

**IMPACTO DE LA APLICACIÓN DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL
EMPRESARIAL EN EL NIVEL PRODUCTIVO Y COMPETITIVO EN LA
EMPRESA DE INVERSIÓN EXTRANJERA ATENTO EN LA CIUDAD DE
PEREIRA.**

**UNA TESIS PRESENTADA PARA OBTENER EL TÍTULO DE
NEGOCIOS INTERNACIONALES
FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DEL ÁREA ANDINA, PEREIRA**

MARIA ALEJANDRA JARAMILLO GUEVARA

ANA MARÍA BETANCUR HINCAPIE

JUAN GUILLERMO VIATELA

NOVIEMBRE 2015.

**IMPACTO DE LA APLICACIÓN DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL
EMPRESARIAL EN EL NIVEL PRODUCTIVO Y COMPETITIVO EN LA
EMPRESA DE INVERSIÓN EXTRANJERA ATENTO EN LA CIUDAD DE
PEREIRA.**

MARIA ALEJANDRA JARAMILLO GUEVARA

JUAN GUILLERMO VIATELA

ANA MARÍA BETANCUR HINCAPIE

Directora

SANDRA PATRICIA RUMIER

**FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DEL ÁREA ANDINA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS INTERNACIONALES
PEREIRA
2015**

Nota de Aceptación

Firma del Presidente del Jurado

Firma del Jurado

Firma del Jurado

Pereira, Noviembre 19 de 2015

Dedicatoria

Este trabajo esta dedicado en primera instancia a nuestras familias, seres maravillos que con su amor y confianza creyeron y confiaron plenamente en nuestras facultades, por darnos la fuerza y el valor para tomar este tema y llevarlo acabo hasta al final ...

Agradecimientos

Gracias a las docentes Diana Fabiola Echeverry Aguirre y Edna Catalina OsorioAlzate, por su apoyo y seguimiento en este proceso, por sus valiosos aportes y conocimientos que fueron parte fundamental del desarrollo de este trabajo.

Abstract

Corporate social responsibility is a very broad concept and debated throughout the years by academics , entrepreneurs and organizations worldwide , as its name suggests this seeks to achieve a level of awareness among companies , which lead to the point of retubuir society voluntarily profits in return for their cooperation and that this provides any damages arising from its operation. Still more interesting, we offer us to investigate the relationships that can exist between corporate social responsibility and competitive and productive enterprise level.

Tabla de contenido

1. Problema de investigación.....	10
1.1. Planteamiento del problema.....	10
1.2. Formulación del problema.....	11
1.3 Sistematización Del Problema.....	11
2. Justificación.....	12
2.1 Teórica.....	12
2.2 Metodológica.....	21
2.2 Práctica.....	21
3. Objetivos.....	23
3.1 Objetivo General.....	23
3.2 Objetivos Específicos.....	23
4. Hipótesis.....	24
4.1 Hipótesis de primer grado.....	24
5. Marco De Referencia.....	25
5.1 Marco Teórico.....	25
5.2 Marco Conceptual.....	30
5.3 Marco Normativo y/o Legal.....	33
6. Diseño Metodológico.....	37
6.1. Tipo De Investigación.....	37
6.2. Delimitación y Alcance.....	38
6.3. Técnicas Aplicadas.....	39
7. Administración Del Proyecto.....	40
7.1 Presupuesto.....	40
7.2 Cronograma de Actividades.....	40
Capítulo 2.....	41
Tablas y gráficos.....	41
Tabla 1. ¿Conoce programas de RSE en su empresa?.....	41
Tabla 2. Programas RSE Conocidos.....	41
Tabla 3. Conocimiento RSE De los líderes.....	41
Tabla 4. Mecanismos de RSE aplicados.....	42
Tabla 5. Conocimiento RSE de los Empleados.....	42
Tabla 6. Actividades Extralaborales.....	42
Tabla 7. Cantidad De Personas Beneficiadas Por Rse.....	42
Tabla 8. La Rse A La Hora De Planear.....	43
Tabla 9. La Rse Incentiva A Los Empleados A Producir.....	43
Tabla 10. Relación Empresa Competencia En Rse.....	43
Tabla 11. Programas Rse A Mediano Y Largo Plazo.....	44
Tabla 12. Influencia Del Clima Laboral En El Servicio Prestado.....	44
Tabla 13. ¿Es Más Importante Aplicar La Rse En Una Empresa Extranjera?.....	44
Tabla 14. Por Que Es Más Importante Aplicar La Rse En Una Empresa Extranjera... ..	45
Tabla 15. Por Que Es Equivalente La Rse En Una Extranjera Y Una Nacional.....	45
Tabla 16. Beneficios De La Rse En Los Trabajadores Y La Sociedad.....	45
Tabla 17. Entidades Que Ejercen Controles Sobre La Rse.....	46

Tabla 18. Aspectos Positivos Rse En Atento.....	46
Tabla 19. Aspectos Negativos Rse En Atento	46
Gráfico 1. ¿Conoce programas de RSE en su empresa?	47
Gráfico 2. Programas RSE Conocidos.....	48
Gráfico 3. Conocimiento RSE De los líderes.	48
Gráfico 4. Mecanismos de RSE aplicados.....	49
Grafico 5. Conocimiento RSE de los Empleados.	50
Gráfico 6. Actividades Extralaborales.	50
Gráfico 7. Cantidad De Personas Beneficiadas Por Rse.....	51
Gráfico 8. La Rse A La Hora De Planear.	51
Gráfico 9. La Rse Incentiva A Los Empleados A Producir	52
Gráfico 10. Relación Empresa Competencia En Rse.....	52
Gráfico 11. Programas Rse A futuro.....	53
Gráfico 12. Influencia Del Clima Laboral En El Servicio Prestado	53
Gráfico 13. ¿Es Más Importante Aplicar La Rse En Una Empresa Extranjera?	54
Gráfico 14. Por Que Es Más Importante La Rse En Una Empresa Extranjera.....	54
Gráfico 15. Por qué es equivalente la RSE en nacionales y extranjeras.....	55
Gráfico 16. Beneficios De La Rse En Los Trabajadores Y La Sociedad	56
Gráfico 17. Entidades Que Ejercen Controles Sobre La Rse.....	56
Capítulo 3 Resultados y discusión.	58
1. Pregunta 1.	58
2. Pregunta 2.	58
3. Pregunta 3.	59
4. Pregunta 4.	60
5. Pregunta 5.	60
6. Pregunta 6.	61
7. Pregunta 7.	61
8. Pregunta 8.	62
9. Pregunta 9.	62
10. Pregunta 10.	63
11. Pregunta 11.	63
12. Pregunta 12.	64
13. Pregunta 13.	65
14. Pregunta 14.	66
15. Pregunta 15.	67
Capitulo 4.....	68
4.1 Conclusiones.....	68
4.2 Recomendaciones.	69
Lista de referencias	71
Apéndice	75
Instrumento de recolección de datos.....	75

Introducción.

La responsabilidad social empresarial es un concepto bastante amplio y debatido a lo largo de los años por parte de académicos, empresarios y organizaciones a nivel mundial, como su nombre lo sugiere esta busca lograr un nivel de conciencia en las empresas, que las lleven al punto de retribuir voluntariamente a la sociedad unos beneficios en compensación por la colaboración que esta presta y por los posibles perjuicios derivados de su operación. Más interesante aún nos proponemos indagar sobre las relaciones que pueden existir entre esta responsabilidad social empresarial y el nivel competitivo y productivo de la empresa.

El fenómeno de las empresas extranjeras trajo consigo sus propias ventajas y desventajas, analizaremos el papel de la responsabilidad social empresarial en una empresa de este corte, además el lector podrá conocer los resultados que se obtuvieron mediante el uso de técnicas como la encuesta, usada con el fin de recopilar información referente a la aplicación en concreto de el concepto que atañe a esta tesis.

1. Problema de investigación.

1.1. Planteamiento del problema.

A raíz de la crisis económica actual las preocupaciones con relación al empleo en la región se han centrado principalmente en la cantidad de puestos de trabajo que generan las empresas que se han posicionado poco a poco; sin embargo, es necesario examinar con detenimiento otro factor importante, si en las empresas en la que trabajan los ciudadanos, cuyas características más relevantes son: la estabilidad que ofrece al trabajador, su protección de seguridad social, la capacidad de compra de las remuneraciones salariales y el aprovechamiento de las capacidades productivas de los trabajadores la responsabilidad social está dentro de sus prioridades y como la aplican al entorno interno de la empresa.

El surgimiento de discusiones que originan normatividades en cuanto a la aplicación de la RSE¹ y el derecho Internacional, sumados al carácter voluntario de la integración, por parte de las empresas, de las preocupaciones sociales y medioambientales en sus operaciones comerciales y sus relaciones con sus interlocutores; crean la necesidad de proyectos de investigación que describan la aplicación de este concepto en tales empresas e identifique como esto influye en diferentes campos laborales y productivos y explorar los aspectos del trabajo que inciden en la calidad de vida de una persona. Para ello hay que tomar a una empresa extranjera representativa como muestra y sentar bases firmes para abordar a otras empresas en futuras

investigaciones y generar estudios que se centren en medir el impacto sobre aspectos particulares como la competitividad.

Atento por ser una empresa de inversión extranjera que cuenta ya con más de 3 años en la ciudad, además caracterizada por la gran Cantidad de trabajadores que se desempeñan allí, es un caso atractivo de estudio. Teniendo en cuenta que Comprender de qué se trata y qué abarca la RSE¹ implica comprender, de alguna manera, la estructura interna de una empresa, sus prácticas empresariales y los posibles beneficios que puedan traer a su entorno.

1.2. Formulación del problema

Que aspectos se ven afectados y cuál es el impacto de la aplicación de la responsabilidad social empresarial en la empresa de inversión extranjera Atento de la ciudad de Pereira.

1.3 Sistematización Del Problema.

1. ¿Cuáles son las variables de la RSE que pueden impactar en la productividad de la empresa Atento?
2. ¿Cuáles son las variables de la RSE que pueden impactar en la competitividad de la empresa Atento?
3. ¿Qué impactos intralaborales se pueden determinar con la aplicación de los planes de RSE en la productividad de los empleados de la empresa Atento?

¹ RSE (RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL)

2. Justificación.

2.1 Teórica.

Desde la década de los 30 se despertó gran interés por temas humanitarios y de tipo calidad del trabajo, donde se exponían las diferentes problemáticas, que en la época saltaban al debate público, caso de violaciones a derechos humanos al interior de las organizaciones, caso de discriminaciones de tipo género, orientación sexual y racial, esto llevo a un crecimiento exponencial de eventos internacionales, en los cuales los temas centrales a discutir se centraban en cómo hacer que en las empresas se llevara un respeto mínimo por sus trabajadores, como lograr que las empresas alzaran la bandera de las condiciones dignas de trabajo e igualdad de oportunidades para hombres y mujeres con diferentes orientaciones religiosas, sexuales e ideológicas.

Más tarde se harían múltiples estudios acerca de cómo administrar las empresas desde el punto de vista social, aportes como los hechos por Elton Mayo, teórico social y psicólogo, industrial especializado en teoría de las organizaciones, las relaciones humanas y el movimiento por las relaciones humanas. Su interés primordial fue estudiar los efectos psicológicos que podían producir las condiciones físicas del trabajo en relación con la producción. Demostró que no existe cooperación del trabajador en los proyectos de la empresa, si éstos no son escuchados, ni considerados por parte de sus superiores, es difícil y que en ocasiones es casi imposible cumplir con los objetivos fijados. Elton pasó de ver las relaciones laborales al estilo Frederick Taylor, que

consideraba al humano como un recurso más de la empresa, al que había que medir su desempeño fijándose solo en condiciones físicas, discriminando a aquellas personas que no eran “físicamente aptos” y midiendo estrictamente el tiempo de cada actividad diaria, minimizando al máximo los tiempos que los trabajadores tenían para actividades necesarias como comer e ir al baño, por una visión más enfocada hacia el humanismo.

De lo anterior nacieron los cimientos de lo que hoy se conoce como responsabilidad social empresarial desde el punto de vista interno. En su teoría de las relaciones humanas, Elton planteaba, sustentándose en resultados de experimentos laborales, que entre mejor y más cómodos se sientan los trabajadores en su puesto de trabajo, aumenta su producción y la calidad de la misma. De esta manera se implementaron pues, medidas como adecuar la iluminación de las plantas productoras, repartir café a los operarios, y permitirles ingresar al baño libremente.

Sus experimentos dieron como resultado que las empresas dieron un salto competitivo enorme y se redujeron los conflictos al interior de las fábricas, se redujeron las enfermedades laborales, y se creó la figura de departamento de recursos humanos paralelamente con teorías de humanistas que propendían por mirar al trabajador como un ser vivo, con necesidades que satisfacer, creándose la muy conocida pirámide de las necesidades humanas o pirámide de Maslow, que a su vez, es una teoría sobre la motivación, y se ligaron estas necesidades humanas con los objetivos de la empresa.

De esta manera las personas pasaron de ser vistas como meras herramientas de trabajo o máquinas, a ser contempladas como seres humanos que satisfacen sus necesidades por medio de su interacción con la empresa a cambio de la labor que realizan

diariamente, pasaron ahora a ser vistos como personas que tienen estados de ánimo, problemas familiares, que tienen sueños y metas que alcanzar, que necesitan pasar tiempo con su familia. Entonces la empresa dejó la visión de que la única responsabilidad con sus trabajadores era la de pagar el sueldo y ahora contemplaba otras responsabilidades, estipuladas en la mencionada pirámide, y con ello nació el servicio de salud obligatorio, actividades de recreación e integración, vinculación familiar a las actividades de la empresa, prestar apoyo de transporte, acompañamiento psicológico, resolución de problemas sociales al interior de la organización a través de la concertación y el diálogo, también premios y reconocimientos para los mejores trabajadores.

El movimiento obrero de la época culpó a Elton Mayo de que solo estaba tratando de perfeccionar el sistema opresor que los tenía esclavizados, lo cierto es que sus estudios marcaron el camino para nuevas teorías de la organización y en la práctica mejoraron sustancialmente las condiciones de los trabajadores de hoy, y las empresas tratan hoy a sus empleados como personas y no como esclavos gracias a esto.

El tema de esta discusión es que este humanismo se tomó en algunos aspectos como normativo y los gobiernos plantearon leyes que los hacían cumplir, caso del tiempo máximo de las jornadas laborales, derecho a la salud, pensión, pero en la mayoría de los casos el asunto no es de cumplimiento obligatorio, es aquí donde la empresa considera, por responsabilidad propia, aplicar voluntariamente diferentes programas y medidas que benefician a sus trabajadores.

Para los primeros exponentes y defensores del sistema capitalista de producción, Smith (1776) y Ricardo (1821), la permanente expansión del mismo, a través del

comercio exterior, se hizo necesaria para su supervivencia, mantenimiento y desarrollo. Justo cuando se desataban estas discusiones y desarrollos organizacionales en el área de RSE interna, el comercio exterior entraba en auge y de esta manera las empresas trasnacionales quedaban en el centro de la discusión, pasándose ahora a discutir acerca de qué medidas de responsabilidad social empresarial deberían implementarse para asegurar que las mencionadas trasnacionales cumplieran con todas esas medidas humanistas desarrolladas hasta el momento, además de que nuevas medidas eran posibles implementar para equiparar el impacto negativo que también genera en la sociedad la operación de estas, impactos negativos como bajos salarios, contaminación y trabajos intensivos.

En el caso Colombiano, desde la apertura económica realizada por el expresidente Cesar Gaviria Trujillo, la aplicación de la ideología del neoliberalismo, que estimula fuertemente el ingreso de empresas extranjeras multinacionales a nuestro territorio, sin ningún tipo de barrera, con la consigna de que cada multinacional es como un estado independiente, con sus propias reglas y normas, no sujeta claramente a las normas del país, explotó una gran controversia por la supuesta violación de los derechos humanos hacia sus empleados, por la sobreexplotación que estas aplicaban, por las malas condiciones de trabajo que estas ofrecían al producir masivamente y porque su impacto en la sociedad y en el medio ambiente era claramente nocivo a largo plazo, como la quiebra de la industria nacional a cambio de una generación casi inmediata de nuevos empleos, asistencia técnica y desarrollo técnico y tecnológico.

“El país ha recibido 37.378 millones de dólares en Inversión Extranjera Directa en los últimos 11 años. La necesidad de integrarse al mundo y crecer hace de la presencia de las multinacionales algo deseable para el desarrollo. Tal parece que los colombianos se tendrán que acostumbrar a que el eslogan “orgullosamente colombiana” desaparezca de varias de las que hasta hace poco fueron las empresas más representativas del país. Hace unos años era impensable que Bavaria o Avianca quedaran en manos de inversionistas extranjeros.”

“El impacto de las multinacionales en la economía colombiana y en la cultura es evidente: en 2005, la Inversión Extranjera Directa (IED) en Colombia llegó a 10.378 millones de dólares, lo cual representó un crecimiento de 227 por ciento frente a los 3.117 millones de dólares que se invirtieron en 2004. “

“El año pasado, de acuerdo con un estudio realizado por la Conferencia de las Naciones Unidas sobre Comercio y Desarrollo (UNCTAD), la colombiana fue escogida como la quinta economía más favorable para la inversión en América Latina, después de Brasil, México, Argentina y Chile. De acuerdo con la información del Banco de la República, la inversión extranjera directa acumulada en Colombia, entre 1994 y 2004, ascendió a 27.300 millones de dólares.”

“Un informe reciente de Proexport mostró que en Colombia tienen presencia cerca de 700 multinacionales. Las compañías asentadas tuvieron que entrar en un proceso de renovación tecnológica, inversión en recursos humanos, mejoras en competitividad y productividad, y reducción de gastos, para hacerse rentables y competitivas. Esto incluyó mejorar las metodologías de trabajo.”

Lo anterior ha planteado una necesidad enorme de conducir trabajos investigativos que indaguen a fondo y documenten como la responsabilidad social empresarial es aplicada en empresas de inversión extranjera, explorando esto por medio del estudio de un caso particular de nuestra región, mirando que compromisos tienen con sus trabajadores y medir el impacto que tiene la responsabilidad social que se aplica en la empresa, como por medio de esta se satisfacen necesidades importantes humanas a nivel social, como se sienten los trabajadores respecto al ambiente en el que trabajan, si estos sienten que suplen sus diversas necesidades humanas a través de la vinculación con la empresa, y algo fundamental, como perciben los administrativos de la organización que estas medidas a la vez que benefician a sus empleados impactan los resultados en productividad y competitividad, pues esta es la verdadera motivación que tiene un empresario para aplicar dichas responsabilidad social con su cliente interno.

Es importante analizar de cerca el impacto de una empresa de inversión extranjera, permitiendo conocer su estructura organizacional, específicamente sus prácticas de responsabilidad social empresarial y su enfoque hacia el mencionado cliente interno. De los resultados de este estudio deben beneficiarse tanto trabajadores como empleadores, pues con ellos se tendrá un panorama más claro acerca de prácticas ya experimentadas en una empresa real. Nuestro estudio además puede servir como apoyo a futuras investigaciones que puedan llegar niveles más profundos o deductivos específicos para cada caso.

A continuación se presentaran los antecedentes investigativos internacionales, nacionales y locales lo cual permite sustentar la originalidad de esta propuesta ya que

aunque existen investigaciones relacionadas ninguna se asemeja con exactitud a lo planteado por nuestro trabajo.

Título: Compatibilidad Entre Responsabilidad Social Corporativa Y Competitividad: Estado De La Cuestión En El Ámbito Internacional

Nombre de los investigadores: Azucena Vicente Molina, Maite Ruiz Roqueñi, Unai Tamayo Orbegozo, Adela Balderas Cejudo
Año: 2004
Institución: Universidad del país Vasco.
País: Bilbao

En su investigación ellos precisan que en las economías desarrolladas la empresa es objeto de una presión social y mediática que le induce a adoptar un papel cada vez más activo en la sociedad. Donde sí las empresas aplican una estrategia fundante las otras por obligación deben implementar una igual o superior para sostenerse en la industria o campo en el que actúa y ellos aseguran que un importante impulsor de la competitividad es la implementación del RSE en sus actividades empresariales su investigación converge con la nuestra en la importancia del RSE para el éxito de una empresa y la influencia de este mismo en el desarrollo de su competitividad se diferencia de la nuestra en que no enfocan su investigación a nivel nacional o internacional y que lo aplican en general nuestra propuesta investigativa va enfocada específicamente a la aplicación del RSE en la empresas de inversión extranjera y a el incremento de su competitividad debido a la aplicación de la misma.

Tipo Nacional.

Título: La necesidad de la inversión extranjera en Colombia Propuesta de Investigación
Nombre del investigador Andrea Bautista Melo
Año: Bogotá, Octubre de 2004
Institución: Universidad Sergio Arboleda.
Semillero: Hacia la Internacionalización de las Pymes Colombianas.

En sus investigaciones ellos afirman que la inversión extranjera es un muy buen aspecto para el desarrollo económico del país y sostienen que el desarrollo económico y social de las naciones requiere de la movilización del ahorro para el financiamiento del aparato productivo. Ahorro – PIB: aseguran que en Colombia es muy baja su relación, no es suficiente para atender los proyectos de inversión que acomete al sector privado. Ven la globalización como nuevos desafíos (conocimiento, tecnología y capital) y dicen que las empresas Transnacionales poseen en abundancia conocimiento, tecnología y capital e irán a disputar el mercado si su inversión cada día es mayor, coinciden con nuestra investigación en afirmar que la inversión extranjera puede traer desarrollo económico al país pero no lo es todo, puesto que esta inversión extranjera llega cubriendo gran parte de nuestra población, pero lo ideal sería que el mercado estuviera cubierto por empresas propias de la nación.

Título: Línea de base sobre responsabilidad social empresarial en Colombia

Nombre del investigador: Napoleón Franco
Año: 2006
Institución: Centro colombiano de responsabilidad social empresarial
Ciudad: Bogotá. País: Colombia.

Tipo de investigación: La presente investigación pretende dar a conocer los aspectos más significativos teniendo en cuenta los estudios que hace Lapsos Napoleón Franco y el CCRE sobre RSE. Estudiando de esta manera la percepción

que tienen los ciudadanos y las empresas sobre la RSE en Colombia, creando así iniciativas que involucren a todos los actores de la sociedad para que promuevan y adopten la RSE como el motor de sus acciones y que estas se vean reflejadas en la construcción de un país en donde se promueva el desarrollo humano sostenible y la justicia social.

Tipo local.

Título: Responsabilidad Social Empresarial de una Organización

Nombre del investigador: Lina María Hoyos Arbeláez – Luz Marina Mejía Giraldo

Año: 2009. Institución: Universidad Católica de Risaralda. Ciudad: Pereira.

País: Colombia.

Tipo de investigación: La presente investigación busca dar a conocer si los empresarios están cumpliendo con la responsabilidad social frente a la comunidad y si hay consistencia de la RSE como herramienta para el desarrollo integral y el capital humano, igualmente se va a explorar si se considera el desarrollo integral del ser humano como una herramienta estratégica de una empresa. Teniendo en cuenta lo anterior esta propuesta investigativa se basa en la RSE de las empresas de inversión extranjera en nuestra región y como estas la aplican y la practican a nivel interno de cada organización. Diferenciándonos de las demás investigaciones ya que ninguna opta por investigar que tan estable, y a que condiciones de trabajo están expuestos los ciudadanos que laboran en dichas empresas, ya que día a día vemos como más inversionistas extranjeros quieren hacer negocio en nuestra región.

2.2 Metodológica.

En nuestra investigación usaremos diferentes enfoques: descriptivo exploratorio, cualitativo y cuantitativo. Pues consideraremos el objeto de estudio y sus componentes, definiremos conceptos y llegaremos hasta definir qué variables están presentes, competitividad, productividad y cuales relaciones existen entre estas y la responsabilidad social empresarial a nivel interno. Nuestro estudio no tiene como objetivo definir soluciones concluyente que propongan toma de decisiones en la empresa abordada.

Para el cumplimiento de los objetivos de estudio, se acude al empleo de técnicas de investigación descriptiva y documental, por medio de una encuesta semi-estructurada al personal de rango medio de la empresa de inversión extranjera de telecomunicaciones Atento, recopilando información como los planes de RSE que actualmente tienen implementados y su impacto a nivel interno, por otra parte se revisaran documentos formales e informales que sean de carácter bibliográfico o digital con el fin de complementar la investigación, además es necesario conocer las actividades desarrolladas por la empresa para cumplir con la aplicación de la RSE a nivel interno.

2.2 Práctica.

La propuesta se enfoca en la inversión extranjera, la responsabilidad social empresarial y los factores afectados con el impacto de la aplicación. A través de entrevistas para ser resueltas por personas específicas de la empresa y extraer de esta

manera información valiosa para aplicarle métodos estadísticos (análisis de datos), y encontrar información relevante

3. Objetivos.

3.1 Objetivo General.

Establecer el impacto de la aplicación de la responsabilidad social empresarial en la productividad y competitividad de la empresa de telecomunicaciones Atento.

3.2 Objetivos Específicos.

1. Determinar y caracterizar cuales son las variables de la RSE que pueden impactar en la productividad de la empresa Atento.
2. Determinar y caracterizar cuales son las variables de la RSE que pueden impactar en la competitividad de la empresa Atento
3. Analizar los efectos que genera la manipulación de las variables de la RSE en la productividad de los empleados.
4. Analizar los efectos que genera la manipulación de las variables de la RSE en la competitividad de la empresa Atento.
5. Conocer e identificar si la aplicación de RSE¹ generó un clima organizacional favorable que permita sostener y mejorar la posición de la empresa en el entorno socioeconómico.

4. Hipótesis

4.1 Hipótesis de primer grado

La relación positiva entre las variables teóricas de la responsabilidad social empresarial y la productividad laboral y la competitividad empresarial; hacen que la inversión extranjera directa sea un factor diferenciador en el desarrollo económico de la región.

5. Marco De Referencia

5.1 Marco Teórico

"La responsabilidad social corporativa (RSC) también llamada responsabilidad social empresarial (RSE), se define como la contribución activa y voluntaria al mejoramiento social, económico y ambiental por parte de las empresas, generalmente con el objetivo de mejorar su situación competitiva, valorativa y su valor añadido"².

En los 60s y 70s las actividades de las empresas multinacionales suscitaron intensas discusiones que resultaron en la creación de instrumentos internacionales que regulan su comportamiento y definen los términos de sus relaciones con los gobiernos locales, sobre todo en países en vía de desarrollo, es este el nacimiento de la responsabilidad social. Uno de los principales instrumentos es conocido como declaración tripartita de principios sobre las empresas multinacionales y la política social (Declaración EMN)³.

La inversión extranjera es importante para un país porque puede complementar recursos locales escasos, modernizar la producción, incrementar la productividad Local y la competitividad, además de crear empleos directos e indirectos. Pero se hace necesario implementar políticas adecuadas para asegurar que el impacto positivo de la

² https://es.wikipedia.org/wiki/Responsabilidad_social_corporativa

³ https://ecampus.itcilo.org/mod/scorm/player.php?a=39¤torg=UNA_INTRODUCCION_A_LA_DECLARACION_EMN_ORG&scoid=258&sesskey=nDwsiXGdhG&display=popup&mode=normal

inversión extranjera directa sobrepase el nivel de riesgo que supone para el mercado local.

La organización mundial del trabajo adoptó la declaración EMN en 1977, declaración de principios concernientes a las empresas multinacionales y a la política social. Esta contiene todos los aspectos tratados en la declaración de principios fundamentales y derechos en el trabajo de 1998, que reúne los siguientes conceptos: libertad de asociación, respeto a los derechos humanos, eliminación del empleo de niños, la discriminación y el trabajo forzado. Además respeto por las religiones y tradiciones locales.

Estos principios ofrecen una guía para las multinacionales, los gobiernos, empleadores y trabajadores, y está dividido en áreas: empleo, entrenamiento, condiciones de trabajo y vida y relaciones industriales. Dentro de los aspectos que cabe destacar respecto a esta declaración, está el que haya sido aceptada en 188 países, por la Organización Mundial del Trabajo, es el único instrumento internacional que diferencia 4 roles diferentes, y en su construcción participa el gobierno, la multinacional, los trabajadores y empleadores. Está basada por lo tanto en los intereses de todos los actores afectados.

Este instrumento internacional, no es de carácter obligatorio ni tampoco se presenta como una plantilla a la cual deban ajustarse absolutamente todas las organizaciones extranjeras. Cada caso presenta sus particulares formas de aplicación, además de que se precisa, de la aplicación de unas políticas nacionales correctas que complementen estas medidas y permitan alcanzar el éxito y las ventajas que trae la

inversión extranjera en un país. Pretende ser más un punto de referencia para empezar a implementar la RSE, no un manual de conducta, ni una norma. Antes que nada recomienda a las empresas acoplarse y cumplir todas las leyes del país anfitrión, seguir todos los estándares internacionales, debe considerar como sus actividades afecta la política nacional y las ganancias sociales que produce. En países donde el gobierno no cuenta con normas legales de aplicación de la RSE, la empresa de inversión extranjera de todas maneras deberá aplicar todos los conceptos de la declaración, de esto depende que la empresa sea considerada como empresa responsable socialmente.

La RSE es una filosofía corporativa adoptada por la alta dirección de una empresa para beneficiar a sus propios trabajadores, sus familias y el entorno social en las zonas de su influencia. Se la considera como un conjunto integral de políticas, prácticas y programas que se instrumentan en una empresa y en los procesos de toma de decisiones, y que significa poner en marcha un sistema de administración con procedimientos, controles y documentos.

La RSE cuenta con dos dimensiones:

"La dimensión interna. Está relacionada con los aspectos que afectan a los trabajadores y al contexto interno empresarial, la inversión en recursos humanos, la salud y la seguridad, la gestión del cambio y las prácticas respetuosas con el medio ambiente, en cuanto a la gestión de los recursos naturales utilizados en la producción".

"La dimensión externa. Relacionada con el entorno local (ya sea a nivel europeo o mundial), a los socios comerciales, proveedores y consumidores, derechos humanos

(lucha contra la corrupción, códigos de conducta) y a los problemas ecológicos mundiales"⁴

Aquí se pueden observar ejemplos de Organizaciones y programas que promueven la RSE sacado del programa de RSE de la Américas:

1. Acción RSE - Chile - tiene como principal actividad promover buenas prácticas de responsabilidad social en las empresas, a través del aprendizaje de las iniciativas impulsadas por compañías en distintas partes del mundo, el intercambio de experiencias entre las propias empresas, y actividades de desarrollo, promoción e investigación.
2. Perú 2021 :junto con otras tres instituciones latinoamericanas (Acción Empresarial en Chile, Ethos en Brasil y Fundemás en El Salvador) adelanta un proyecto de sensibilización de la alta gerencia en Responsabilidad Social Empresarial, capacitación de consultores sobre el tema e implementación del tipo de gestión de RSE en Pymes; organiza periódicamente simposios donde se presentan a la sociedad civil y al empresariado, los nuevos enfoques de la Responsabilidad Social Empresarial; promueve la RSE a través de los concursos "A la Responsabilidad Social Empresarial y Ambiental de las Empresas Perú 2021" y "A la Responsabilidad Social y Desarrollo Sostenible de las Empresas Perú 2021"; y a través de la "Expoferia de Proyectos de RSE".

⁴ http://www.seslap.com/seslap/html/curCong/congresos/xvcongreso/dia2/mesa9_JuanCarlosRubio.pdf

3. Instituto argentino de Responsabilidad Social Empresaria IARSE - Argentina - junto con otras organizaciones, ha constituido una red de núcleos empresarios autónomos e independientes, en distintas ciudades del país. Cada núcleo cuentan con programas propios de trabajo para contribuir a que las empresas que lo conforman adelanten una gestión ética y socialmente responsable.

Inversión Extranjera en Colombia. En 1990 en el gobierno de Cesar Gaviria Trujillo se empezó a realizar una política neoliberal de apertura económica, esta política consistió en pasar de un comercio internacional restringido a la entrada de productos con aranceles bajos, esto con el fin de estimular la inversión y el comercio internacional del país, así empezó a darse la inversión extranjera en Colombia.

Según las cifras dada por PROEXPORT, la inversión extranjera directa en Colombia registró entre Enero y Marzo de 2011 US\$3.698 millones, el segundo monto más alto de la historia económica del país en un trimestre después del cuarto trimestre de 2005 explicado principalmente por la inversión de Sab Miller con la compra de Babarúa.

Competitividad. Las teorías económicas cotidianas definieron la competitividad en términos más que todo económicos. Sin embargo, con el paso del tiempo las nuevas tendencias de la economía internacional, nos ofrecen una serie de condiciones a las cuales deben adaptarse el comercio, tanto a nivel internacional como a nivel nacional. En ese contexto, el término competitividad evoluciona e incorpora nuevos elementos tales como cambios tecnológicos, productivos y organizacionales. Teniendo como base dos definiciones que explica la competitividad a nivel de país y a nivel de empresa.

País. "Capacidad de un país (o grupo de países) de enfrentar la competencia a nivel mundial. Incluye tanto la capacidad de un país de exportar y vender en los mercados externos como su capacidad de defender su propio mercado doméstico respecto a una excesiva penetración de importaciones"⁵

Empresa. La capacidad de una industria (o empresa) de producir bienes con patrones de calidad específicos, requeridos por mercados determinados, utilizando recursos en niveles iguales o inferiores a los que prevalecen en industrias semejantes en el resto del mundo, durante un cierto período de tiempo.

5.2 Marco Conceptual

Cliente. Es la persona o empresa receptora de un bien, servicio, producto o idea, a cambio de dinero u otro artículo de valor.

Telemercadeo. Es una estrategia de mercadeo directo que busca a través del uso de instrumentos de comunicación (especialmente el teléfono), llegar de forma personal a los diversos usuarios ofreciendo productos o servicios.

Estrategia. La palabra estrategia procede del griego "stratos" (ejército) y "ag" (dirigir), equivale a "dirigir ejércitos" agein (conducir, guiar). En general, las estrategias persiguen la

⁵Chesnais, 1981: 8, citado por Bejarano, No. 2, 1998: 64.

disposición adecuada de los recursos y medios disponibles para conseguir un fin: ganar la lid competitiva. Y con ello asegurar una posición que permita obtener mayores resultados.⁶

Competitividad. Se define como la capacidad de generar la mayor satisfacción de los consumidores fijado un precio o la capacidad de poder ofrecer un menor precio fijada una cierta calidad. Concebida de esta manera se asume que las empresas más competitivas podrán asumir mayor cuota de mercado a expensas de empresas menos competitivas, si no existen deficiencias de mercado que lo impidan⁷.

Productividad. La productividad es la relación entre la producción obtenida por un sistema productivo y los recursos utilizados para obtener dicha producción, también puede ser definida como la relación entre los resultados y el tiempo utilizado para obtenerlos, cuanto menor sea el tiempo que lleve obtener el resultado deseado, más productivo es el sistema.

Para que se mejore la productividad en una organización existen tres elementos básicos:

1. Equipos y materiales: Hardware
2. Procedimientos y métodos: Software
3. El recurso humano: Humanware

Inversión Extranjera. La Inversión extranjera es la colocación de capitales a largo plazo en algún país extranjero con el fin de crear empresa, con el propósito de internacionalizarse.

⁶<http://www.gerencie.com/base-metodologica-para-trazar-estrategias.html>

⁷Haidar, J.I., 2012. "Impact of Business Regulatory Reforms on Economic Growth," Journal of the Japanese and International Economies, Elsevier, vol. 26(3), pages 285-307, September

Una de las principales razones por las que se genera la IED en una economía es la búsqueda de nuevos mercados o de minimizar los gastos, pues la mano de obra en países extranjeros puede resultar más calificada más eficiente y mucho más económica. Por tal motivo, un factor explicativo de este tipo de IED es el tamaño del mercado de destino, el cual puede medirse mediante el ingreso total de una economía o mediante sus dos componentes: el tamaño de la población y el ingreso per cápita si la población es considerablemente grande muy probablemente el tipo de producto que llegue allí tendrá gran aceptación. De hecho, una parte de la explicación tradicional de la IED en las décadas de los sesenta y setenta estaba basada en el fuerte proteccionismo que caracterizaba a algunas economías. Esto se debía a que en un mercado protegido era más atractivo el invertir en forma directa que utilizar la vía alternativa (exportar), la cual podría ser muy costosa. Además, una economía protegida ofrecía un atractivo mercado cautivo.

Responsabilidad Social Empresarial. Hacia finales de la década de los setenta y principios de los ochenta, y como consecuencia de la creciente importancia de la empresa en el entorno socioeconómico, toma gran importancia la idea de la existencia de una responsabilidad social empresarial, que parte de la apreciación de que la empresa se ha convertido en un importante agente social. Este cambio de mentalidad y de expectativas genera presiones sobre la institución empresarial que reclaman la consideración de las externalidades y costos sociales generados por su actividad, ante la constatación de la insuficiencia del beneficio socioeconómico de la entidad.

De este nuevo enfoque nace la teoría sobre la existencia de una responsabilidad de la empresa hacia el conjunto de la sociedad, responsabilidad social entendida como una responsabilidad integral, esto es, económica y social, según la cual, la empresa, en el ejercicio de su función, ha de tomar conciencia de los efectos reales y totales de sus acciones sobre el entorno adoptando una actitud positiva Hacia la consideración de los valores y expectativas del mismo. Lo que en un primer momento pudo aparecer como un movimiento intelectual e ideológico.⁸

5.3 Marco Normativo y/o Legal

Declaración Del Milenio. Año 2000. Naciones Unidas. Persigue cumplir ocho objetivos:

1. Erradicar la pobreza extrema y el hambre,
2. Educación Universal,
3. Igualdad entre los géneros,
4. Reducir la mortalidad de los niños,
5. Mejorar la salud materna,
6. Combatir el VIH/SIDA,
7. Sostenibilidad del medio ambiente,
8. Fomentar una asociación mundial.

⁸(Friedman, 1967, p. 183; Schwartz, 1981, p. 203; Cuervo, 1983: passim; Castillo Clavero, 1990: passim).

Guía Técnica de Responsabilidad Social - GTC 180. Es el compromiso voluntario que las organizaciones asumen frente a las expectativas concertadas que en materia de desarrollo humano integral se generan con las partes interesadas y que, partiendo del cumplimiento de las disposiciones legales, le permite a las organizaciones asegurar el crecimiento económico, el desarrollo social y el equilibrio ecológico."

Norma ISO 26000. Su aplicación es de carácter voluntario y no exime a las organizaciones del cumplimiento de las disposiciones legales vigentes aplicables. En consecuencia, una empresa socialmente responsable resulta ser aquella que, además de ofrecer productos y servicios, generar utilidades, empleos y pagar impuestos, identifica los problemas que aquejan a su comunidad y propone alternativas para su solución.

Pacto Mundial de Naciones Unidas. Firmado por Colombia en el año 2000 es un instrumento voluntario tanto para las naciones como para las empresas, no ejerce funciones de vigilancia, no impone criterios y no evalúa la conducta ni las acciones de las empresas. Al contrario, este Pacto busca motivar a organizaciones en todo el mundo para que adopten políticas socialmente responsables y sostenibles.

La norma SA 8000, En octubre de 1997 el Social Accountability International (SAI, antigua CEPAA), con la participación de organizaciones no gubernamentales, empresas privadas y sindicatos, publicó la norma SA 8000 sobre Responsabilidad Social. Posteriormente en 2001, se publica la segunda edición de la norma. Se trata de una norma de carácter voluntario, es decir, un acuerdo de estandarización a los que se acogen no obligatoriamente las empresas. En este sentido sigue la línea de las conocidas

International Standard Organization en sus series ISO 9000 (Aseguramiento de la Calidad) e ISO 14000 (Medioambiental).

La norma AA 1000. La norma distingue entre normas de procedimiento (como ISO 9001:2000) y de desempeño (como EFQM), y en concreto se define a sí misma como una norma de procedimiento. Además, se inspira claramente en la filosofía de calidad y mejora de las normas ISO 9000. Muy importante es que la norma fundamenta su aplicación en la formalización del compromiso con las partes interesadas.

Decreto 2080 de 2000. Por el cual se expide el Régimen General de Inversiones de capital del exterior en Colombia y de capital colombiano en el exterior.

Derechos Humanos. Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos proclamados en el ámbito internacional y deben asegurarse de no ser cómplices en abusos a los derechos humanos.

Normas Laborales. Las empresas deben respetar la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva; deben eliminar todas las formas de trabajo forzoso u obligatorio; abolir de forma efectiva el trabajo infantil; y eliminar la discriminación con respecto al empleo y la ocupación.

Medio Ambiente. Las empresas deben apoyar los métodos preventivos con respecto a problemas ambientales, deberán adoptar iniciativas para promover una mayor responsabilidad ambiental y fomentar el desarrollo y la difusión de tecnologías inofensivas para el medio ambiente.

Lucha contra la corrupción. Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluyendo la extorsión y el soborno.

6. Diseño Metodológico

Su finalidad es establecer cómo se llevará a cabo la investigación. Implica definir: el tipo de investigación, esto es la estrategia general mediante la cual se producirá el acercamiento al objeto de estudio empírico; los sujetos o los elementos que constituirán la población a estudiar; la muestra o porción de la población con la cual se realizará el trabajo de campo; los aspectos o características que serán estudiados y alrededor de los cuales se concentrará la recolección de la información.⁹

6.1. Tipo De Investigación.

Investigación Componentes Descriptivo-Exploratorios, Cualitativos Y Cuantitativos. Nuestra investigación tendrá un componente descriptivo-exploratorio porque nos permitirá conocer las situaciones y actitudes predominantes a través de la observación, llevándonos a la descripción de las actividades, objetos, procesos y personas al interior de la empresa respecto al tema de nuestro interés. Los estudios descriptivos raramente involucran experimentación, ya que están más preocupados con los fenómenos que ocurren naturalmente que con la observación de situaciones controladas, este aspecto significa que no pretendemos hacer un estudio concluyente y proponer nuevos modelos, métodos o programas, por lo tanto no se obtendrán datos como resultado durante esta fase. Solo haremos un diagnóstico del impacto, buscando las causas o motivaciones y

⁹REGLAMENTO TESIS, <http://www.uexternado.edu.co>

determinando que variables hacen que la RSE sea determinante en la productividad y competitividad de esta empresa.

La investigación presentará diferentes aspectos que la clasifican como cualitativa porque su meta no se limita a la recolección de datos, sino a la predicción e identificación de las relaciones que existen entre dos o más variables. A través de los instrumentos de recolección de datos que aplicaremos vamos a poder determinar la sensación de los empleados frente a los programas de RSE interna, que programas existen y el nivel de participación de los empleados en estos, como perciben ellos que la RSE afecta su trabajo, serán preguntas abiertas.

Nuestra investigación presenta un componente cuantitativo porque tomando en cuenta los planes implementados al interior de la empresa vamos a establecer cifras e indicadores que permitirán identificar cómo impacta la RSE en la productividad y competitividad de la empresa.

Los investigadores utilizan la hipótesis o teoría como su punto de partida, exponen y resumen la información de manera cuidadosa y determinarán si existe una relación positiva o negativa, buscando ir más allá de simplemente probar si está es verdadera.

6.2. Delimitación y Alcance.

En este proyecto se pretende establecer el impacto de la aplicación de la responsabilidad social empresarial sobre la competitividad y la productividad en la empresa Atento.

Geográfica. El proyecto se desarrollara en el Departamento de Risaralda, Colombia en la ciudad de Pereira en la Carrera 22 # 12 - 33 donde se encuentra ubicada la empresa de telecomunicaciones Atento.

6.3.Técnicas Aplicadas

Fuentes Primarias.Se tendrá en cuenta toda la información que la Empresa pueda brindar, ya que suministra información de primera mano para la elaboración documental y la verificación de los procesos aplicados. Dicha información se busca a través de la entrevista a coordinadores de rangos medios, excluyendo por tanto a los operarios.

Fuentes Secundarias.Se tomaron libros y documentos que tratan temas relacionados con el tema principal del proyecto, de igual manera se recurrirá a páginas en internet e instituciones públicas y privadas que proporcionen información pertinente a los temas relacionados, como la asociación de call y contact center de Colombia (ACDECC).

6.4 Población Y Muestra.

A continuación se explica de forma más detallada, cada uno de estos conceptos.

Población. La población objetivo del proyecto está conformada por las personas de rango medio, y que tengan relación con la RSE de la empresa de telecomunicaciones Atento de la ciudad de Pereira.

Muestra.Para la aplicación de las técnicas de recolección de datos se tomará con base en el muestreo no probabilístico ya que a las personas de rango medio (mínimo 5 coordinadores), y que tengan relación con la RSE de la empresa de telecomunicaciones Atento de la ciudad de Pereira de las diferentes áreas de la empresa.

Capítulo 2

Tablas y gráficos.

Tabla 1. ¿Conoce programas de RSE en su empresa?

Respuestas	Cantidad	Porcentaje %
Si	5	83,33
No	1	16,67
Total	6	100

Tabla 2. Programas RSE Conocidos

Respuestas	Cantidad	Porcentaje %
Salud	3	60
Supervision Condiciones Laborales	2	40
Total	5	100

Tabla 3. Conocimiento RSE De los líderes.

Respuestas	Cantidad	Porcentaje %
Mucho	2	33,3
Poco	4	66,7
Nada	0	0,0
Total	6	100

Tabla4. Mecanismos de RSE aplicados.

Respuestas	Cantidad	Porcentaje %
Escalada, Ascensos Y Convocatorias Internas	5	41,7
Programa Crecimiento Laboral Y Personal	3	25,0
Programas Deportivos	1	8,3
Seminarios Sena	1	8,3
Horarios Flexibles	1	8,3
Perform Management	1	8,3
Total	12	100

Tabla 5. Conocimiento RSE de los Empleados.

Respuestas	Cantidad	Porcentaje %
Alto	1	16,7
Mediano	2	33,3
Bajo	3	50
Total	6	100

Tabla 6. Actividades Extralaborales.

Respuestas	Cantidad	Porcentaje %
Recreativa	4	23,5
Salud	4	23,5
Crecimiento Laboral	5	29,4
Crecimiento Personal	4	23,5
Económicas	0	0,0
Total	17	100,0

Tabla 7. Cantidad De Personas Beneficiadas Por Rse

Respuestas	Cantidad	Porcentaje %
No Sabe	4	66,7
La Mayoría	1	16,7
Un Valor Concreto	1	16,7
Total	6	100,0

Tabla 8. La Rse A La Hora De Planear.

Respuestas	Cantidad	Porcentaje %
Siempre	2	33,3
Cuando Es Necesario	1	16,7
Casi Nunca	2	33,3
Nunca	1	16,7
Total	6	100,0

Tabla 9. La Rse Incentiva A Los Empleados A Producir

Respuestas	Cantidad	Porcentaje %
Mucho	6	100
Poco	0	0
Casi Nada	0	0
Total	6	100

Tabla 10. Relación Empresa Competencia En Rse.

Respuestas	Cantidad	Porcentaje %
Ventajosa	2	33,3
Neutral	4	66,7
Desventajosa	0	0,0
Total	6	100,0

Tabla 11. Programas Rse A Mediano Y Largo Plazo

Respuestas	Cantidad	Porcentaje %
No Conoce Ninguno	5	62,5
Campeonato Deportivo	1	12,5
Curso Excell	1	12,5
Seminario Sena	1	12,5
Total	8	100

Tabla 12. Influencia Del Clima Laboral En El Servicio Prestado

Respuestas	Cantidad	Porcentaje %
Muy Alta	2	33,3
Alta	3	50,0
Mediana	1	16,7
Baja	0	0,0
Muy Baja	0	0,0
Total	6	100,0

Tabla 13. ¿Es Más Importante Aplicar La Rse En Una Empresa Extranjera?

Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Si	2	33,3
No	4	66,7
Total	6	100,0

Tabla 14. Por Que Es Más Importante Aplicar La Rse En Una Empresa Extranjera.

Respuestas	Cantidad	Porcentaje %
Más Experiencia	2	40
Conocimiento	2	40
Recursos	1	20
Total	5	100

Tabla 15. Por Que Es Equivalente La Rse En Una Extranjera Y Una Nacional.

Respuestas	Cantidad	Porcentaje %
Los Trabajadores La Necesitan En Ambas	2	33,3
Todas Las Empresas Deben Tener Unas Obligaciones	4	66,7
Las Nacionales Deben Buscar Crecimiento Y Bienestar	0	0,0
Total	6	100,0

Tabla 16. Beneficios De La Rse En Los Trabajadores Y La Sociedad

Respuestas	Cantidad	Porcentaje %
Sentido De Pertenencia	1	5
Buen Ambiente Laboral	4	20
Motivación	3	15
Mejor Calidad De Vida	2	10
Bienestar Social	1	5
Conciencia	2	10
Crecimiento Personal	3	15
Conocimientos	1	5
Productividad	2	10
Crecimiento Laboral	1	5
Total	20	100

Tabla 17. Entidades Que Ejercen Controles Sobre La Rse.

Respuestas	Cantidad	Porcentaje %
Estado	4	66,7
Entidades Promotoras	1	16,7
No Sabe	1	16,7
Total	6	100

Tabla 18. Aspectos Positivos Rse En Atento.

Respuestas	Cantidad	Porcentaje %
Contribución Activa	1	8,3
Mejoramiento Social	2	16,7
Mayor Competitividad	1	8,3
Responsabilidad Ambiental	2	16,7
Trabajadores Contentos	3	25,0
Responsabilidad Con La Empresa	1	8,3
Responsabilidad Entre Compañeros	1	8,3
Desarrollo Y Tecnología	1	8,3
Total	12	100,0

Tabla 19. Aspectos Negativos Rse En Atento

Respuestas	Cantidad	Porcentaje %
Falta De Conocimiento	3	60
Falta De Iniciativa	1	20
Equilibrio Entre Las Partes	1	20
Total	5	100

GRAFICOS

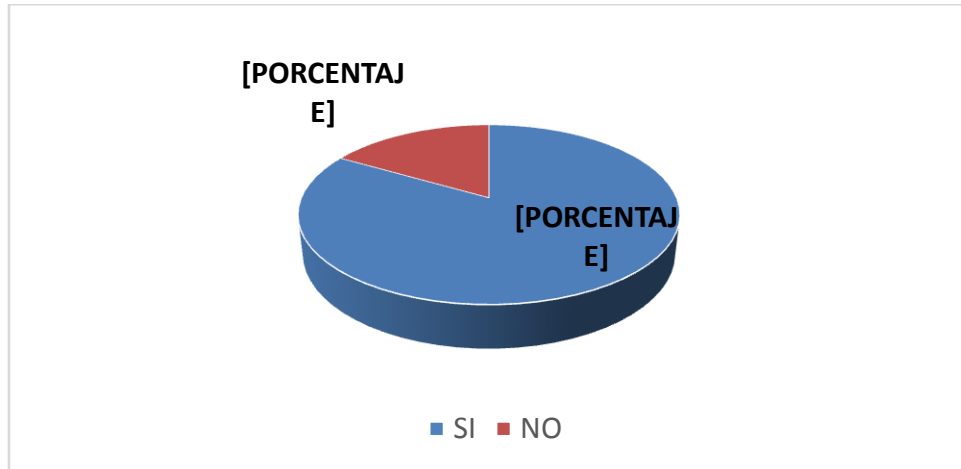


Gráfico 1. ¿Conoce programas de RSE en su empresa?

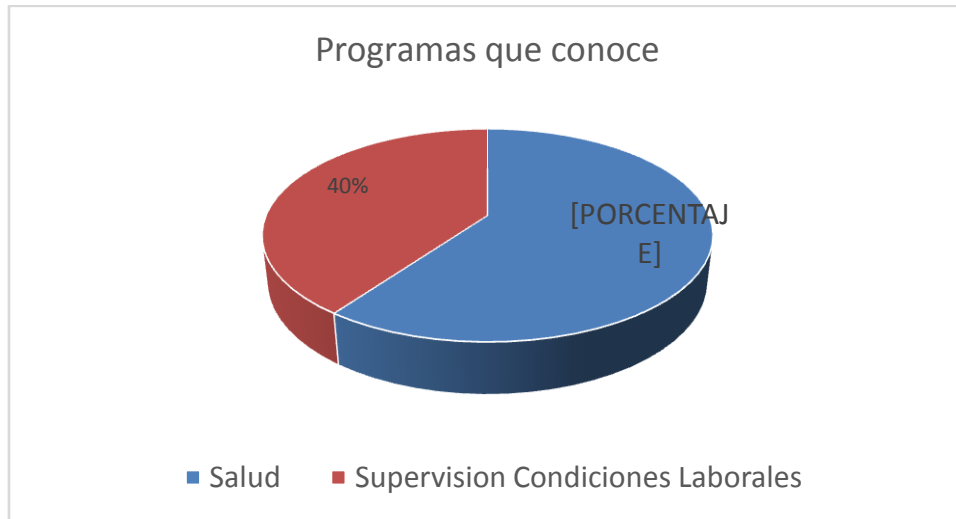


Gráfico 2. Programas RSE Conocidos

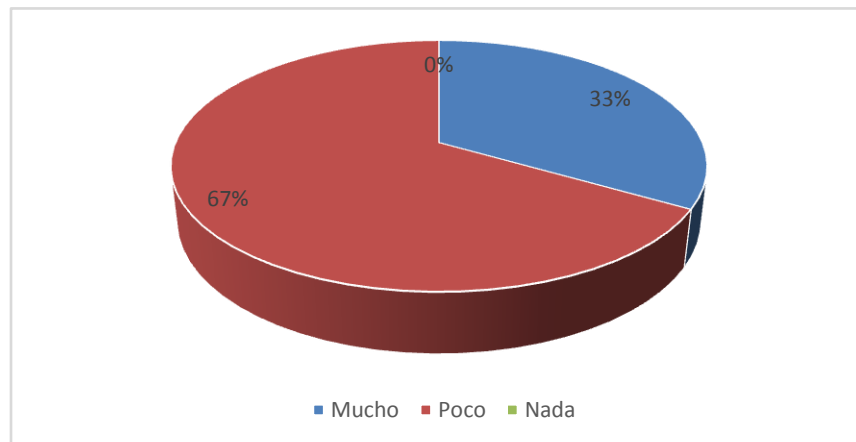


Gráfico 3. Conocimiento RSE De los líderes.

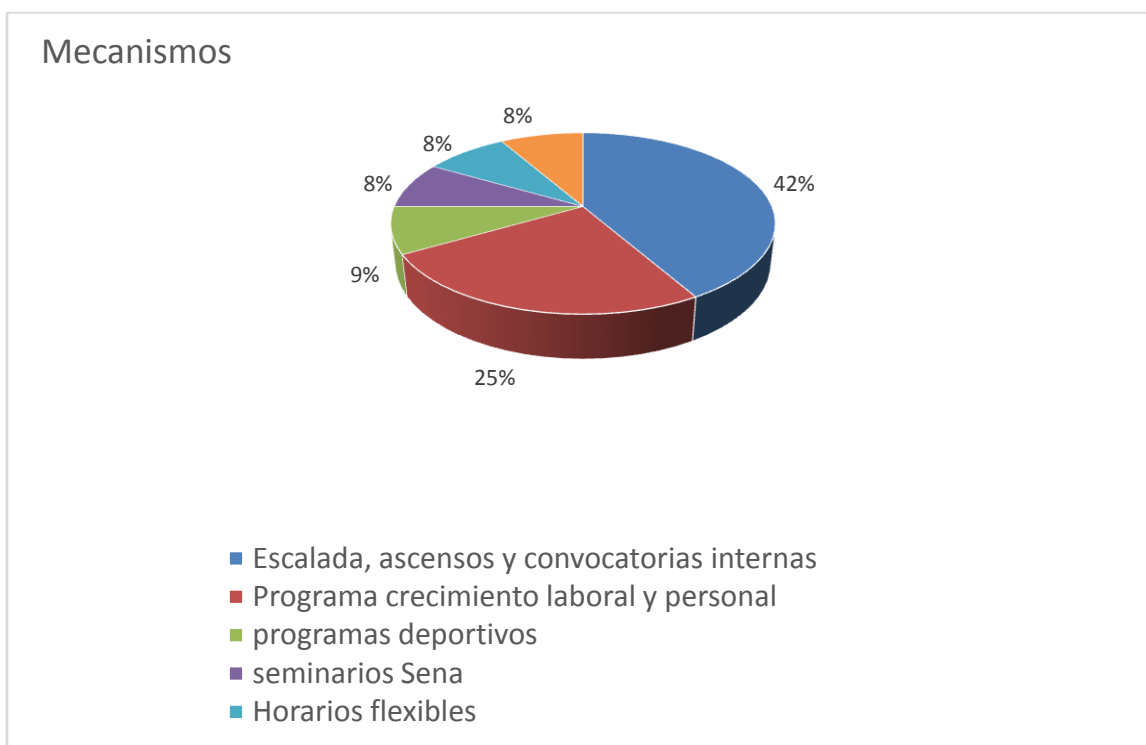


Gráfico4. Mecanismos de RSE aplicados.

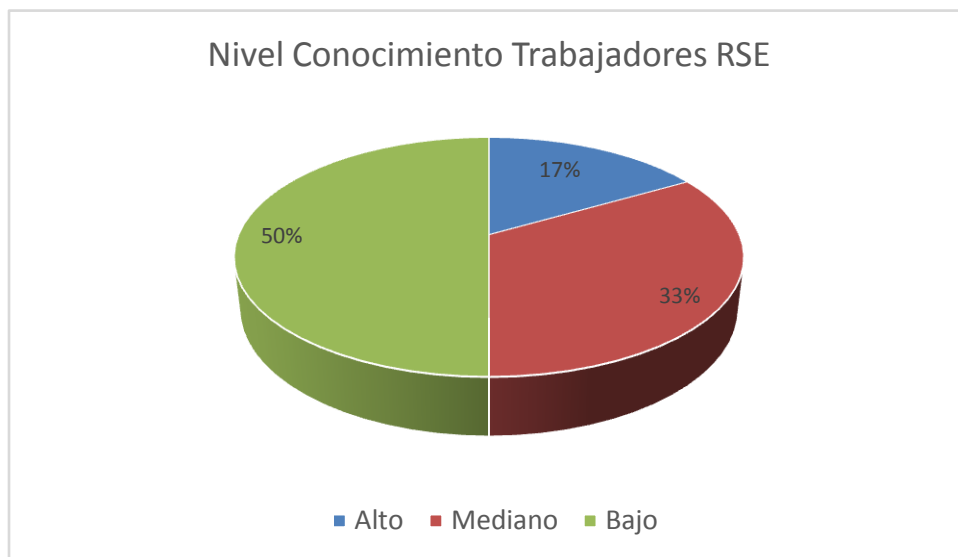


Gráfico 5. Conocimiento RSE de los Empleados.



Gráfico 6. Actividades Extralaborales.

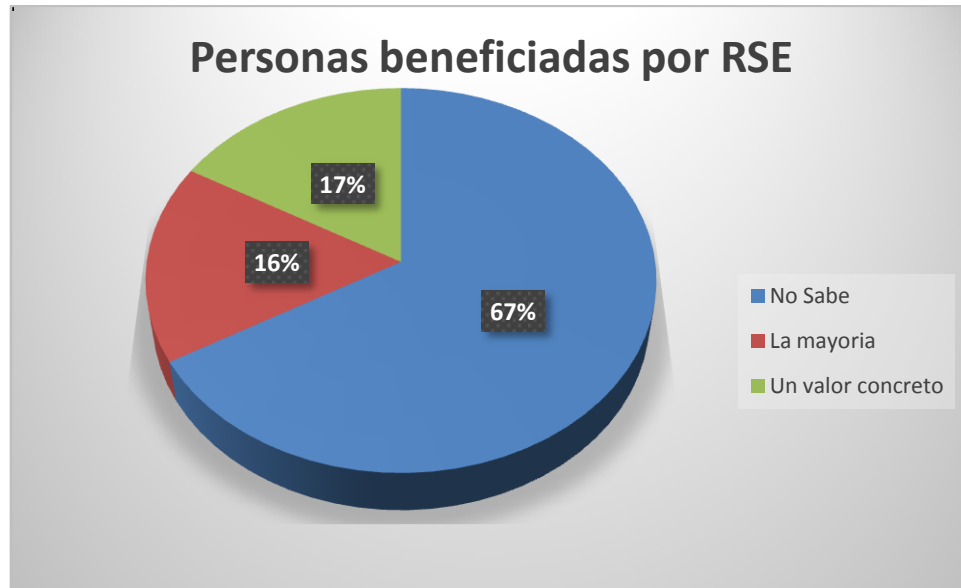


Gráfico 7. Cantidad De Personas Beneficiadas Por Rse.

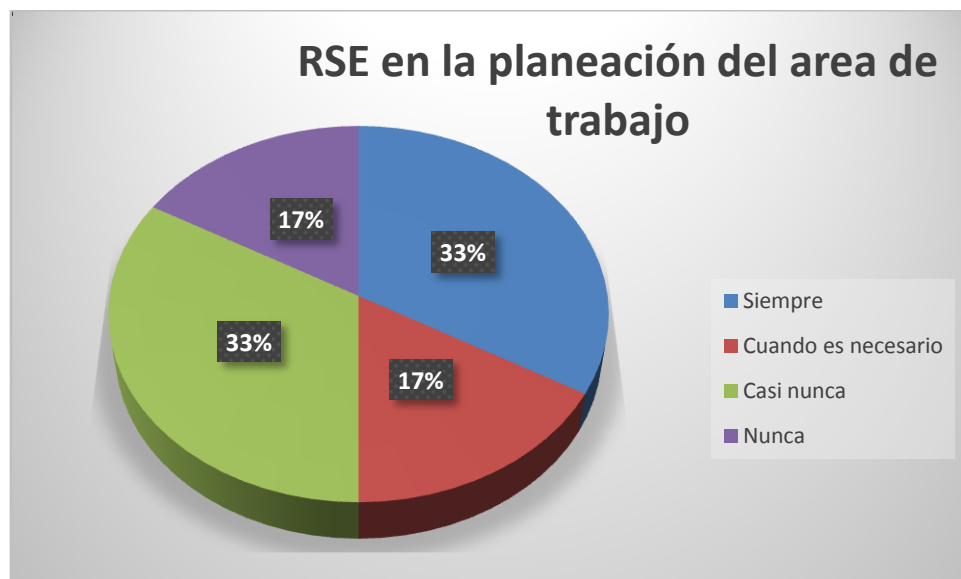


Gráfico 8. La Rse A La Hora De Planear.



Gráfico 9. La Rse Incentiva A Los Empleados A Producir

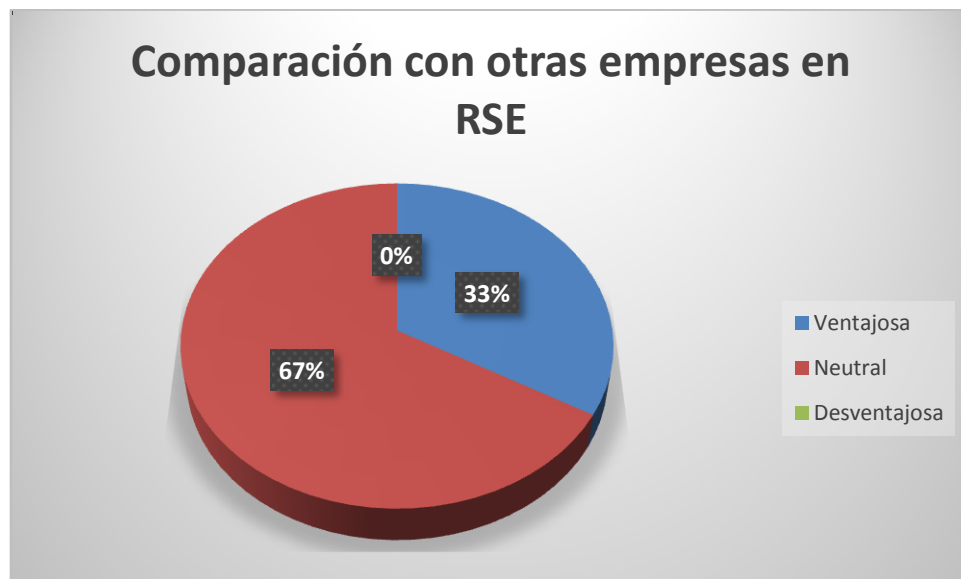


Gráfico 10. Relación Empresa Competencia En Rse.

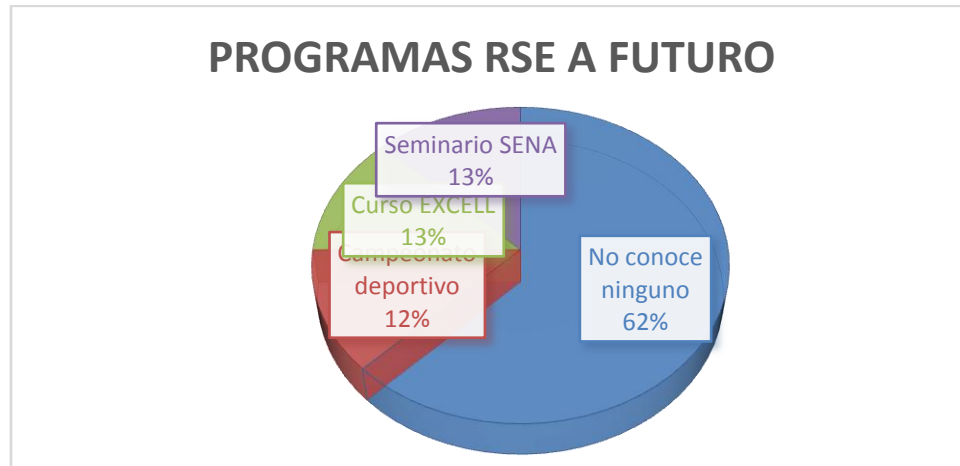


Gráfico 11. Programas Rse A futuro.



Gráfico 12. Influencia Del Clima Laboral En El Servicio Prestado

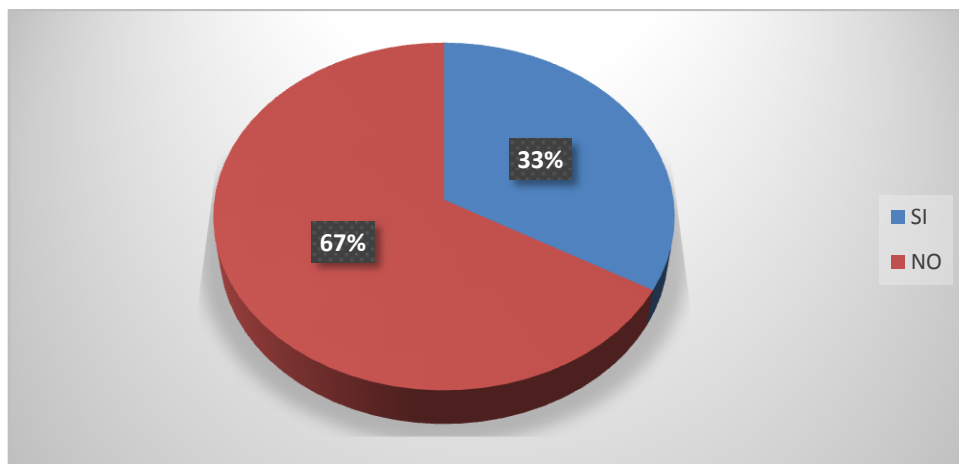


Gráfico 13. ¿Es Más Importante Aplicar La Rse En Una Empresa Extranjera?



Gráfico 14. Por Que Es Más Importante La Rse En Una Empresa Extranjera.

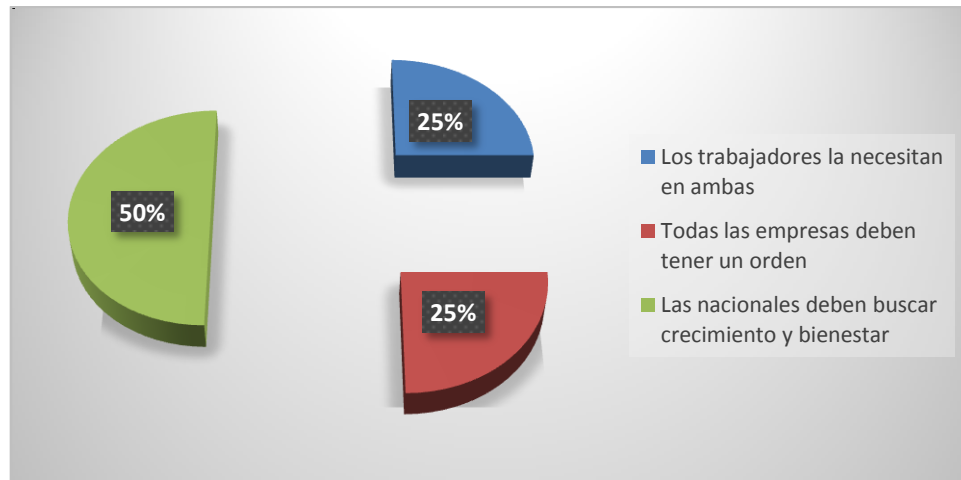


Gráfico 15. Por qué es equivalente la RSE en nacionales y extranjeras.

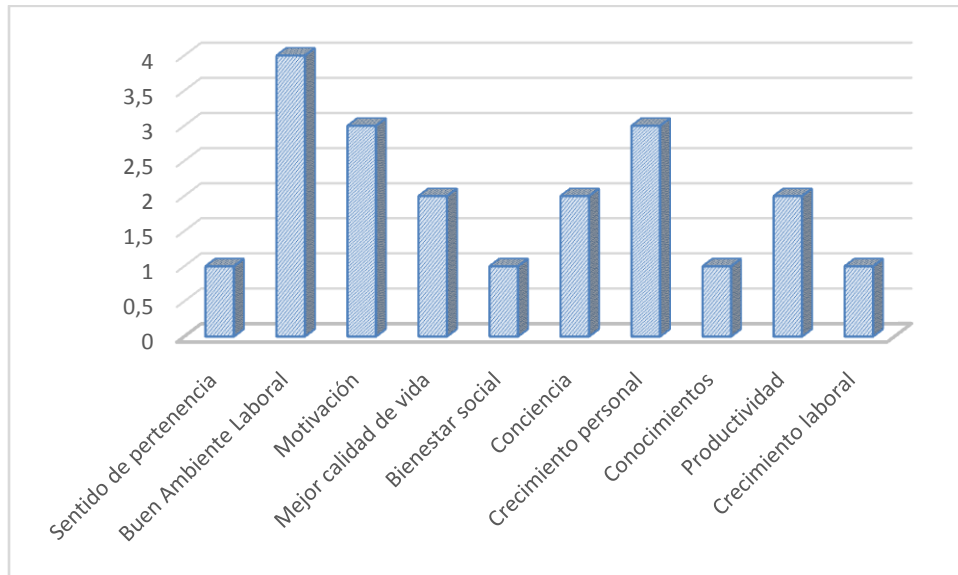


Gráfico 16. Beneficios De La Rse En Los Trabajadores Y La Sociedad

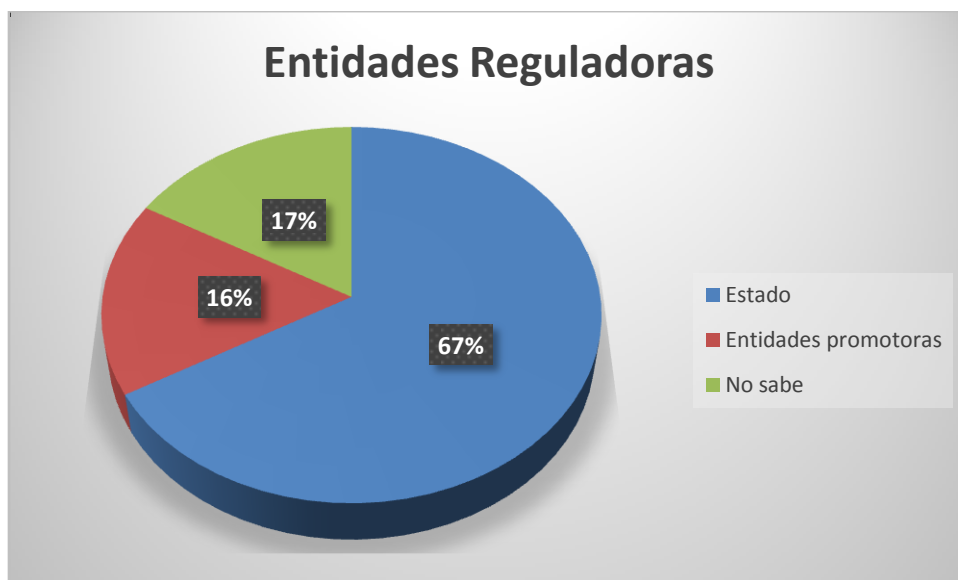


Gráfico 17. Entidades Que Ejercen Controles Sobre La Rse.

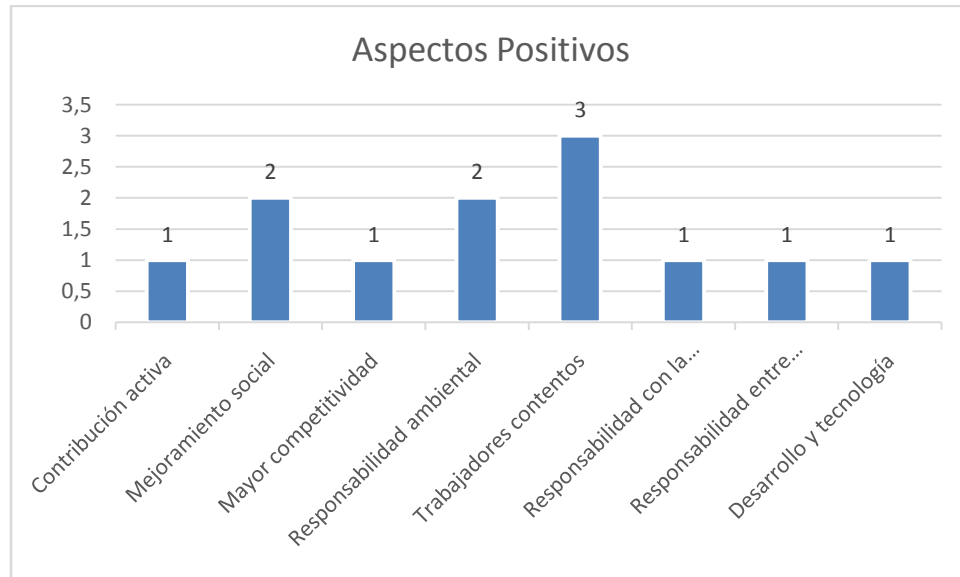


Gráfico 18. Aspectos Positivos Rse En Atento.

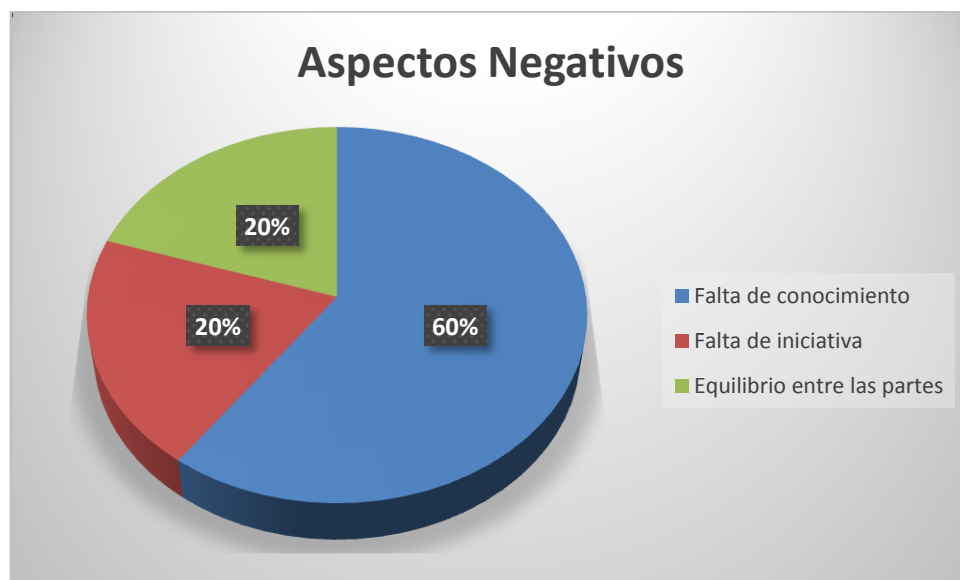


Gráfico 19. Aspectos Negativos Rse En Atento.

Capítulo 3

Resultados y discusión.

1. Pregunta 1.

¿Conoce programas de RSE aplicados directamente en su empresa?

Veáse Tabla 1, Gráfico 1, Tabla 2, Gráfico 2.

A pesar de que el 80% de las personas encuestadas afirma conocer programas de la RSE solo mencionaron dos supuestos tipos de programas, salud y supervisión de condiciones laborales. Lo cual nos da indicios de que el tema se ha tocado en la empresa pero en concreto los encuestados no están bien informados al respecto de programas en particular, ya que salud es una respuesta demasiado intuitiva y supervisión de las condiciones laborales no es un programa en sí mismo.

2. Pregunta 2.

Que tanto ha escuchado acerca de la RSE?

Veáse Tabla 3, Gráfico 3.

La mayor parte de los encuestados (67%) declara conocer poco acerca del tema, esto puede suceder porque el tema es considerado como muy amplio y porque la aplicación de la RSE suele ser voluntaria en las empresas. Sin embargo un no despreciable 33% declara haber escuchado mucho, lo que sugiere la existencia de cierto interés, aunque minoritario, en discutir y/o aplicar la RSE en la empresa.

3. Pregunta 3.

¿Qué mecanismos emplea la empresa para promover el crecimiento laboral y personal de sus empleados? (Respuesta abierta)

Veáse Tabla 4, Gráfico 4.

El 41,7% de los encuestados menciona el programa escalada, al parecer este es el programa que más oportunidad de crecimiento les brinda a los trabajadores de esta empresa y los mantiene motivados a producir mejor porque permite a personas de puestos bajos en jerarquía poder asumir puestos de mayor importancia. El 25% de los encuestados no menciona directamente un programa, pero sí reconoce actividades que la empresa implementa mecanismos que permiten a los trabajadores ganar un valor agregado a su salario. El 8.3% de los encuestados menciona actividades deportivas al aire libre, lo cual significa que, aunque en una menor medida, la empresa se preocupa por el bienestar físico de sus colaboradores. Además la empresa está implementando seminarios con una entidad externa (SENA) como lo demuestra el 8.3% de las respuestas. Según otro 8.3% de los encuestados la empresa como parte de las oportunidades de crecimiento, le permite a sus colaboradores elegir un horario de estudio, esta medida les permitirá a mediano plazo la profesionalización y posterior ascenso. Para finalizar un 8.3 % de las respuestas menciona un mecanismo llamado Performance Management, que es una medida que ayuda en la cual los colaboradores a saber cuáles son las metas del negocio, el papel que juegan estos en él y que habilidades necesitan tener para encajar en este proceso. Estos porcentajes nos permiten tener una visión de lo que la empresa está

aplicando como RSE y la conciencia de la existencia de estos por parte de los coordinadores.

4. Pregunta 4.

¿Qué nivel de conocimiento acerca de los programas de RSE que aplica su empresa poseen los empleados a cargo suyo?

Veáse Tabla 5, Gráfico 5.

El 50 % de los encuestados manifestó que los trabajadores a su cargo tienen un bajo conocimiento acerca de la RSE, lo que nos da indicios, teniendo en cuenta las respuestas a preguntas anteriores, que elementos de la RSE se aplican en Atento pero que el tema como tal no se discute en niveles bajos de la jerarquía. Al parecer alguna de las áreas de la empresa ha discutido más el tema que en otras, como lo demuestra el 33% de las respuestas. El tema como tal es discutido ampliamente solo por una cantidad pequeña de la totalidad de los trabajadores, llevándose solo un 17% de las respuestas.

5. Pregunta 5.

¿Realiza la empresa actividades extra laborales para sus empleados y familias enmarcadas en contribuirles desde lo social? Seleccione que tipo de actividades.

Veáse Tabla 6, Gráfico 6.

Lo más notorio de estos resultados es el 0% que tiene las actividades económicas en cuanto a actividades extra laborales, lo que corrobora que la RSE no tiene relación directa con el salario que se paga a los trabajadores, el 29% de los encuestados

menciona actividades de crecimiento personal, siendo este el enfoque prioritario de la empresa en temas de RSE, se cumple con las actividades recreativas según un 23% de los encuestados y como es de esperarse esta no es una actividad principal y la salud con un 23 % representa los esfuerzos de la empresa en cuidar del buen estado físico y mental de los trabajadores allí.

6. Pregunta 6.

¿Cuántas personas están siendo beneficiadas actualmente en su área por programas de RSE?

Veáse Tabla 7, Gráfico 7.

En esta pregunta esperábamos encontrar datos numéricos para aplicarles un análisis estadístico, sin embargo un 67% de los encuestados manifestó que no conocía ni siquiera un número aproximado de beneficiarios de programas específicos de RSE internos, respondiendo que la mayoría o dando un número tentativo sin ninguna base probatoria. Esto es consistente con las respuestas de la pregunta número 4, que evidenció la falta de discusión del tema por parte de los trabajadores.

7. Pregunta 7.

¿Tiene en cuenta la aplicación de la RSE al momento de planear actividades en su área de trabajo?

Veáse Tabla 8, Gráfico 8.

Un 33% de los encuestados se inclina a tomarse muy en serio la RSE cuando toma decisiones importantes, podemos hacer una analogía entre los que nunca y casi nunca la aplican, sumando sus porcentajes, confirmamos que el 50% no la toma en cuenta, y una minoría lo hace si y solo si la situación lo amerita, insinuándonos que falta mayor conciencia de la necesidad de tomar decisiones cuidando siempre de respetar la RSE.

8. Pregunta 8.

¿Cree usted que los programas de RSE incentivan a sus empleados a prestar un mejor servicio?

Veáse Tabla 9, Gráfico 9.

El 100% de los coordinadores encuestados está convencido de que la aplicación de la RSE incentiva a sus colaboradores a prestar mejor un mejor servicio. Podemos hacer una relación entre prestar mejor servicio y ser más competitivos y productivos, con lo cual estaríamos confirmando algunas hipótesis de nuestra tesis.

9. Pregunta 9.

¿Cómo define la relación de la empresa respecto a sus más próximos competidores respecto de la aplicación de la RSE a nivel de los empleados?

Veáse Tabla 10, Gráfico 10.

Un 67% de los encuestados vislumbra su empresa como neutral comparada con los competidores más importantes en temas de aplicación de RSE, esto nos sugiere que quizás la RSE se le ha dado solo la importancia necesaria para mantenerse al nivel de las

demás, sin embargo este porcentaje de respuestas puede verse influenciado por el bajo nivel de información que tienen al respecto, demostrado en anteriores preguntas.

Un no despreciable 33% de los encuestados percibe que Atento está por encima de las demás en cuanto a la aplicación de la RSE.

10. Pregunta 10.

¿Qué medidas o programas nuevos en el área de la RSE se proponen aplicar en un mediano plazo, explique qué beneficios competitivos o productivos pueden derivar estos para la empresa?

Veáse Tabla 11, Gráfico 11.

El 66% de las respuestas hablan de un desconocimiento de nuevos programas o estudios que se estén realizando acerca de que necesidades de RSE se tienen y que programas a futuro se emplearan para suplir estas. Se mencionan tres actividades que contribuyen a la aplicación de la RSE en Atento, cada una con una frecuencia de aparición de entre el 12% y el 13%, éstas incluyen cursos de un software llamado Excel, un seminario con entidad la externa SENA y algún campeonato deportivo que está planeado.

11. Pregunta 11.

¿Cómo cree que es la influencia del clima laboral y el bienestar de los trabajadores con respecto al servicio final prestado y los resultados que obtiene la empresa?

Veáse Tabla 13, Gráfico 13.

Un 50% de los encuestados cree que tener un buen clima laboral está directamente relacionado con el tipo de resultados que obtiene la empresa al finalizar un periodo de una manera alta, un 33% de los encuestados piensa que la influencia es muy alta. Estos son los resultados más representativos de esta pregunta, además ninguna persona desliga la relación bienestar de los trabajadores y clima laboral con respecto al resultado final que obtiene la empresa.

Los resultados finales que obtiene una empresa no solo son sus ganancias monetarias sino también la percepción que deja en la sociedad, y el estado competitivo en el que queda posicionada después de brindar un servicio durante un periodo de tiempo, además es un fiel reflejo del nivel de producción que se tiene. Por tal motivo, si consideramos los conceptos del enunciado como parte de la RSE, podemos sugerir, sin corroborar con resultados numéricos, que la RSE mejora la productividad y el estado competitivo de una empresa extranjera.

12. Pregunta 12.

¿Piensa que la aplicación de la RSE es más importante en una empresa extranjera que en una empresa nacional? ¿Por qué?

Veáse Tabla 13, Tabla 14, Tabla 15, Gráfico 13, Gráfico 14, Gráfico 15

El resultado más importante que arroja esta pregunta es que el 67% de la muestra no considera que una empresa de inversión extranjera deba estar más urgida que una empresa nacional en aplicar la RSE.

Entre las razones que se expusieron del porque no, un representativo 50% de los encuestados afirma que los beneficios positivos de la RSE deben ser buscados por las empresas nacionales para poder crecer, un 25% de la muestra se enfocó en que los trabajadores de ambos tipos de empresas se merecen los mismos beneficios, mientras que otro 25% se refirió al tema como algo puramente normativo.

De las personas que se inclinan a pensar que existe un mayor grado de importancia en la aplicación de RSE en empresas de inversión extranjera que en las empresas nacionales esgriman las siguientes razones:

Un 40% respectivamente, de las respuestas para quienes argumentan que una empresa de inversión extranjera tiene más conocimiento y experiencia para hacerlo, un 20% de los que dijeron que si, se aferró a que una empresa extranjera posee mayores recursos y por esto están llamadas a aplicar la RSE mayormente.

13. Pregunta 13.

Mencione que beneficios opina usted, podría traer para su empresa, sus trabajadores y para la sociedad la aplicación de programas de RSE.

Veáse Tabla 16, Gráfico 16.

Los resultados de esta pregunta nos sirven para enumerar concretamente (sin sugerirlos) que beneficios trae la aplicación de la RSE. Emergiendo el clima laboral como el beneficio que mejor se logra aplicando la RSE. El clima laboral ya se relacionó en la pregunta 11 respecto a su influencia en la productividad y competitividad, además la productividad se menciona en un 10% de las respuestas como otro beneficio.

El crecimiento personal y la motivación con un 15% respectivamente, es el segundo beneficio que más se mencionó, con lo que podemos relacionar la RSE con una ganancia no monetaria que satisface a los trabajadores y les permite desarrollarse como personas, que es lo más importante

14. Pregunta 14.

¿Qué entidades ejerce controles sobre su empresa respecto a la aplicación de la RSE?

Veáse Tabla 17, Gráfico 17

El 67 % de las respuestas se refiere al estado como la principal entidad encargada de regular la aplicación de la RSE en esta empresa, con lo que podemos deducir que no existen muchas organizaciones no gubernamentales que estén pendientes del cumplimiento de estas normas y que tal vez organizaciones sociales podrían hacer algún tipo de control, sin embargo no lo hacen.

El segundo resultado en importancia es que el 17 % de los encuestados no sabe, vuelve a mostrarnos una falta de información en el tema por parte de los coordinadores de esta empresa. Un 17% menciona entidades promotoras pero no menciona ninguna en concreto, lo que también podemos catalogar como desconocimiento del tema.

15. Pregunta 15.

¿Qué aspectos positivos y negativos encuentra usted en la aplicación de programas de RSE a nivel interno?

Veáse Tabla 18, Tabla 19, Gráfico 18, Gráfico 19.

Entre los aspectos positivos de la aplicación de la RSE en la empresa, el principal resultado con un 25% es tener trabajadores contentos, podemos inferir que un trabajador contento tendrá menos razones para fallarle a su empresa conllevando esto a mejorar la producción. Un 16,7% menciona un mejoramiento social, esto puede considerarse como un valor que la empresa le deja a la sociedad en general y la responsabilidad ambiental con otro 16.7% trata de integrar el bienestar de las personas con la responsabilidad en general que adquiere la empresa con lo ambiental.

Entre los aspectos negativos el 60 % es consciente de que en su empresa falta más información directa y detallada de la RSE, un 20% menciona la falta de iniciativa de la empresa y coordinadores para formar mejor a su personal en el tema, el 20% menciona la falta de equilibrio entre las partes, esto puede sugerirnos que ciertas personas no se sienten con el poder suficiente o la influencia necesaria para discutir el tema con sus superiores.

Capítulo 4.

Conclusiones y recomendaciones.

4.1 Conclusiones.

1. En la empresa ATENTO de Pereira se preocupan por el bienestar de sus trabajadores a quienes ellos llaman colaboradores, en un intento de entenderlos como algo más que simples recursos humanos. En esta empresa aplican un programa principal que se identifica claramente como de RSE, llamado programa escalada, el cual permite horarios flexibles para aquellos que deseen realizar estudios profesionales, publicando convocatorias internas para las vacantes que van surgiendo. De esta manera la empresa da prioridad a sus empleados y los motiva a tener sus expectativas en el crecimiento constante y contribuye a eliminar la percepción en las personas de que nunca van a avanzar en el terreno laboral.
2. La empresa ATENTO está constantemente invirtiendo en el crecimiento laboral de sus empleados, programando actividades de capacitación y acuerdos con entidades estatales externas educativas como el SENA para preparar mejor a su mano de obra.

3. La RSE definitivamente motiva a sus empleados a prestar un mejor servicio y esto si se traduce en mejores resultados para la empresa. Mejores resultados significa que la empresa es más productiva y competitiva.
4. No es más importante la RSE en empresas extranjeras, esto porque al ser sus beneficios tan palpables, deberían las empresas nacionales incluso aplicarla aún más para buscar crecimiento y estabilidad.
5. La empresa atento al tener una RSE generando un clima organizacional favorable si se ve beneficiada con un mejor posicionamiento en el entorno socio económico ya que ha ganado el premio del greaacepleasetowork premio que identifica como la mejor empresa para trabajar a nivel nacional.

4.2 Recomendaciones.

1. Es importante discutir en mayor nivel con los administrativos y coordinadores acerca del concepto de RSE como tal, desde el punto de vista teórico y práctico, de que programas en particular se aplican en la empresa, que personas con características especiales como discapacidades o condiciones económicas y sociales especiales podrían beneficiarse en particular con algunos de estos programas.
2. Hacerle saber a todos los colaboradores de la empresa de la existencia de la RSE, como la empresa dedica esfuerzo para el bienestar de sus empleados y como está se retribuye en un mejor ambiente de trabajo

Lista de referencias

- <http://procesosconielec.blogspot.com/2007/10/sector-servicios-colombia.html>
- www.acdecc.org
- [|http://www.semana.com/especiales/articulo/en-colombia-estan-700-multinacionales/81758-3](http://www.semana.com/especiales/articulo/en-colombia-estan-700-multinacionales/81758-3)
- https://es.wikipedia.org/wiki/Elton_Mayo
- <https://www.comfamiliar.com/nuestra-entidad/resena-historica.html>
- <http://www.gerencie.com/base-metodologica-para-trazar-estrategias.html>
- Haidar, J.I., 2012. "Impact of Business Regulatory Reforms on Economic Growth," Journal of the Japanese and International Economies, Elsevier, vol. 26(3), pages 285-307, September
- <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=9916>
- <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=12672>
- <http://www.dmsjuridica.com/CODIGOS/LEGISLACION/decretos/2000/D0145de2000.htm>
- <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=180>

- http://juriscol.banrep.gov.co/contenidos.dll/Normas/Decretos/2007/decreto_519_2007
- <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=36251>
- <http://www.asobancaria.com/portal/pls/portal/docs/1/3652047.PDF>
- http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1581_2012.html
- http://www.icbf.gov.co/cargues/avance/docs/resolucion_superindustria_76434_2012.htm
- <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=34488>
- <http://wsp.presidencia.gov.co/Normativa/Leyes/Documents/2013/LEY%201636%20DEL%2018%20DE%20JUNIO%20DE%202013.pdf>
- <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=47213>
- REGLAMENTO TESIS, <http://www.uexternado.edu.co>
- <http://www.revistadiners.com.co/nuevo/internaedicion.php?idn=559&idm=3>
- http://eje21.com.co/index.php?option=com_content&task=view&id=25025&Itemid=2
- <http://www.dinero.com/actualidad/economia/articulo/pereira-infierno-del-desempleo/105182>

- http://www.icesi.edu.co/polis/images/contenido/pdfs/presentaciones/javier_pineda_19.pdf
- http://www.investinbogota.org/archivos/file/LEGAL/5_registro_de_inversion_ext_ranjera_en_colombia_ib_2011.pdf
- http://www.inviertaencolombia.com.co/Adjuntos/246_Reporte%20de%20Inversion.pdf
- <http://www.xertatu.net/dokumentuak/up/RSE-Competitividad.pdf>
- <http://www.jccconta.gov.co/conferencia2009/responsabilidadsocial.pdf>
- <http://www.udem.edu.co/NR/rdonlyres/BF5F38CC-9F19-43E0-93D4-222D3C01BFBF/7999/Pobrezadesarrolloycrecimientoeconomico.pdf>
- <http://www.banrep.gov.co/documentos/publicaciones/pdf/20.pdf>
- <http://www.almamater.edu.co/sitio/Archivos/Documentos/Documentos/00000073.pdf>
- <https://ecampus.itcilo.org/course/view.php?id=35#section->
- <http://www.activolegal.com/web/index.php/noticias/actualidad/504-responsabilidad-social-empresarial-rse-colombia-fundamentos-legales>
- [http://www.spentamexico.org/v4-n2/4\(2\)%20188-228.pdf](http://www.spentamexico.org/v4-n2/4(2)%20188-228.pdf)
- http://www.iso.org/iso/discovering_iso_26000-es.pdf

- http://www.lamoncloa.gob.es/espana/eh15/politicaexterior/Documents/guidingprinciplesbusinesshr_sp.pdf
- <http://www.oecd.org/daf/inv/mne/MNEguidelinesESPANOL.pdf>
- <http://www.pactomundial.org/>
- <http://dikaion.unisabana.edu.co/index.php/dikaion/article/view/3258/3490>
- http://www.seslap.com/seslap/html/curCong/congresos/xvcongreso/dia2/mesa9_JuanCarlosRubio.pdf

Apéndice

Instrumento de recolección de datos.

**FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DEL ÁREA ANDINA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS INTERNACIONALES
INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN**

OBJETIVO: Explorar como es aplicada la RSE al interior de la empresa a través de sus diferentes áreas, y percibir que relaciones pueden existir entre esta, la competitividad y la productividad.

NOTA: La información aquí suministrada solo tendrá fines académicos y está de conformidad con la ley de tratamiento de datos. Se reserva el nombre de la empresa y cualquier tipo de información que pueda revelar su identidad. Contamos con su colaboración y estamos abiertos a todas sus sugerencias.

NOMBRE:

TELÉFONO:

CARGO :

Marque con una X la opción que los representa:

1. ¿Conoce programas de RSE aplicados directamente en su empresa?

- Si
- No ___
- Cuales:

2. Que tanto ha escuchado acerca de la RSE?

Mucho___ Poco Nada___

Si su respuesta es Mucho, continúe en la pregunta 5.

3. ¿Qué mecanismos emplea la empresa para promover el crecimiento laboral y personal de sus empleados? (Respuesta abierta)

4. ¿Qué nivel de conocimiento acerca de los programas de RSE que aplica su empresa poseen los empleados a cargo suyo?
- Alto ___
 - Mediano ___
 - Bajo
5. ¿Realiza la empresa actividades extra laborales para sus empleados y familias enmarcadas en contribuirles desde lo social? Seleccione que tipo de actividades. (Respuesta múltiple)
- Recreativa
 - Salud__
 - Crecimiento laboral__
 - Crecimiento personal__
 - Económicas__
 - Otros__ ¿cuáles?
6. ¿Cuántas personas están siendo beneficiadas actualmente en su área por programas de RSE?
7. ¿Tiene en cuenta la aplicación de la RSE al momento de planear actividades en su área de trabajo?
- Siempre ___
 - Cuando es necesario ___
 - Casi nunca
 - Nunca
8. ¿Cree usted que los programas de RSE incentivan a sus empleados a prestar un mejor servicio?
- Mucho
 - Poco ___
 - Casi nada
9. ¿Cómo define la relación de la empresa respecto a sus más próximos competidores respecto de la aplicación de la RSE a nivel de los empleados?
- Ventajosa ___
 - Neutral

- Desventajosa__
10. ¿Qué medidas o programas nuevos en el área de la RSE se proponen aplicar en un mediano plazo, explique qué beneficios competitivos o productivos pueden derivar estos para la empresa?
11. ¿Cómo cree que es la influencia del clima laboral y el bienestar de los trabajadores con respecto al servicio final prestado y los resultados que obtiene la empresa?
- Muy Alta __
 - Alta __
 - Mediana
 - Baja __
 - Muy Baja __
12. ¿Piensa que la aplicación de la RSE es más importante en una empresa extranjera que en una empresa nacional, por qué?
- Si
 - No __
 - ¿Por qué?.
13. ¿Mencione que beneficios opina usted, podría traer para su empresa, sus trabajadores y para la sociedad la aplicación de programas de RSE?
14. ¿Que controles ejerce el estado y las diferentes entidades sobre su empresa respecto a la aplicación de la RSE?
15. ¿Qué aspectos positivos y negativos encuentra usted en la aplicación de programas de RSE a nivel interno?

GRACIAS POR LA COLABORACIÓN