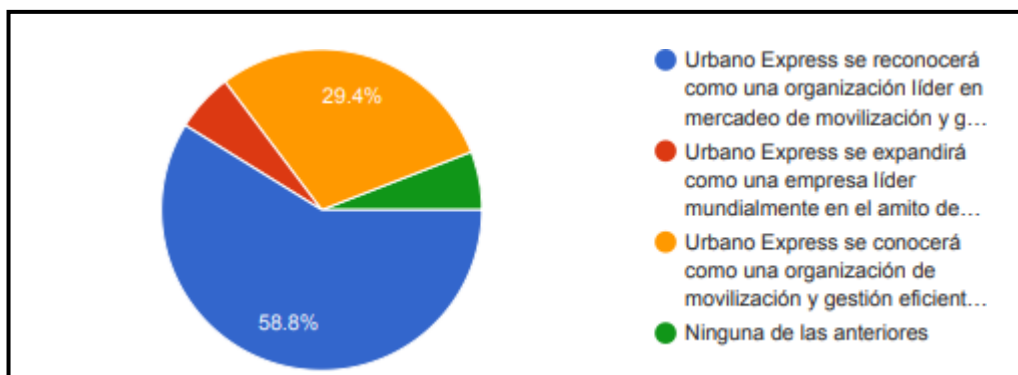
Nota: Representación del conocimiento de los valores de Urban Express

Al aplicar la encuesta se determina que tan solo 6 de 17 encuestados conoce los valores correctos propios de la compañía.

2. Seleccione la Visión de Urban Express.

Figura 3

Conocimiento Visión corporativos Urban Express.



Fuente: Elaboración de los autores

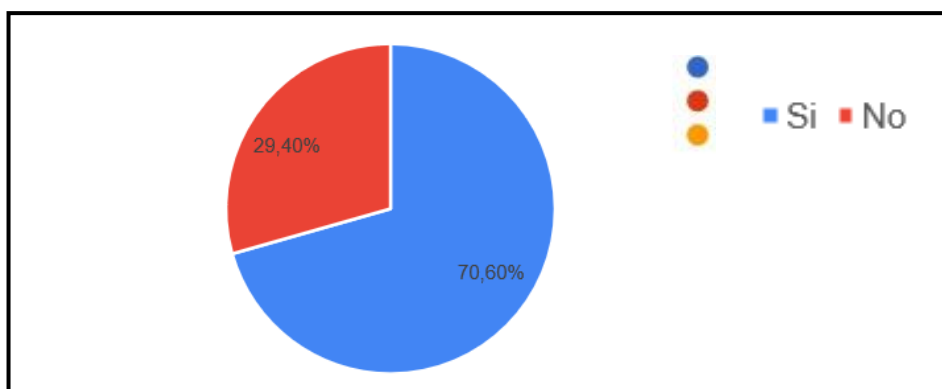
Nota: Representación del conocimiento de la Visión Corporativa de Urban Express

Se pudo identificar que tan solo uno de los encuestados eligió la respuesta correcta, la cual era (ninguna de las anteriores).

3. ¿Urban Express cuenta con un canal de difusión donde se de a conocer y promocionar la cultura organizacional?

Figura 4

Canal de difusión Urban Express.



Fuente: Elaboración de los autores

Nota: Representación de la cantidad de personas que conocen el canal de difusión de Urban Express

Urban express cuenta con un medio de comunicación y difusión, para dar a conocer la Cultura Organizacional, pero el 29.40% de los encuestados lo desconocen.

4. En su rol laboral ¿cómo aportaría en la misión de la compañía?

Al aplicar la encuesta se observó que los empleados le aportan a la misión de la siguiente forma:

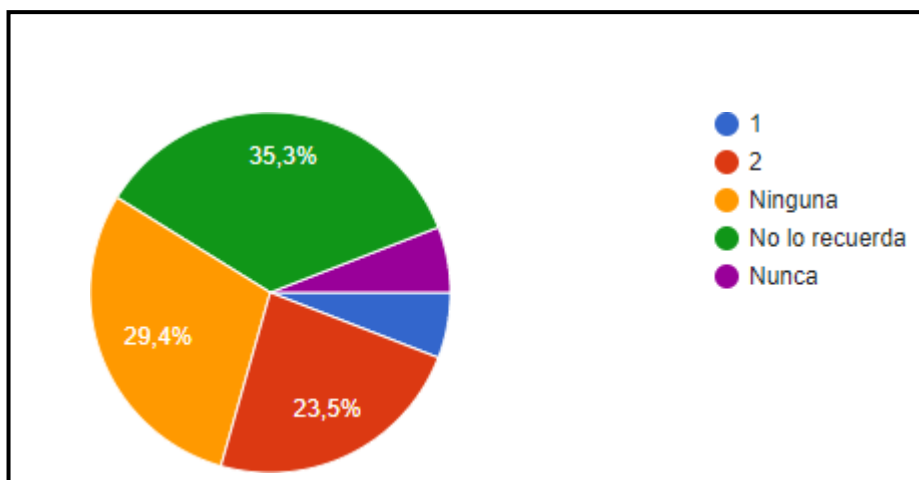
- Experiencia
- Profesionalismo
- Cumplimiento de funciones
- Mejoramiento continuo
- Cumpliendo la estrategia
- Seguimiento y control a Pedidos

*Anexo 1(Encuestas Empleados)

5. Cuantas capacitaciones de política organizacional ha efectuado la compañía en el semestre.

Figura 5

Capacitaciones Política Organizacional Urban Express, último semestre



Fuente: Elaboración de los autores

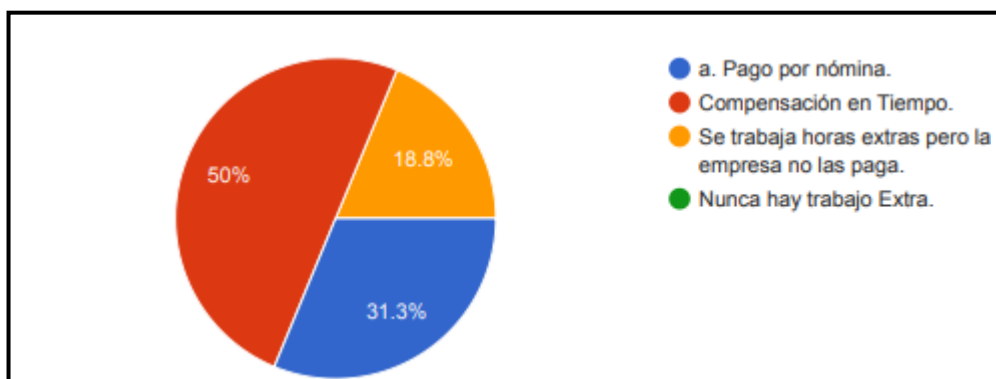
Nota: Representación de la cantidad de capacitaciones de Urban Express

Podemos ver que la empresa carece de este tipo de capacitaciones.

6. Si labora horas extras, ¿Cómo realiza la compensación de la empresa Urban Express por su labor adicional?

Figura 6

Compensación laboral



Fuente: Elaboración de los autores

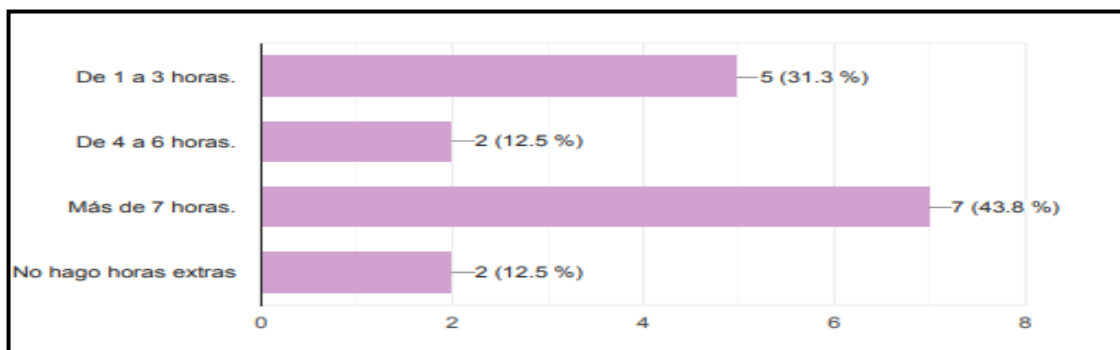
Nota: Representación de Como se compensa el tiempo extra de Urban Express

La mayoría de los empleados manifiestan generar horas extras. Y se determinan diferentes modelos de compensación.

7. Indique al mes cuantas horas extras promedio trabaja en la empresa Urban Express.

Figura 7

Horas Extras



Fuente: Elaboración de los autores

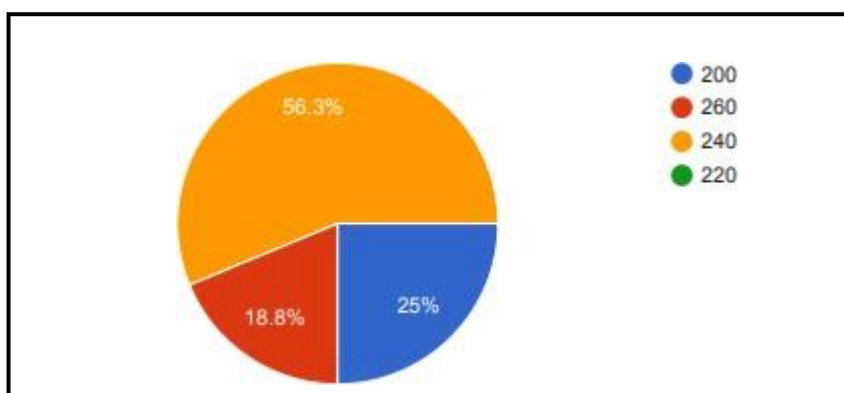
Nota: Representación de la cantidad de Horas extra de Urban Express

Se puede detectar que la compañía no genera mayor cantidad de Horas extras, y que se ajusta dentro de lo especificado del indicador.

8. Tiene conocimiento de cuantas horas mínimas laborales son las que debe trabajar una persona en Colombia.

Figura 8

Conocimiento, Máx. Horas laborales permitidas



Fuente: Elaboración de los autores

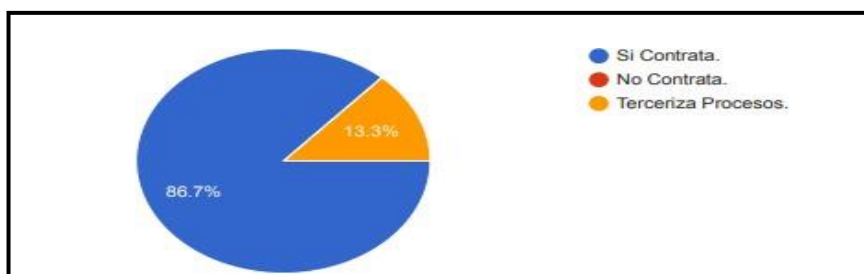
Nota: Representación del conocimiento de las horas máximas que permite laborar en Colombia

La mayoría de los empleados conocen las horas laborales permitidas en el país.

9. En temporadas altas de producción la compañía contrata mas personal o con la mano de obra directa que se tiene se satisface la necesidad.

Figura 9

Contratación en picos de producción.



Fuente: Elaboración de los autores

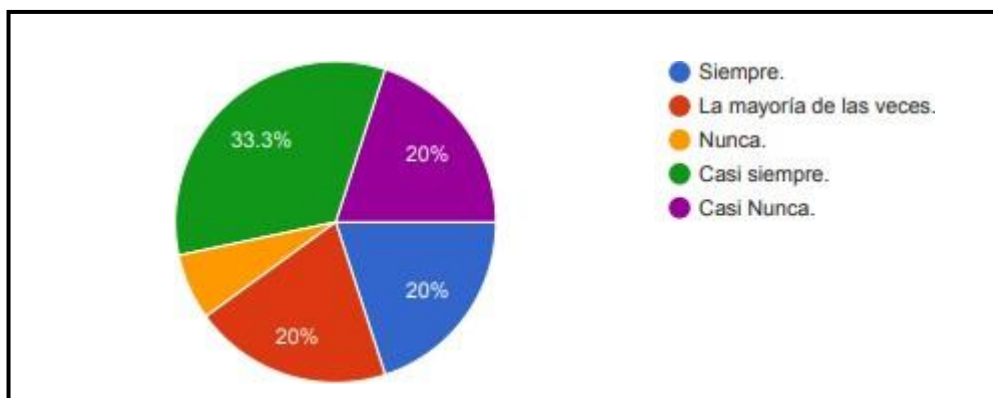
Nota: Representación referente a si Urban Express contrata personal adicional en los Picos de Producción

En los momentos de alta demanda, la compañía si contrata personal nuevo, lo que reduce que los empleados directos incurran en horas extras.

10. Si, trabaja tiempo adicional, la empresa le notifica con anterioridad.

11. *Figura 10*

Tiempos de notificación a trabajo adicional



Fuente: Elaboración de los autores

Nota: Representación de la notificación oportuna sobre trabajo Extra en la compañía Urban Express

Encuesta Dirigida a la persona encargada del SST.

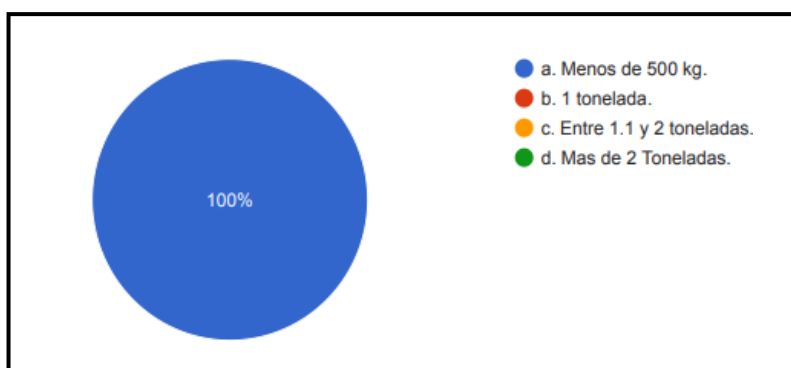
Con este método de investigación se pudo detectar que la compañía Urban Express Carece de un control referente a los residuos que genera, que, debido a su Core de negocio, no son tóxicos y que al contrario son de bastante aprovechamiento, No obstante, simboliza los lugares de reciclaje con colores, esto indica que si cuenta con un espacio para la separación de los materiales y que cuenta con protocolos donde se establece como proceder con cada tipo de residuo y donde se debe depositar.

Solo cuenta con una empresa encargada de recoger el reciclaje y por el tipo de desperdicios, podría manejar 2 o más, incluso con la empresa contratada actualmente se desconoce el destino de los materiales entregados, desconociendo cual es el fin que se le dará.

Con la información suministrada en las siguientes preguntas, se puede establecer que la compañía si recicla, pero no conoce a donde se van sus desperdicios

Figura 11.

Kilos de reciclaje generados * Mes

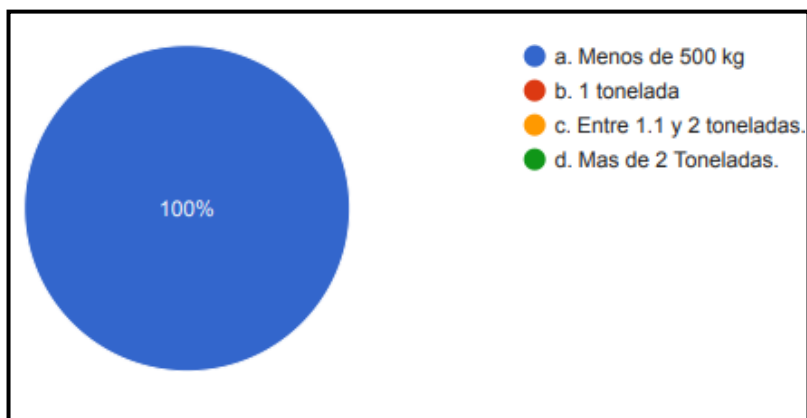


Fuente: Elaboración de los autores

Nota: Representación de Kilos de Reciclaje generados Por mes de la empresa Urban Express.

Figura 12.

Kilos de desperdicios generados * Mes



Fuente: Elaboración de los autores

Nota: Representación de Kilos de desperdicios por mes de la empresa Urban Express.

Se detectó que Urban Express no capacita al personal en temas relacionados con el aprovechamiento de recursos, disposición del material y recicla para tener un lucro mínimo con la venta del material.

Encuesta Dirigida al líder de Servicio Al Cliente

Con este método de investigación se pudo detectar que la compañía tiene en cuenta las sugerencias de sus clientes, para mejorar y/o transformar los procesos, permitiendo de esta manera ofrecer mejores servicios que conllevan a satisfacer las necesidades de los clientes, mostrando de esta forma el poder de innovación y haciendo alarde a unos de sus valores corporativos, mejorando continuamente.

Desde la parte directiva del área de SAC, se retroalimenta el personal a diario y se hacen evaluaciones permanentes, que permita determinar el grado de satisfacción de los clientes. No obstante, cuenta con un solo canal de comunicación (Correo electrónico), lo cual mitiga o hace difícil la comunicación, Urban cuenta con un buzón destinado para la recepción de Quejas y Reclamos (Contactenos@Urbanexpresslm.com), con una respuesta que oscila entre las 24 y 48 horas, con plan de mejora previamente establecidos que conlleven a retener al cliente es su totalidad.

Los datos de los clientes y las BD (Bases de datos), son tratados bajo normas nacionales cuidando de esta forma la privacidad y la no divulgación de información no sensible.

Por último, el grado de satisfacción del servicio prestado, no se conoce, por lo cual se sugiere hacer encuestas que permitan conocer este nivel de detalle.

Entrevista No. 1 realizada al Coordinador de RRHH.

En base a la entrevista realizada al representante de RRHH, la señora Laura Milena Tuiran Meléndez, encargada de los procesos de reclutamiento indica que los modelos de selección para ocupar las vacantes disponibles en la organización deben cumplir con una serie de pasos, que son los siguientes:

1. Estudiar las solicitudes por los líderes de cada área. (Documento estándar diligenciado)
2. Ingresar a plataformas donde se expone el cargo que se requiere.
3. Las personas exponen sus hojas de vida las cuales luego son estudiadas para comunicarse con dicha persona que permita establecer si se encuentra interesado en el puesto para así, continuar el proceso.
4. Se entrega una terna, al solicitante para que sea escogida la persona idónea a ocupar el cargo.

Se establece que dentro de la empresa no se cuenta con personal que tenga alguna discapacidad, y a su vez, se establece que, si se llegara a presentar un caso de discriminación dentro de esta, se procedería a realizar un acercamiento a quien se encuentra haciendo dicho proceso discriminatorio con el fin de suplir este caso y que dentro de la compañía se resalte el valor del respeto y así, se conlleve a mantener una unión y trabajar de manera eficaz. Así mismo, se puede destacar

Destacamos la importancia de la capacitación al personal para el buen funcionamiento de su área, reconociendo que el ambiente laboral dentro de una empresa es fundamental ya que de esta manera no se conllevara a tener dificultades o malos tratos entre compañeros y así, cumplen sus labores de manera adecuada. Urban Express cuenta con 128 empleados directos, personas que se encuentran dispuestas a cumplir metas de la organización. Se expone también que, aunque

no se cuenta con casos de discriminación altos si se cuenta con una dificultad en cuanto a que hay líderes que talvez creen que la edad de las personas es importante para la labor que se va a desarrollar, estableciendo que, a mayor edad, talvez no se pueda cumplir de la misma manera el trabajo como lo haría alguien de menor edad.

En Urban Express no importa la orientación sexual de la persona, dentro de ella se promueve el uso del lenguaje intuitivo, esta empresa llega a nivel nacional realizando temas de logística de material pedagógico, la empresa trabaja en proyectos en compañía con el ministerio de educación donde se hace la distribución y entrega de kits que permita trabajar en el desarrollo de los niños y que ellos puedan acceder de manera más fácil a la educación.

Entrevista No. 2 realizada al Gerente Comercial.

Después de entrevistar a la Sra. Martha García, Gerente comercial y socia de la empresa Urban Express, se puede indicar que se tiene claridad referente a quienes y cuáles son los competidores de la organización, es una empresa dedicada a la mensajería y especializada en proyectos del sector público y privado, a diario busca nuevas oportunidades de negocio para poder cumplir la metas propuesta, que para el año 2021, asciende a los 20.000 millones de pesos y que con corte a 30 de Octubre , ya se cumplió la ejecución del 80%.

Empresa Regulada por la ley 1369 del MINTIC, Normatividad de la CRC y Ministerio de Transporte, por lo que en el medio en el que se envuelve, la compañía, no existe un monopolio y tampoco sabe de prácticas irregulares dentro del mercado, una clave de esto es que los contratos son vigilados por entes que hacen que los procesos sean transparentes.

Coincide con el Líder de SAC, en que la innovación de los servicios es fundamental para mantener los clientes y poder generar lazos que permitan la consecución de nuevos prospectos, algunas claves de esto es diferenciar el servicio y mejorar los procesos donde se genera

eficiencias, manifiesta que crear empresa en el país no es fácil, se requiere de constancia y esfuerzo, se debe cumplir con la reglamentación del estado.

La compañía genera empleo a nivel nacional y ayuda a solucionar problemas a los clientes, la clave es conocer al cliente, a través del acercamiento.

Aplicación de indicadores

Se presenta una tabla de ponderación que permita determinar el nivel de aplicación y/o cumplimiento de la ISO 26000 en la organización Urban Express por medio de indicadores.

Indicador 1. Gobernanza de la organización

Cultura Organizacional. (Empleados que conocen la cultura organizacional / Total de empleados) * 100. Resultado esperado. 75%

Los empleados que conocen la cultura organizacional son los que acertaron con sus respuestas a las preguntas:

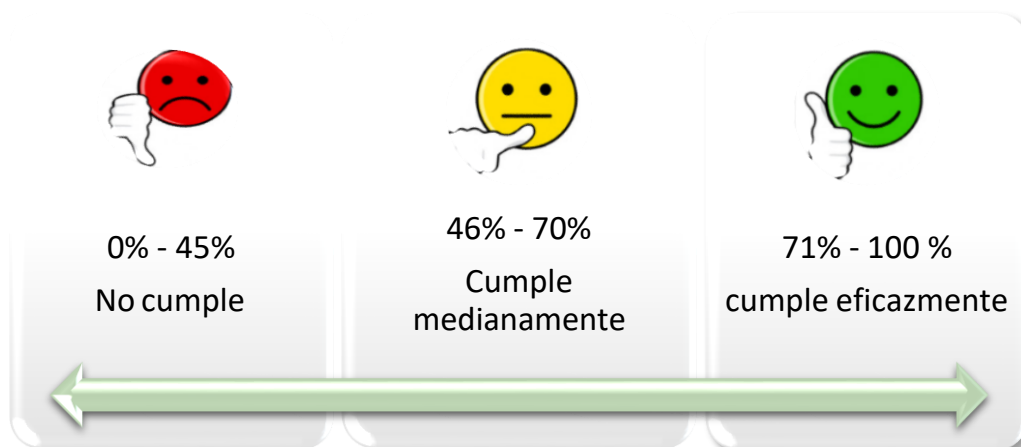
- ✓ Indique los 6 valores corporativos de Urban Express
- ✓ Seleccione la Visión de Urban Express.
- ✓ Urban express cuenta con un canal de difusión donde se dé a conocer y promocionar la cultura organizacional.
- ✓ En su rol laboral, ¿Cómo aportaría en la misión de la compañía?
- ✓ Cuantas capacitaciones de política organizacional ha efectuado la compañía en el semestre.

Luego de una ponderación se puede determinar que 7 empleados de 17 contestaron en base de su conocimiento de la cultura organización de Urban Express, quedando así la fórmula:

$7/17 \times 100 = 40\%$, el 40% son conocedores de la cultura organización en la compañía.

Figura 13.

Tabla de ponderación Indicador 1



Fuente: Elaboración de los autores

Nota: Conocimiento de la cultura organizacional.

El 40% de los empleados de Urban Express no son conocedores de la cultura organizacional, y el resultado se encuentra en el rango donde no se cumple el indicador.

Indicador 2. Prácticas laborales

Tiempo Laborado. $(\text{Total Horas extras} / \text{Total Horas laboradas}) * 100$. Resultado esperado. < al 15%

Para esta materia fundamental, se recopiló a través de la encuesta a los empleados, preguntas tales como:

- ✓ **Indique al mes cuantas horas extras promedio trabaja en la empresa Urban Express**

A lo que la gran mayoría de los encuestados contestó que trabaja en promedio 7 horas.

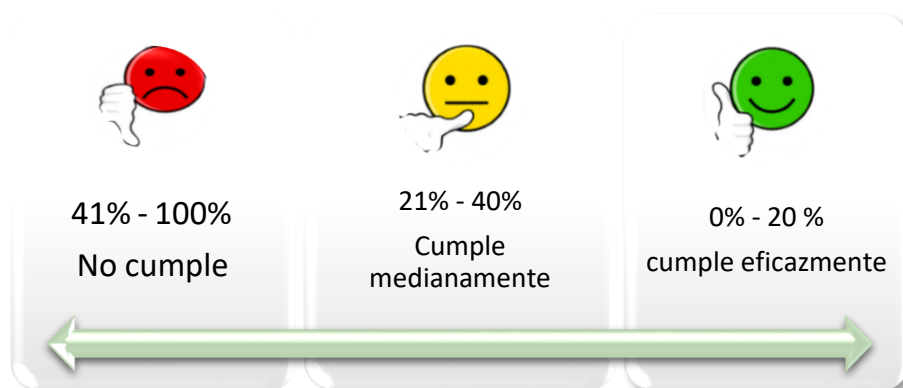
- ✓ **Tiene conocimiento cuantas horas mínimas laborales son las que debe trabajar una persona en Colombia.**

Frente a esta pregunta el 56.3% de los encuestados contestos que en Colombia legalmente se trabaja al mes 240 horas.

Con los resultados en estas dos preguntas el indicador seria = $7/240 * 100 = 2.92\%$, lo cual está dentro del rango esperado y se puede calificar que la compañía aplica buenas prácticas laborales.

Figura 14.

Tabla de ponderación Indicador 2



Fuente: Elaboración de los autores

Nota: aplicación de prácticas laborales

Frente a este indicador Urban Express es de color verde que significa que lo cumple eficazmente debido a que los empleados actualmente trabajan un mínimo de horas extras en la compañía, lo cual es bueno ya que la empresa no necesita emplear horarios adicionales a la jornada normal, la jornada en horario adicional está en el 2.92%.

Indicador 3. Medio Ambiente:

Reciclaje. $(\text{Total de Kilos de Reciclaje} / \text{Total de Kilos de desperdicios}) * 100$. Resultado esperado. $> 70\%$.

Para recopilar datos la población sujeta de estudio se enfocó en la persona encargada de SST el señor Jorge González jefe de esta área, y a través de una encuesta, contesto a las preguntas claves:

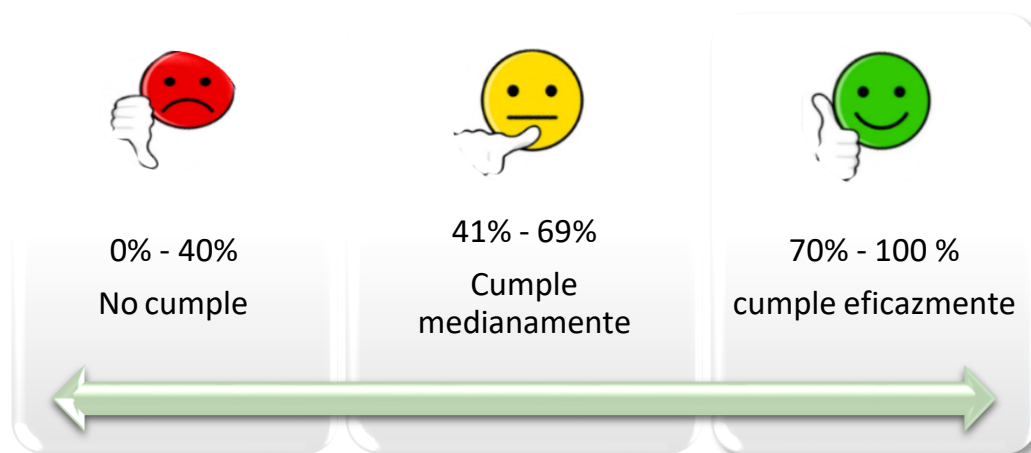
¿Cuántos kilos de Reciclaje genera la compañía en promedio al mes? R;/ Menos de 500 kg. (10 Kilos)

¿Cuántos kilos de desperdicios se generan en promedio al mes? R;/ Menos de 500 kg. (12 Kilos)

Lo cual al armar el indicador este queda de la siguiente manera: $10 / 12 * 100 = 83\%$, lo que indica que supera el valor esperado y se concluye que Urban Express recicla el 83% de sus desperdicios.

Figura 15.

Tabla de ponderación Indicador 3



Fuente: Elaboración de los autores

Nota: Manejo de reciclaje en la empresa

Claramente respecto a este indicador, la compañía cumple eficazmente ya que de acuerdo con la evaluación el 83% de los desperdicios son reciclados, aportando al medio ambiente y estando el resultado en el rango de mayor nivel.

Indicador 4. Asuntos de consumidores:

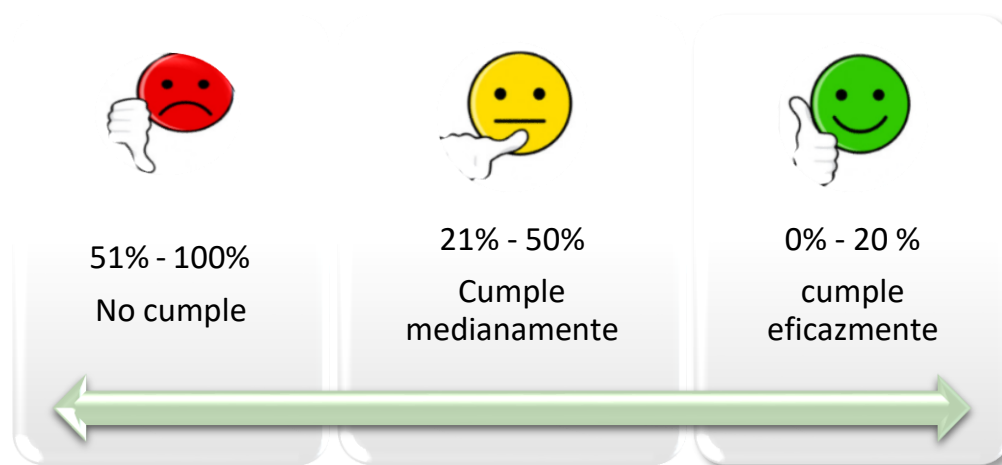
Tiempo de respuesta Reclamaciones. (Tiempo de respuesta de una reclamación en Urban Express / Tiempo de respuesta según la Ley 1755 de 2015) * 100. Resultado esperado <20%

En entrevista con el sr. Jairo Rodríguez del área de servicio al cliente, respondió que el tiempo de respuesta de una reclamación en Urban Express de máximo de 24 horas, y de acuerdo a la ley se tiene 10 días para responder una reclamación, dicho esto el indicador sería:

$24 / 240 (10 \text{ días}) * 100 = 10\%$, es decir que la compañía de respuesta de una manera rápida si excederse de un día.

Figura 16.

Tabla de ponderación Indicador 4



Fuente: Elaboración de los autores

Nota: tiempo de respuesta de reclamaciones.

En promedio en Colombia el pronto respuesta para una queja o reclamo excede a tres días en una empresa privada, Urban Express resuelve situaciones de reclamación en tan solo 1 día (24 horas), de acuerdo al indicador este cumple con el 10% de eficiencia, color verde compañía, felicitaciones.

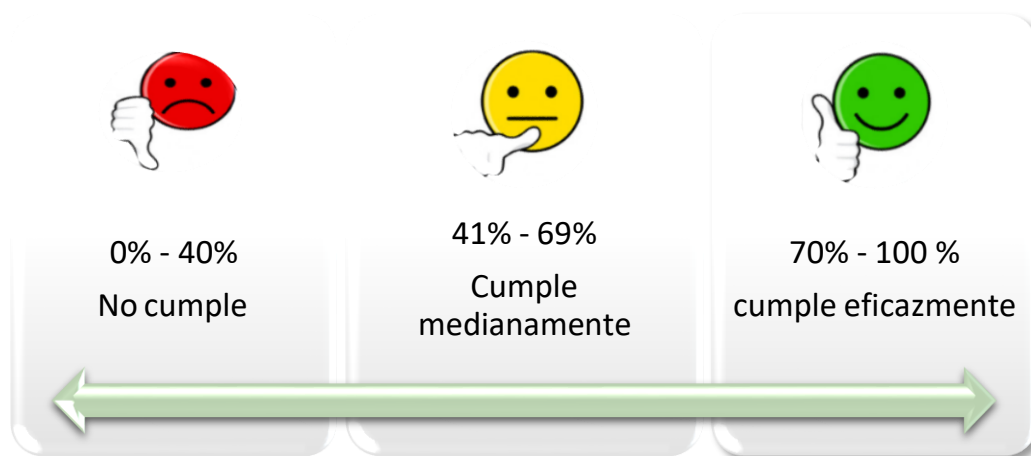
Indicador 5. Participación activa y desarrollo de la comunidad:

Entrega Dotaciones pedagógicas. (Cantidad de entrega de dotaciones pedagógicas a niños en Colombia por Urban Express / Total de niños en Colombia) * 100. Resultado esperado. > 70%.

Se evidencia que la compañía en ayuda y apoyo del ministerio de educación ha entregado a 6 Millones de niños, dotaciones pedagógicas y de según lo registrado por el Dane a 31 de diciembre de 2020 en Colombia habían 8.421.428 niños, no adolescentes. Lo que quiere decir que el resultado del indicador es: $6.000.000 / 8.421.428 \times 100 = 71\%$, lo que es un muy buen indicador ya que el valor esperado era del 70%

Figura 17.

Tabla de ponderación Indicador 5



Fuente: Elaboración de los autores

Nota: Entrega de dotaciones pedagógicas

El resultado de este indicador nos demuestra la participación tan activa y desarrollo en comunidad que brinda la compañía y aun para el sector de la infancia de todo el territorio nacional, Urban Express entrega dotaciones pedagógicas al 52% de niños y niñas del país. Está

en el rango de Eficaz, color verde, felicitaciones Urban Express.

Indicador 6. Derechos Humanos:

Discriminación laboral: (Número de Casos de discriminación en la compañía / total de empleados) * 100, Resultado esperado \leq al 20 %

Para determinar el indicador y en entrevista con la Señora Laura Milena Tuiran Meléndez, encargada de los procesos de reclutamiento, nos facilitó las siguientes respuestas

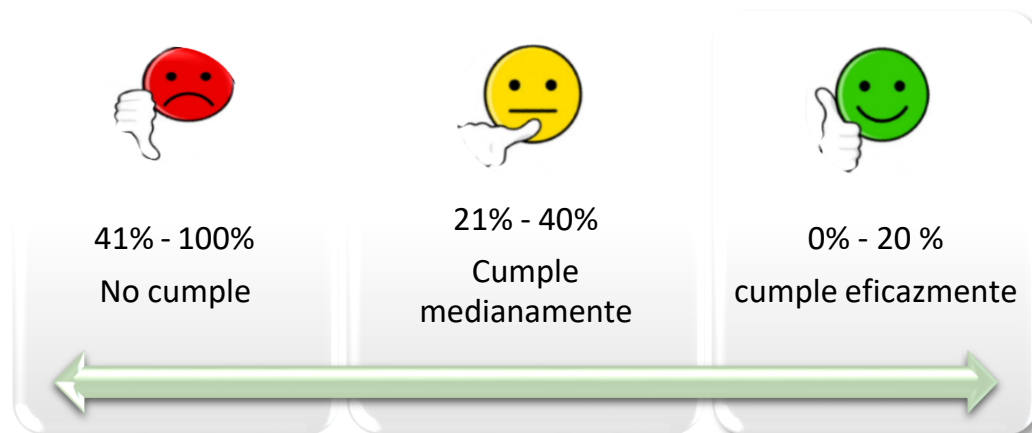
¿Cuántos empleados tiene actualmente Urban Express? R:/ **128**

¿Conoce casos de discriminación en la compañía? R:/ **1** y es debido por la edad

Es Decir, el indicador quedaría: $1 / 128 = 0.78\%$, cumpliendo así con lo esperado

Figura 18.

Tabla de ponderación Indicador 6



Fuente: Elaboración de los autores

Nota: Resultado casos de discriminación en la empresa

Frente a este indicador que es uno de los pilares fundamentales, la compañía cumple, ya que tan solo se conoce un caso de 128, donde esa persona recibe discriminación por tener mayor edad que los demás.

Indicador 7. Prácticas justas de la operación:

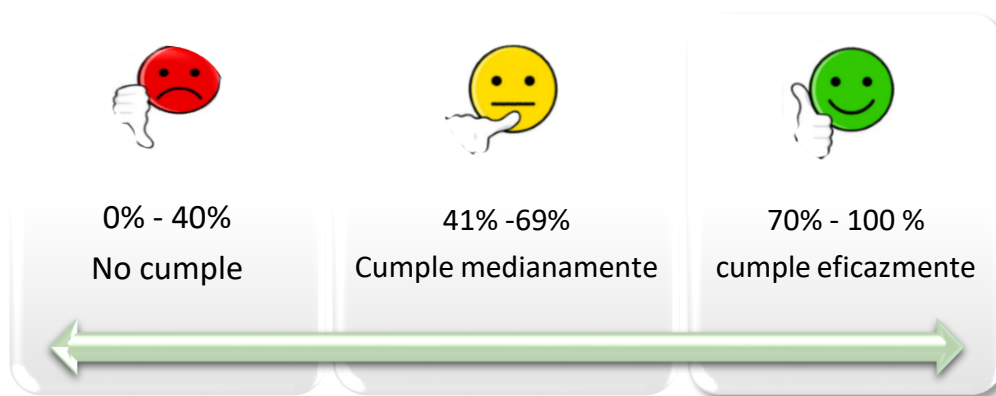
Competitividad en el mercado. $(\text{Ventas totales} / \text{Presupuesto de ventas}) * 100$. Resultados esperados. $> 70\%$

De acuerdo con la entrevista No. 2, realizada a la Gerente Comercial, Dra. Martha García mención que el presupuesto de ventas para la actual vigencia es de 20.000 millones de pesos y que, con corte a 30 de octubre, ya se cumplió la ejecución del 80%.; De acuerdo con las cifras señaladas por la gerente el indicador sería el siguiente:

$16.000 / 20.000 * 100 = 80\%$, aunque son muy representativos los valores se esperaba que el resultado del indicador arrojara un 95% en su ejecución.

Figura 19.

Tabla de ponderación Indicador 7



Fuente: Elaboración de los autores








Nota: Resultado de competitividad en el mercado

En base a los resultados obtenidos se puede determinar que, el indicador de mayor cumplimiento fue el de medio ambiente con un 83%, lo que nos indica que la empresa mantiene un programa de reciclaje de los residuos que allí se presentan, demostrando cumplimiento en la ISO 26000.

Resumen resultados indicadores

Tabla 2.

Ponderación

INDICADOR	MATERIA FUNDAMENTAL	RESULTADOS			
		RANGOS	EVALUACIÓN	%	ESPERADO
1	Gobernanza de la organización	De 0% a 40% no cumple	No cumple 	40%	Resultado alto
2	Prácticas laborales	De 70% a 100% cumple eficazmente	Cumple eficazmente 	97%	Resultado bajo *2
3	Medio ambiente	De 70% a 100% cumple eficazmente	Cumple eficazmente 	83%	Resultado alto
4	Asunto de consumidores	De 70% a 100% cumple eficazmente	Cumple eficazmente 	90%	Resultado bajo *2
5	Participación activa y desarrollo de la comunidad	De 70% a 100% cumple eficazmente	Cumple eficazmente 	71%	Resultado alto
6	Derechos humanos	De 70% a 100% cumple eficazmente	Cumple eficazmente 	99%	Resultado bajo *2
7	Prácticas justas de la operación	De 70% a 100% cumple eficazmente	Cumple eficazmente 	80%	Resultado alto
PROMEDIO PONDERACIÓN MATERIA FUNDAMENTAL R.S.E				80%	

Fuente: Elaboración de los autores

*2 Resultado Bajo:

En nuestra evaluación se presentan tres materias fundamentales donde se espera **resultados bajos**, entre más bajo el resultado este cumple eficazmente, se trata de **prácticas laborales** (entre menos horas adicionales (extras) laboren los empleados de la compañía, mejor), **asuntos de consumidores** (entre más rápida sea la respuesta de una reclamación, mucho mejor), y **Derechos humanos** (entre menos discriminación entre los empleados mejor); al esperar resultados bajos en estas tres materias fundamentales y de acuerdo a los resultados, procedimos a

convertir los resultados de estos tres indicadores en porcentajes medibles para promediarlos con las demás materias fundamentales.

La conversión de resultados bajos a altos fue en base a la siguiente tabla:

Tabla 3.

Resultados







	Rangos	% de 0 a 20																				
Bajos	0 - 20	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
Altos	100 - 80	100	99	98	97	96	95	94	93	92	91	90	89	88	87	86	85	84	83	82	81	80
		% de 100 a 80																				


¿Cómo va Urban Express frente al R.S.E?

Una vez evaluados las siete materias fundamentales, soportados a lo largo del presente informe, y resumiendo la evaluación en resultados cuantificables basados en los indicadores, como se muestra continuación.

Tabla 4.

Resultado implementación RSE Urban Express

INDICADOR	MATERIA FUNDAMENTAL	RESULTADOS				
		RANGOS	EVALUACIÓN	%	ESPERADO	
1	Gobernanza de la organización	De 0% a 40% no cumple		No cumple	40%	Resultado alto
2	Prácticas laborales	De 70% a 100% cumple eficazmente		Cumple eficazmente	97%	Resultado bajo *2
3	Medio ambiente	De 70% a 100% cumple eficazmente		Cumple eficazmente	83%	Resultado alto
4	Asunto de consumidores	De 70% a 100% cumple eficazmente		Cumple eficazmente	90%	Resultado bajo *2
5	Participación activa y desarrollo de la comunidad	De 70% a 100% cumple eficazmente		Cumple eficazmente	71%	Resultado alto
6	Derechos humanos	De 70% a 100% cumple eficazmente		Cumple eficazmente	99%	Resultado bajo *2

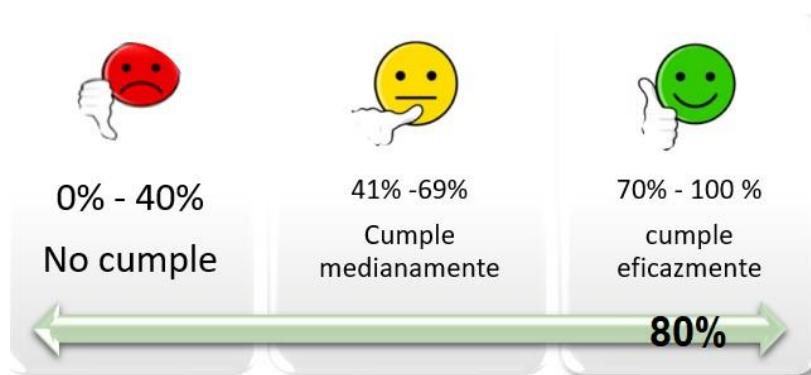
Gerencia estratégica y RSE						
7	Prácticas justas de la operación	De 70% a 100% cumple eficazmente		Cumple eficazmente	80%	Resultado alto
PROMEDIO PONDERACIÓN MATERIA FUNDAMENTAL R.S.E					80%	

Fuente: Elaboración de los autores

Se puede determinar que Urban Express **cumple eficazmente** la norma ISO 26000, de acuerdo con el 80%, es decir se encuentra en nivel máximo de cumplimiento de la norma.

Figura 20.

Cumplimiento Norma ISO 26000



Fuente: Elaboración de los autores

Nota: Resultado de cumplimiento de la ISO 26000 en la empresa

Dicho resultado no fue el más óptimo, y fue propio por los resultados no cumplidos de la materia fundamental de **Gobernanza de la organización**, materia en que la compañía debe abordar y priorizar el cumplimiento de la RSE y así poder cumplir con el compromiso que tiene Urban Express ante el impacto de sus actividades y decisiones que generan en sus empleados.

Por otro lado, los resultados demuestran que, con las otras 6 materias fundamentales, la compañía cumple eficazmente. De resaltar el indicador de **asuntos de consumidores** ya que este mide la respuesta ante una reclamación realizada por un cliente de la compañía, la cual no excede de 24 horas, y en la materia de **participación activa y desarrollo de la comunidad** se evidencio que la compañía en ayuda y apoyo del ministerio de educación ha entregado a 6

Millones de niños, dotaciones pedagógicas en diferentes zonas del territorio colombiano, 6 millones frente a 8 millones a nivel país, un margen bastante alto; en **Derechos Humanos** de acuerdo a los resultados y a esta investigación se determina que solo a un empleado de 128, recibió un trato de discriminación por ser mayor en edad que lo demás, aunque lo ideal es que no se presenten casos de rechazo de personas, se sigue considerando que solo 1 es un resultado eficiente: La materia fundamental de **prácticas justas de la operación**: se concluye que las ventas van acorde a lo presupuestado, la ejecución va en un 95% de cumplimiento. En **prácticas laborales** también cumple eficazmente ya que la compañía no hace que sus trabajadores trabajen más de lo normal y si lo hace es muy poco y bien remunerado.

Matriz marco lógico

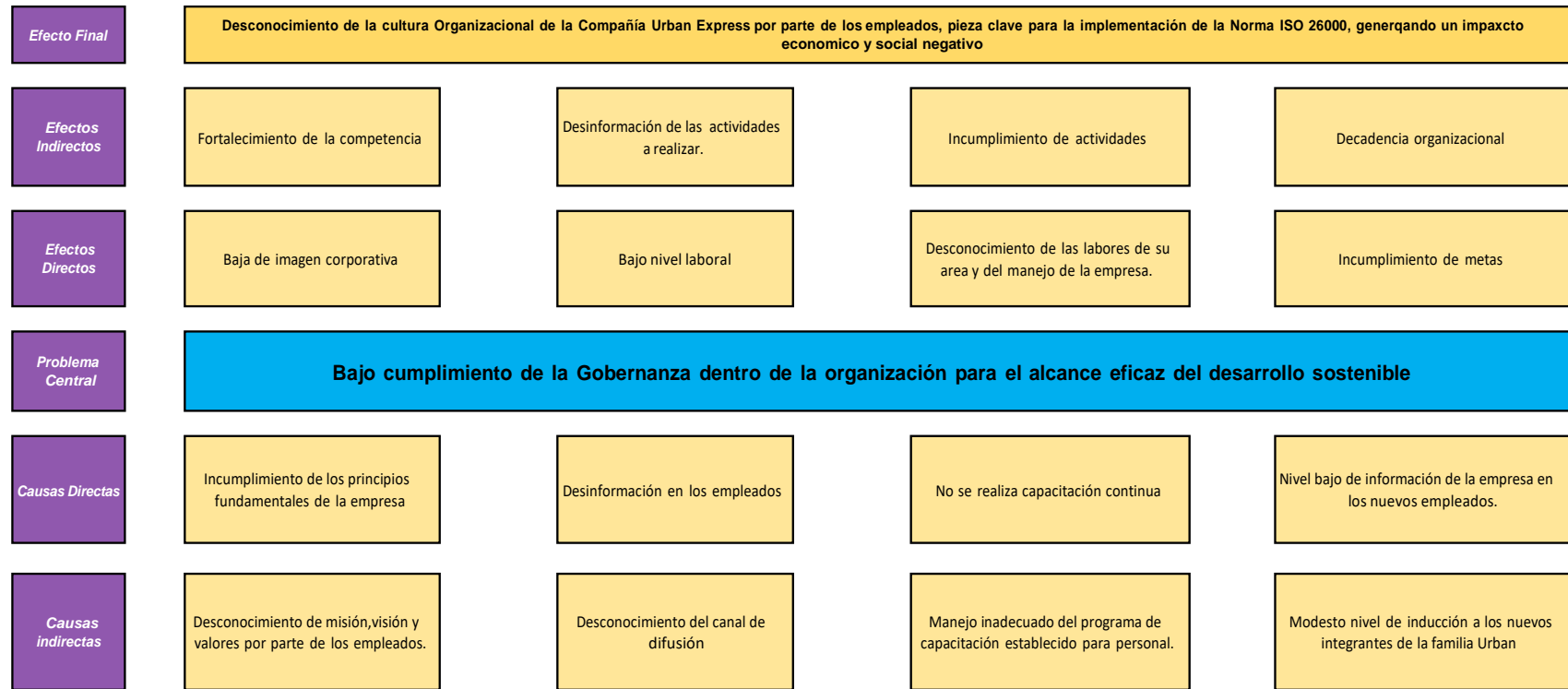
Árbol de problemas

En base al estudio realizado se pudo determinar que el nivel más bajo se encuentra en la materia fundamental de la ISO 26000 la cual se determina como gobernanza. En base a ello, se detectó una problemática de bajo cumplimiento de la gobernanza dentro de la empresa para el alcance eficaz del desarrollo sostenible, el cual se presenta con unas causas directas e indirectas, las cuales a su vez generan unos efectos y un impacto negativo dentro de esta organización. Esto se presenta por medio de un árbol de problemas en el cual de manera detallada se puede notar el incumplimiento de dicho indicador.

Gerencia estratégica y RSE

Figura 21.

Árbol de problemas Urban Express



Fuente: Elaboración de los autores

Nota: Ramificación del problema principal de la Empresa Urban Express, referente a la Norma ISO 26000

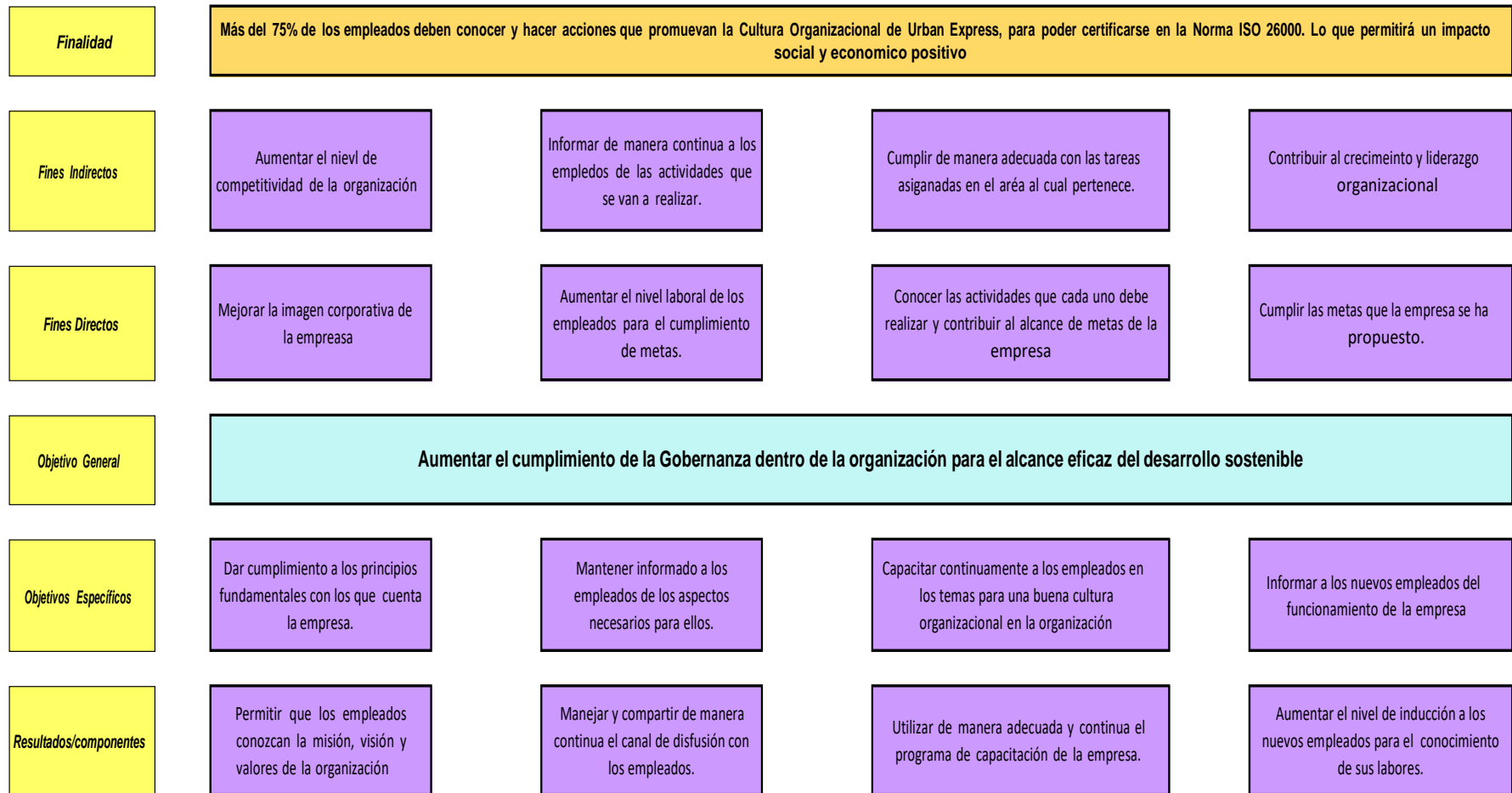
Árbol de objetivos

Al momento de determinar la problemática, causas y efectos que se están presentando en la empresa al demostrar el bajo cumplimiento de la Gobernanza dentro de esta, se puede establecer un árbol de objetivos con el cual se busca mejorar y suplir la problemática presentada con el fin de que la organización lleve un manejo más adecuado y a su vez, pueda cumplir sus metas y mantener un liderazgo organizacional para su efectivo funcionamiento.

Gerencia estratégica y RSE

Figura 22.

Árbol de Objetivos Urban Express.



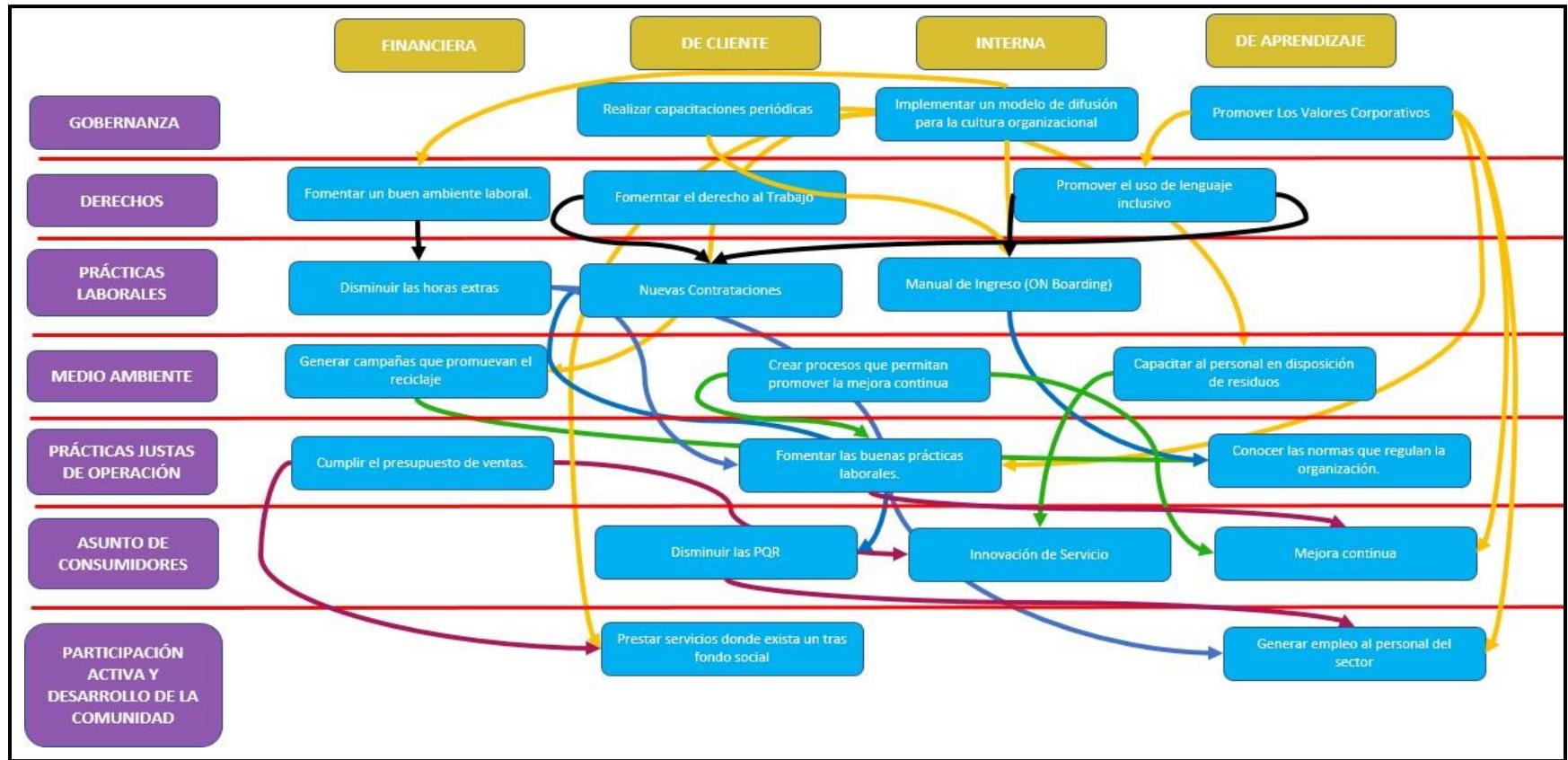
Fuente: Elaboración de los autores

Nota: Ramificación del Objetivo principal de la Empresa Urban Express, para solucionar el problema detectado.

Mapa estratégico

Figura 23.

Mapa estratégico Urban Express



Fuente: Elaboración de los autores

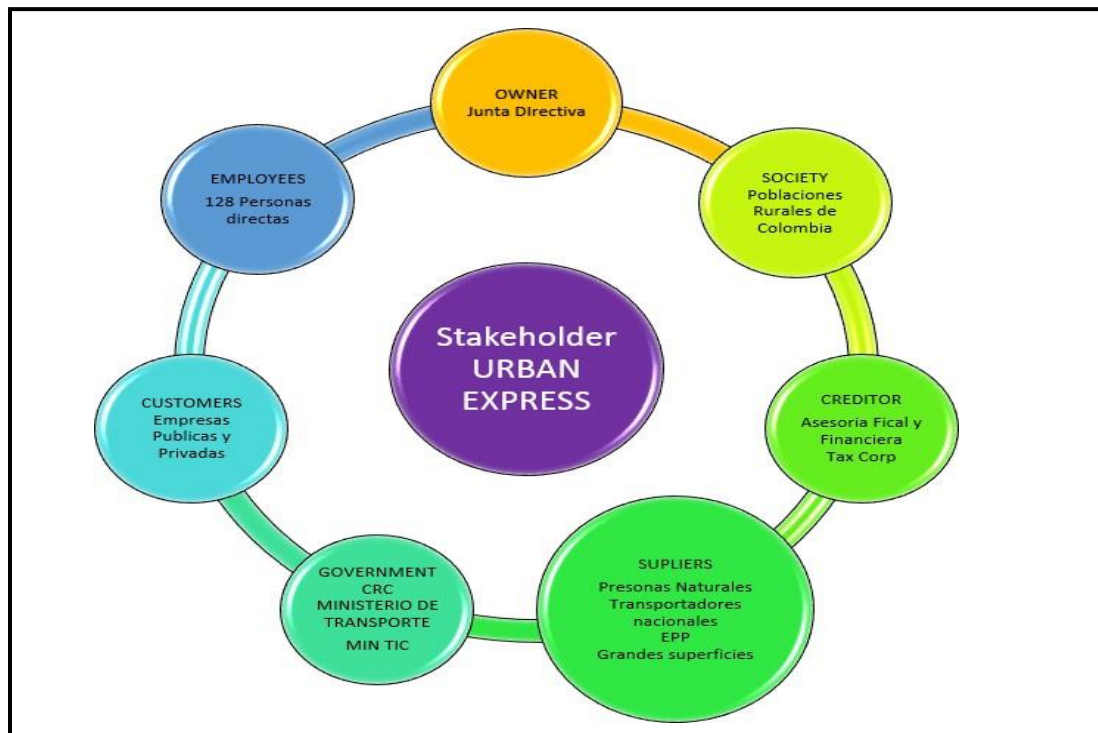
Nota: Diagrama donde se representa la sinergia de las 4 dimensiones referente a las 7 materias fundamentales de la RSE.

Grafico Stakeholders

Para la empresa los Stakeholders es cada persona u organización que aporta a la compañía que hacen que esta funcione a la perfección. Estos son los r que intervienen en la compañía Urban Express

Figura 24.

Grupos de interés Urban Express



Fuente: Elaboración de los autores

Nota: Representación Stakeholder de Urban Express

Capítulo 4 Plan de Mejoramiento

Plan de Acción y Seguimiento

Tabla 5, 6 y 7.

Plan de Acción

Plan de acción y de seguimiento Urban Express

Dimensión	Objetivo estratégico	Estrategia	Plazo en Meses	Costo * Mes	Costo Total	Indicador
Económica	Disminuir las horas extras	Optimizar y mejorar procedimientos, que dejará como resultado disminuir los tiempos y movimiento de cada uno de los procesos operativos de la compañía;	6	Salario de la persona encargada de tramitar y levantar los procesos (\$1.752.000 incluye prestaciones sociales).	\$ 11.892.000	Tiempo Laborado (Total Horas extras / Total Horas laboradas) * 100
		por tanto, existirá una mejor optimización de los costos fijos de la compañía.		Alquiler de Portátil. (\$ 140.000 mes, incluye IVA).		
		Compra de bandas transportadoras. Permitirán acelerar el proceso en un 35%.	1	Como primera inversión se adquirirán 6 unidades. Cada una tiene un costo de \$800.000 más IVA	\$ 952.000	

Fuente: Elaboración de los autores

Plan de acción y de seguimiento Urban Express

Gerencia estratégica y RSE

Dimensión	Objetivo estratégico	Estrategia	Plazo en Meses	Costo * Mes	Costo Total	Indicador
Ambiental	Aprovechar los beneficios establecidos por le gobiernos, por generar reciclaje. (La legislación colombiana prevé como beneficios tributarios ambientales el descuento del impuesto de Renta, exclusión del IVA, depreciación acelerada de activos y exención arancelaria.)	Capacitar y generar incentivos, que permitan aumentar los niveles de reciclaje emitidos por la compañía.	3	Salario de la persona encargada SST (\$1.420.000 incluye prestaciones sociales). Alquiler de Portátil. (\$ 140.000 mes, incluye IVA). Bonos de incentivos. \$ 150.000 * Mes Papelería y Otros (\$ 40.000 * Mes)	\$ 5.250.000	Reciclaje (Total de Kilos de Reciclaje / Total de Kilos de desperdicios) * 100 Resultado esperado. > 70%

Fuente: Elaboración de los autores

Plan de acción y de seguimiento Urban Express

Dimensión	Objetivo estratégico	Estrategia	Plazo en Meses	Costo * Mes	Costo Total	Indicador
-----------	----------------------	------------	----------------	-------------	-------------	-----------

Gerencia estratégica y RSE

Social	Generar empleo en los sectores donde se ofrezca un servicio por parte de la compañía Urban Express.	Realizar campañas de reclutamiento en las zonas donde se prestan los servicios de la compañía.	1	Ubicar nuevo proveedor de servicios de reclutamiento, que ayude con la función de reclutar (\$500.000 Iva Incluido)	\$ 620.000	Generación de empleo por sector. (Total de empleados contratados por sector / Total de empleados contratados residentes del sector) * 100 Resultado esperado > 65%
		Contratar personal con discapacidad.	2	Internet \$50.000 Iva Incluido	\$ 440.000	
				Papelería y Otros (\$ 70.000 * Mes)		
Fomentar el conocimiento de la cultura organizacional	Realizar capacitaciones	1	Papelería Impresión de Brochure (\$ 100.000 * Mes)	\$ 3.595.000	Cultura Organizacional (Empleados que conocen la cultura organizacional / Total de empleados) * 100 Resultado esperado. 75%	
			Imprimir 3 plotter, Cada uno con un tema referente a la cultura organizacional de la empresa			Cada uno cuesta \$595.000 Iva Incluido
			Proyectar la cultura organizacional en forma de slider en la recepción de la oficina principal			\$2.900.000 Iva incluido

Fuente: Elaboración de los autores

Dimensión económica

Se propone generar una disminución de las horas extras, lo que permitirá que los proyectos de la empresa Urban Express generen una mayor rentabilidad o en su defecto sea más competitivo en el que está inmerso la compañía.

Esto se logrará mediante dos estrategias.

- a) Optimizar y mejorar procedimientos, que dejará como resultado disminuir los tiempos y movimiento de cada uno de los procesos operativos de la compañía.

Plazo 6 meses.

Costo Mensual **\$1. 982.000**

Costo de los 6 meses **\$11.892.000**

- b) Compra de bandas transportadoras. Única inversión con valor de **\$952.000** cada una.

Para lograr una aceleración del ritmo de trabajo en un 10% aproximadamente, se requieren 6 unidades

La inversión total será de **\$5.71200**

Con lo anterior se optimizarán los costos fijos de operación y se brinda una solución a la variable de Prácticas laborales, que servirá para tener una base en la implementación de la norma ISO 26000.

Dimensión Ambiental

Para ser una empresa responsable con el medio ambiente **Urban Express** propone mejorar sus modelos de reciclaje, aprovechar los beneficios establecidos por los gobiernos, por generar este tipo de prácticas.

Estos son algunos de los beneficios (La legislación colombiana prevé como beneficios tributarios ambientales el descuento del impuesto de Renta, exclusión del IVA, depreciación acelerada de activos y exención arancelaria.)

Se establece una única estrategia para lograr cumplir con lo anterior:

Capacitar al personal en modelos de reciclaje y para lograr que cumplan con la separación de los residuos, se propone un modelo de incentivos de Bonos By Pass, con un valor máximo de \$150.000 * Mes.

La implementación de este plan durará 3 meses, donde el costo total será de **\$5.712.000**.

Se espera reciclar más del 70% de los residuos generados por la empresa

Dimensión Social

Urban Express trabaja día a día para ser una compañía que genere una visión distinta de la sociedad donde presta los servicios, si bien es cierto que algunos de los proyectos que ejecuta son socialmente responsables se detectó que tiene falencias en temas relacionados con la gobernanza de la organización y la inclusión laboral; por tanto, se estipulan una serie de objetivos y estrategias, encaminadas a fortalecer la responsabilidad social.

- a) Generar empleo en los sectores donde se ofrezca un servicio por parte de la compañía Urban Express.

Para lograr esto, se realizarán campañas de reclutamiento en las zonas donde existe presencia de la compañía.

El costo asignado es de \$ **620.000**, debido a que no se habilitarán nuevos cargos, si no serán reemplazados por personal de otra zona geográfica.

Aprovechando esta nueva etapa de reclutamiento, se contratará una persona con discapacidad, para iniciar a cerrar las brechas que existen en la inclusión laboral.

Para ejecutar esta estrategia se brinda un plazo de 2 meses y el costo asignado es de **\$440.000**

- b) Se debe fomentar el conocimiento de la cultura Organizacional, como se pudo evidenciar la compañía cuenta con una buena cultura, sus canales de difusión no son los mejores, dejando como resultado que los empleados no la conozcan a detalle.

Por lo cual se utilizarán las siguientes estrategias.

- Realizar Capacitaciones, presupuesto de **\$100.000**
- Elaboración de 3 pendones. Se deben ubicar en lugares concurridos por los empleados. Cada uno tiene un valor asignado de **\$595.000**.
- Proyectar la cultura organizacional en un lugar visible. Costo **\$2.900.000**

El costo total de implementar este objetivo estratégico es de \$ **4.785.000**

NOTA:

El costo total de implementación del plan de Acción y seguimiento para la compañía de estudio es de **\$28.700.000**

Conclusiones

En base al estudio realizado a la empresa Urban Express se puede determinar el manejo e implementación de la ISO 26000 dentro de ella, resaltando que no la tiene certificada. De la misma manera, se pudo establecer que la parte de gobernanza es la que más baja se encuentra y es allí donde se establecen objetivos que les permitan suplir dicha problemática y mejorar el funcionamiento de la empresa

La empresa está calificada en un 80% en la ISO 26000, en todas las materias fundamentales para acreditarse en esta norma, son aplicadas de forma eficaz, excepto la de gobernanza, la seis restantes cumple eficazmente, señalando los mejores resultados como la de asuntos a consumidores, participación activa y desarrollo de la comunidad que va de la mano con el ministerio de educación.

Con la realización de este trabajo podemos concluir la necesidad de incluir la norma ISO 26000 en cada una de las empresas del país. Debido a que en la economía actual en la que está inmersa Colombia y el mundo, es indispensable devolver o retribuir responsablemente a varios sectores. Es necesario establecer los principios Básicos de la Responsabilidad Social Empresarial, para mantener a salvo las economías mundiales e inyectar esto en los ADN organizacionales de todas las compañías quienes con el pasar de los días deben contribuir al medio ambiente y a la sociedad.

Con la implementación de la Responsabilidad Social Empresarial se pudo observar que ayuda a consolidar y dar credibilidad a las organizaciones.

También se pudo observar que la Norma ISO 26000 contribuye de manera eficaz al desarrollo sostenible de las organizaciones haciendo que estas empresas sean competitivas al momento de ofrecer sus servicios.

Actualmente la mayoría de las empresas se basan en la norma ISO 26000 puesto que es una herramienta principal para dar pautas respecto a los valores éticos y morales en la compañía.

Referencias

- Alcívar, R. (2015). Modelo de gestión para el despliegue de estrategias organizacionales para empresas de clase mundial. Estudio de caso Nestlé Purina Pet Care Company (NPPC). Recuperado de:
<https://bibliotecavirtual.unad.edu.co/login?url=http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=edsbas&AN=edsbas.F9389503&lang=es&site=eds-live&scope=site>
- Ares, C. 2016. La responsabilidad social empresarial y la dirección estratégica en las empresas, Revista del departamento de ciencias sociales, Vol. 3 N° 3:48-58. Recuperado de:
<http://www.redsocialesunlu.net/wp-content/uploads/2016/05/RSOC014-005-La-responsabilidad-social-empresaria-ARES.pdf>
- Calderón, J.F.C (s.f) EL CONCEPTO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL.35... Recuperado de: https://www.cemefi.org/esr/images/stories/pdf/esr/concepto_esr.pdf
- Da Silva, J., Pastor, A & Pastor, J. (2014). El uso del cuadro de mando integral como instrumento de medición para comparar los modelos de excelencia en gestión. Revista Ibero- Americana de Estrategia (RIAE), 13(4), 18-32. Recuperado de:
<https://bibliotecavirtual.unad.edu.co/login?url=http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=buh&AN=114010442&lang=es&site=eds-live&scope=site>
- Díaz, N. (2014). Responsabilidad social empresarial y creación de valor compartido, sostenibilidad gerencial. (Spanish). Revista Daena (International Journal of good conscience), 9(3), 127-144. Recuperado de:
<https://bibliotecavirtual.unad.edu.co/login?url=http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=hus&AN=116281275&lang=es&site=eds-live&scope=site>

León, M., & León, R. Gestión de la responsabilidad social empresarial del sector alimentario

Venezolano y ciudadanía. Revista Orbis, 13 (39), 15-29. Recuperado de:

<https://bibliotecavirtual.unad.edu.co/login?url=http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=a9h&AN=129587482&lang=es&site=eds-live&scope=site>

Méndez, A., Rodríguez, M & Cortez, K. (2019). Factores determinantes de la responsabilidad

social empresarial (RSE). Caso aplicado a México y Brasil. Análisis Económico,34(86), 197- 217. Recuperado de:

<https://bibliotecavirtual.unad.edu.co/login?url=http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=zbh&AN=136796612&lang=es&site=eds-live&scope=site>

Pérez-Sanz., Gargallo-Castel, A & Esteban – Salvador, L. (2019). Prácticas de la RSE en

cooperativas. Experiencias y resultados mediante el estudio de casos. CIRIEC - España, Revista de Economía Pública, social y cooperativa, 97,137-178. Recuperado de:

<https://bibliotecavirtual.unad.edu.co/login?url=http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=a9h&AN=140495890&lang=es&site=eds-live&scope=site>

Vidal, H. (s.f). Responsabilidad social empresarial como estrategia de negocio, 19 de

Septiembre de 202. Recuperado de: <https://www.themarkethink.com/relaciones-publicas/responsabilidad-social-empresarial-como-estrategia-de-negocio/>

Anexos

- **Resultado encuesta empleados:**

<https://docs.google.com/forms/d/1-YJMFbgSSRxoqq4C6I1FANQckRgkIqCGlUfC5HOKsQ/edit#responses>

https://docs.google.com/spreadsheets/d/1dCg8tfLtkKlQMwNDVYAh8rajepVRaNi_f9YhOi4UEPg/edit?resourcekey#gid=1600049359

- **Entrevista Gerente Comercial:**

https://www.youtube.com/watch?v=41IntyMQY_c

- **Encuesta Realizada a Líder de Servicio al Cliente**

https://docs.google.com/forms/d/1P5-XI2D8voywogZLonkeF8thsG0mUmKRwoxr8_ruEfE/edit#responses

<https://docs.google.com/spreadsheets/d/1Y6gwE1p-KcZOwZIRe8AAeHZLJ1cvW-Ro01JA1xk-hEA/edit?resourcekey#gid=561434762>

- **Entrevista Recursos Humanos:**

https://www.youtube.com/watch?v=M8Ag5hWgs_M

- **Código de ética**

<https://jimy1802.wixsite.com/urban>

- **Encuesta al líder de SST**

<https://docs.google.com/forms/d/1Px4ZN48lyhaCMe7hZDNGgN1ndLi5r6XI4ePIQn0tI Pg/edit>

<https://docs.google.com/forms/d/1Px4ZN48lyhaCMe7hZDNGgN1ndLi5r6XI4ePIQn0tI Pg/edit#responses>