

## **Plan de Responsabilidad Social Empresarial para la Empresa Dextera SAS**

Catherine Ocampo Muñoz

Eduin Julian Villada Colorado

Grey Altamar Grau

Mónica Rodríguez Ramírez

Yuly Andrea Barrera Rocha

Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD

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

Administración de Empresas

Diplomado de Profundización en Gerencia Estratégica y Responsabilidad Social Empresarial

Diciembre, 2021

## **Plan de Responsabilidad Social Empresarial para la Empresa Dextera SAS**

Catherine Ocampo Muñoz

Eduin Julian Villada Colorado

Grey Altamar Grau

Mónica Rodríguez Ramírez

Yuly Andrea Barrera Roch

Silvana Victoria Tamayo

Tutor

Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD

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

Administración de Empresas

Diplomado de Profundización en Gerencia Estratégica y Responsabilidad Social Empresarial

Diciembre, 2021

## Tabla de Contenido

Resumen.....	6
Abstract.....	8
Capítulo 1. Antecedentes .....	9
Introducción .....	9
Problema.....	10
Objetivos .....	11
Capítulo 2. Marcos Referenciales .....	13
Marco conceptual .....	13
Marco Teórico .....	16
Marco institucional.....	20
Marco Legal .....	22
Capítulo 3. Resultados .....	24
Diagnóstico.....	24
Matriz de Marco Lógico.....	26
Árbol del Problema .....	29
Árbol de Objetivos .....	30
Mapa Estratégico.....	32
Capítulo 4. Plan de Mejoramiento .....	33
Plan de Acción y de Seguimiento .....	33
Conclusiones.....	40
Referencias.....	42
Anexos .....	44

### **Lista de Tablas**

Tabla 1. <i>Resumen analítico especializado</i> .....	5
Tabla 2 <i>Esquema de la norma ISO 26000</i> .....	22
Tabla 3 <i>Materias fundamentales norma ISO 26000</i> .....	23
Tabla 4. <i>Actores involucrados</i> .....	28
Tabla 5. <i>Plan Acción y Seguimiento Dimensión Económica</i> .....	35
Tabla 6. <i>Plan Acción y Seguimiento Dimensión Social</i> .....	37
Tabla 7. <i>Plan Acción y Seguimiento Dimensión Ambiental</i> .....	39

### **Lista de Figuras**

Figura 1. <i>Estructura organizacional</i> .....	21
Figura 2. <i>Identificación de Stakeholders</i> .....	27
Figura 3. <i>Arbol de problemas para la empresa Dextera SAS</i> .....	29
Figura 4. <i>Árbol de objetivos para la empresa Dextera SAS</i> .....	31
Figura 5. <i>Mapa estrategico empresa Dextera SAS</i> .....	32

### **Lista de Anexos**

Anexo A. Enlace al Código de Ética.....	44
Anexo B. Formato de Recolección de Información.....	44

**Tabla 1.***Resumen Analítico Especializado*

<b>Título</b>	Plan de Responsabilidad Social Empresarial para la Empresa Dextera SAS
<b>Autores</b>	Catherine Ocampo Muñoz, Eduin Julian Villada Colorado, Grey Altamar Grau, Mónica Rodríguez Ramírez, Yuly Andrea Barrera Rocha.
<b>Tipo de documento</b>	Trabajo de grado Diplomado Profundización Gerencia Estratégica y RES
<b>Asesor</b>	Silvana Victoria Tamayo
<b>Año</b>	2021
<b>Palabras clave</b>	Responsabilidad social empresarial
<b>Resumen</b>	Se realizó un trabajo de investigación dentro de la empresa Dextera SAS, a través de la aplicación de un instrumento de diagnóstico, el cual nos arrojó una situación problema, la cual fue evaluada por medio del marco lógico, árbol de problemas, objetivos y mapa estratégico, por los cuales se definió un plan de mejoramiento, plan de acción y seguimiento para ser aplicado a la situación problema dentro de la empresa Dextera sas.
<b>Problema de investigación</b>	Deficiencia de las políticas del cuidado del medio ambiente en la empresa Dextera sas
<b>Metodología</b>	En esta investigación el instrumento aplicado se realizó a través de una encuesta en la que participaron 23 personas, entre colaboradores de las diferentes áreas de la empresa DEXTERA SAS, esto a través de herramienta digital como correo electrónico para facilitar el acercamiento a las personas y obtener unas respuestas más acertadas, resaltando la objetividad de esta y así obtener la colaboración y respuestas más asertivas de todos.
<b>Principales resultados</b>	Eficacia en la implementación de políticas que incluyen a los colaboradores para disminuir la contaminación ambiental en la empresa Dextera S.A.S.
<b>Conclusiones</b>	La formulación de proyectos de RSE, dentro de cualquier organización requiere de un instrumento de diagnóstico que muestre el estado actual de la compañía, sus necesidades y/o problemas, en el estudio de esta investigación se utilizaron el marco lógico a través del árbol de problema, árbol de objetivos y mapa estratégico lo cual mostro efecto y causas y permitió indagar el problema principal y sus actores involucrados, y de este modo se tomaron acciones preventivas y acciones correctivas para dar solución a la situación problema.
<b>Referencias</b>	Arroyo, J. (2018). Los códigos de ética y los códigos de conducta en la promoción de la ética organizacional. <i>Revista Nacional De Administración</i> , 9(1), 87-103. Recuperado de <a href="http://www.scielo.org.co/pdf/rori/v20n2/v20n2a11.pdf">http://www.scielo.org.co/pdf/rori/v20n2/v20n2a11.pdf</a>  Ruiz-Lozano, M & Araque-Padilla, R (2015). Códigos éticos y gestión de valores empresariales. Un estudio sectorial comparado en España. <i>Revista</i>

	<p>de Ciencias Sociales (Ve), XXI(3),295-310.[fecha de Consulta 2 de Marzo de 2020]. ISSN: 1315-9518. Recuperado de <a href="https://www.redalyc.org/pdf/280/28042299002.pdf">https://www.redalyc.org/pdf/280/28042299002.pdf</a></p> <p>Calvo, Patrici. (2014). Ética empresarial, responsabilidad social y bienes comunicativos. <i>Tópicos (México)</i>, (47), 199-232. Recuperado de <a href="http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&amp;pid=S0188-66492014000200008">http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&amp;pid=S0188-66492014000200008</a></p> <p>Quinto, I (2015). Elaboración del plan de responsabilidad social empresarial para Astilleros Navales Ecuatorianos. Recuperado de <a href="https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/9959/1/UPS-GT000984.pdf">https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/9959/1/UPS-GT000984.pdf</a></p> <p>Junta de Galicia (2012). Plan Gallego de Responsabilidad Social Empresarial. Recuperado de <a href="http://www.gemcat.eu/wp-content/uploads/2018/03/Plan_Estrategico_Gallego_RSE_es.pdf">http://www.gemcat.eu/wp-content/uploads/2018/03/Plan_Estrategico_Gallego_RSE_es.pdf</a></p> <p>Quinto, I (2015). Elaboración del plan de responsabilidad social empresarial para Astilleros Navales Ecuatorianos. Recuperado de <a href="https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/9959/1/UPS-GT000984.pdf">https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/9959/1/UPS-GT000984.pdf</a></p> <p>Junta de Galicia (2012). Plan Gallego de Responsabilidad Social Empresarial. Recuperado de <a href="http://www.gemcat.eu/wp-content/uploads/2018/03/Plan_Estrategico_Gallego_RSE_es.pdf">http://www.gemcat.eu/wp-content/uploads/2018/03/Plan_Estrategico_Gallego_RSE_es.pdf</a></p> <p>Díaz, L (2007). Responsabilidad social empresarial: Enfoque estratégico y de creación de valor. Recuperado de <a href="https://repositorio.uniandes.edu.co/bitstream/handle/1992/9814/u303403.pdf?sequence=1">https://repositorio.uniandes.edu.co/bitstream/handle/1992/9814/u303403.pdf?sequence=1</a></p>
--	---

*Nota. Esta tabla resume la investigación realizada y el problema de la empresa seleccionada.*

*Fuente. Elaboración propia*

## Resumen

Se realizó una investigación del comportamiento organizacional respecto a la Responsabilidad Social Empresarial en la empresa Dextera SAS, para esta tarea se realizó una investigación cuantitativa, donde los investigadores aplicaron el método de la encuesta a los trabajadores de la organización, a través de un formulario de google Drive, se identificó el conocimiento que se tiene por parte de los trabajadores en cuanto a las actividades de RSE, el compromiso que se tiene con el entorno, su modelo organizacional e individualización de variables; como resultado de la investigación y a través del análisis del problema, se realizó el mapa de problemas y objetivos, encontrando que la empresa presenta deficiencia de las políticas del cuidado del medio ambiente en la empresa Dextera sas y difusión de las prácticas de RSE. Durante el estudio los investigadores elaboraron un mapa estratégico donde se analizaron los procesos de mercadeo, perspectiva financiera, procesos internos, procesos sociales y ambientales y crecimiento profesional a través de competencias como liderazgo, competitividad y responsabilidad social, que permitieron formular un plan de mejoramiento y de acción; también la creación del código de ética, que será la ruta a seguir para lograr los objetivos empresariales a través del compromiso y del cumplimiento por parte de todos los colaboradores que en adelante intervengan en la empresa. De esa forma, este trabajo académico contribuye con la línea de investigación de la UNAD; Gestión de la Innovación y del conocimiento y sub línea de Investigación en Responsabilidad Social Empresarial.

***Palabras Clave: Ética, desarrollo sostenible, grupos de interés, medio ambiente, responsabilidad social empresarial.***

### **Abstract**

An investigation of the behavior of the Corporate Social Responsibility practices in the company Dextera SAS was carried out, to collect the information a quantitative investigation was carried out, where the researchers applied the survey method to the company's workers, through a form from google drive, the knowledge that workers have regarding CSR activities, their commitment to the environment, their organizational model and individualization of variables were identified; As a result of the investigation and through the analysis of the problem, the map of problems and objectives was made, finding that the company presents a deficiency in the implementation of policies that include employees to reduce environmental pollution and dissemination of CSR practices. During the study, the researchers drew up a strategic map where the marketing processes, financial perspective, internal processes, social and environmental processes, and professional growth were analyzed through skills such as leadership, competitiveness and social responsibility, which allowed the formulation of an improvement plan and of action; also the creation of the code of ethics, which will be the route to follow to achieve business objectives through commitment and compliance by all collaborators who are henceforth involved in the company. In this way, this academic work contributes to the research line of the UNAD; Innovation and knowledge management and sub-line of Research in Corporate Social Responsibility.

*Keywords:* diagnosis, environment, corporate social responsibility, plan, stakeholders.



## **Capítulo 1. Antecedentes**

### **Introducción**

En la actualidad el pensamiento estratégico es considerado una parte fundamental de las organizaciones y por lo tanto de la gerencia de estas. El contexto actual exige a las organizaciones ser eficientes en el manejo de todos sus recursos y adicionalmente innovar y emprender en mercados internacionales. La responsabilidad social empresarial, se ha convertido a través de los años en el pilar fundamental de la planeación estratégica de las organizaciones, basada principalmente en la norma ISO 26000. Esta, es un compilado de pasos a seguir por parte de las empresas para la planeación y ejecución de programas de responsabilidad social empresarial. DEXTERA S.A.S. es una empresa, que presta servicios de instalación de redes y telecomunicaciones, sobre la cual se plantearon unas necesidades de mejora en la responsabilidad empresarial. Donde, se evidencia la deficiencia de las políticas del cuidado del medio ambiente en la empresa Dextera sas. Esto a través del uso de herramientas como lo implementación de las mismas con formatos, capacitación del personal, campañas, charlas de sensibilización etc. y/o actividades orientadas a la transformación de la organización hacia la sustentabilidad, se logre ir resolviendo la articulación de esta entre el ámbito social, económico y ambiental; así como con las dinámicas éticas, solidarias, incluyentes y asociativas, que le permitan ser socialmente responsable, sostenible y sustentable en un entorno global. Dentro del trabajo académico que se realizó para esta fase de análisis se presenta el diseño de objetivos y estrategias a partir del problema central de la empresa, conociendo el problema se diseña el

árbol de problemas, con el fin de indagar las causas principales y sus efectos. Posteriormente se transforma la situación el problema con la identificación de objetivos clave y la elaboración del plan estratégico.

### **Problema**

El principal problema que se identifica es la deficiencia de las políticas del cuidado del medio ambiente en la empresa Dextera S.A.S. En ese sentido, se evidencian oportunidades de mejora en cuanto a la eficiencia en estos procesos, ya que no se han creado estrategias ni programas que incluyan la participación de los colaboradores en la mejora del medio ambiente en la organización, si bien, la política que se maneja es de mérito y no hay una definida que establezca las pautas o guías para la disminución del deterioro ambiental, y por esto se puede evidenciar que existen falencias en estos procesos, desaprovechando de cierta manera los recursos.

## **Objetivos**

### **Objetivo General**

Diseñar el plan de RSE de Dextera SAS fundamentado en los requerimientos de la norma ISO 26000, integrando todos los actores de la misma a través de diversas estrategias y políticas.

### **Objetivos Específicos**

- Diseñar un marco conceptual con los elementos de la ética empresarial y la evolución del pensamiento estratégico para establecer los principios fundamentales de la responsabilidad social empresarial.
- Estructurar el marco teórico presentando las características de la RSE y su metodología de gestión para establecer los requerimientos de RSE en la empresa seleccionada
- Construir el marco institucional de la empresa seleccionada para coordinar el direccionamiento estratégico con los planes de mejora de la responsabilidad social empresarial.

- Definir el marco lógico y el mapa estratégico de la empresa centro de DEXTERA SAS para tener una visión del problema principal de la empresa

- Formular el plan de mejoramiento y el código de ética de la empresa DEXTERA SAS para mejorar la toma de decisiones en materia de RSE.

## Capítulo 2. Marcos Referenciales

### **Marco conceptual**

De acuerdo con la investigación y debate de los elementos de la ética empresarial y la evolución del pensamiento estratégico, se puede indicar que su mejor conceptualización.

#### ***Ética.***

Adela Cortina se remite a los orígenes de la filosofía occidental, cuando se distinguían los saberes teóricos de los prácticos. Según ella, en línea con dichos autores clásicos, la ética se enmarca en el segundo grupo, y tiene el fin de ofrecer pautas para guiar la acción humana.

Cortina, A. (1994).

#### ***Ética Empresarial.***

El enfoque ético comienza con incorporar prácticas responsables y no dañinas para los diferentes grupos interesados; con base en ello Goñi (2011), sostiene que este enfoque ético debe ir vinculado a los objetivos de la organización, sin engaños ni trampas.

#### ***Pensamiento Estratégico.***

Asimismo, las estructuras y sistemas deben ser capaces de realizar el ajuste estratégico de la empresa con el entorno mediante una adecuada gestión y gobierno, alineados con la misión, la visión, los valores y los fines empresariales. Acevedo, A. (2012), Argandoña, A. (2008), Fontrodona, J. y Sison, A. J. G. (2006).

#### ***Desarrollo Social.***

Midgley (1995), nos habla que el desarrollo social es un proceso de promoción de bienestar de las personas en conjunción con un proceso dinámico de desarrollo económico que

conduce al mejoramiento de las condiciones de vida de toda la población en diferentes ámbitos: educación, salud, vivienda, nutrición, seguridad social, salarios, empleo, vulnerabilidad, reducción de la pobreza y la desigualdad en el ingreso. El Estado es el promotor y coordinador, con la participación de los actores públicos, privados y sociales.

### ***Desarrollo Sostenible.***

Compromiso continuo por parte de las empresas a comportarse de forma ética y contribuir al desarrollo económico sostenible, al tiempo que se mejora la calidad de vida de los trabajadores y sus familias, así como de la comunidad local y la sociedad en general. Holmes, L. y Watts, R. (2000), p. 8.

### ***Excelencia Empresarial.***

El impacto del enfoque de excelencia en el desempeño de las empresas y organizaciones se ha medido a través de algunos estudios, y aun cuando los resultados no son únicos, hay evidencia de que éste es positivo (Oakland & Tanner, 2008).

### ***Grupos de Interés.***

Para conceptualizar la RSE Es muy habitual que se haga una distinción entre el enfoque stakeholder, por el que la empresa prestaría atención a las necesidades de todas las partes interesadas (clientes, empleados, medioambiente, sociedad, etc.), y el enfoque shareholder, que se centra en la defensa de los intereses de los accionistas como fin último de la empresa. Fontrodona, J. y Sison, A. J. G. (2007); Friedman, M. (1970); Keller, A. C. (2007).

### ***Sostenibilidad.***

La Fundación Oxfam Intermón (2018), define la sostenibilidad, a la satisfacción de las necesidades actuales sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras de satisfacer las suyas, garantizando el equilibrio entre crecimiento económico, cuidado del medio ambiente y

bienestar social. De aquí nace la idea del desarrollo sostenible, como aquel modo de progreso que mantiene ese delicado equilibrio hoy, sin poner en peligro los recursos del mañana.

### ***Estrategia.***

Los conceptos 'estrategia' y 'ética' tienen connotaciones comunes que pueden llevarnos a una amplia reflexión. Tanto la estrategia como la ética marcan unas pautas referentes a la visión de futuro y del bien que deben ser, en su implantación, compartidas por los miembros de la organización, de manera que posibiliten la coordinación del comportamiento de las personas y los procesos de toma de decisiones. Algunos autores han evidenciado la relación entre ética y estrategia en su capacidad de dar dirección y sentido a la empresa. Behnam, M. y Rasche, A. (2009); Elms, H.; Brammer, S.; Harris, J. D. y Phillips, R. A. (2010).

### ***Gerencia Estratégica.***

El esquema contempla, desde la clave antropológica filosófica, de una parte, la teoría de la acción y el comportamiento humano, en su dimensión más propiamente individual; y de otro lado, la cultura organizacional especialmente marcada por el estilo de liderazgo, basado en los valores y el ejemplo del líder. Paralelamente, se lleva a efecto, como reflejo simétrico, la conexión que la responsabilidad social y la ética tienen con la teoría organizacional en cuanto propuesta intelectual legitimadora de un telos propio de la organización. Asimismo, las estructuras y sistemas deben ser capaces de realizar el ajuste estratégico de la empresa con el entorno mediante una adecuada gestión y gobierno, alineados con la misión, la visión, los valores y los fines empresariales. Acevedo, A. (2012), Argandoña, A. (2008), Fontrodona, J. y Sison, A. J. G. (2006).

## **Marco Teórico**

### **Responsabilidad social un compromiso empresarial.**

Por años se había concebido que el principal objetivo de las organizaciones era el de generar fortuna, engordar las arcas de los socios y crecer cada día más, apoyando lo que Friedman (1962) argumentaba, que la empresa debe tener como principal objetivo la maximización de la riqueza de los accionistas sin importar los grupos de interés. Sin embargo, existen argumentos que apuestan por la teoría de los “stakeholders” que consideran que la maximización del beneficio puede estar de acuerdo con un óptimo social. Freeman (1984) comienza a partir de esta suposición y argumenta que la RSE puede ser la estrategia óptima para minimizar los costos de transacción con las partes interesadas

Para definir las características, elementos y formas de gestionar estratégicamente la RSE, es importante tener claro que la responsabilidad social en las organizaciones es una herramienta clave al momento de entender cómo es el funcionamiento de las mismas, por ello se debe tener claros los objetivos; como lo es analizar los diferentes impactos de RSE dentro de una organización, en donde a través de los años, la RSE significa un camino para el crecimiento de una sociedad sostenible al entorno. Freeman (1984), sostiene que la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) es una estrategia para minimizar los costos de transacción con las partes interesadas, esta afirmación aplica a la realidad ya que las empresas de hoy están apostando a la generación de beneficios implicando a todos los actores de interés con relación a la empresa y sus actividades en la consecución de sus objetivos.



Es indispensable conocer alguno de los elementos o de las características que rodea la responsabilidad social empresarial, teniendo en cuenta aspectos primordiales como son los económicos, sociales y ambientales; entre las principales características de la RSE encontramos que se compone de tres componentes los cuales constituyen la mayor relevancia, y que en conjunto con los valores éticos pueden generar valor a todos sus grupos de interés, según la Alianza Cooperativa Internacional (ACI, 1995) determina que múltiples actividades manifiestan concordancia entre las políticas de la RSE en sus aspectos Económicos, Sociales y ambientales, en conjunto con los valores y principios corporativos. Es decir que las políticas de la RSE, se fundamenta en los componentes: Económico, social y ambiental, los cuales abarcan todos los entornos de la empresa y le otorga la posibilidad de lograr el desarrollo sostenible.

Ayres (1994), sostiene que “la Responsabilidad Social Empresarial es un marco de pensamiento sistémico, claro y ordenado que abarca los ámbitos económicos, sociales y medioambientales, con el fin de dar respuesta a las diferentes demandas, teniendo en cuenta la responsabilidad corporativa”. Se infiere que la RSE es un compromiso voluntario que asumen las empresas de manera interna, donde todas sus acciones y estrategias apuntan al cumplimiento de objetivos económicos, sociales y ambientales, y al haber una sinergia entre éstos, se cubren las necesidades y demandas del entorno sin comprometer los recursos de las futuras generaciones, buscando proveer para ellas.

Al aplicar la RSE, las empresas logran una serie de cambios no solo de manera interna sino en su entorno. Constituyendo así un campo de investigación para las empresas que tratan de satisfacer las expectativas de empleados, clientes, socios, accionistas, proveedores y medio ambiente, con el objeto de buscar un desarrollo económico sostenido y mejora de la calidad para

todos los grupos de interés, a la vez que se minimizan los efectos negativos que provocan ciertos comportamientos de la organización (Arcas y Briones, 2009).

Buscar el bienestar de los empleados reduce los niveles de estrés y se logra una mayor satisfacción y compromiso por parte de estos, logrando una menor rotación de personal y ausentismo (Zhang, 2010 y Jalil et al., 2010). Otro grupo de interés relevante es la comunidad; las donaciones como forma de inversión se deben realizar como parte de la estrategia corporativa considerando las relaciones estratégicas de interés de las empresas (Finch, 2008)

Según la RSE, esta, crea grandes beneficios para sociedad, ya que su enfoque está centrado en el mejoramiento de necesidades relevantes en la sociedad ; de la mano con los principios fundamentales de la Ética, aportante un excelente valor hacia la Responsabilidad Social Empresarial, y representado un lugar importante dentro sus estrategias de Responsabilidad Social Empresarial, siendo consiente que la Ética enfoca y direcciona conductas adecuadas en el ser humano, donde , los (stakeholders) grupos de interés y las organizaciones tiene conciencia de sus deberes, derechos y responsabilidades, actuando de manera limpia, honesta y correcta, mejorando el entorno social.

Aunque la RSE empresarial es una necesidad inminente en la actualidad, las empresas aún la perciben como un gasto más, por ende, se requiere de una mayor concientización y empoderamiento de los beneficios que ésta genera no solo para sí mismas sino también para los demás actores que participan en su actividad económica y en su medio, y máxime cuando sabemos el gran cambio que está sufriendo el planeta por el impacto negativo generado por el abuso de los recursos naturales, aun sabiendo que es el único lugar que tenemos para vivir.

De esta manera la RSE es una integración voluntaria, por parte de las empresas, sobre las preocupaciones sociales y medioambientales, con un pacto social al cual las mismas resuelven

participar de manera voluntaria y aportar a la sociedad en un desarrollo sostenible en sus producciones y operatividad con el fin de tener crecimiento de muchas maneras, que aporten al aspecto económico, a la competitividad, al aspecto social, es ahí donde la responsabilidad social se convierte en la forma de actuar bajo principios éticos, donde las empresas se ponen de acuerdo con el desarrollo sostenible y su vez esto les permite ser innovadoras, producir sin contaminar cuidado el medio ambiente y llegando a realizar buenas prácticas empresariales que les mejora su entorno y se convierten el ejemplo a seguir.

La “**Responsabilidad Social Empresarial**” debe fijarse en los valores expresados por las empresas y debe ser plasmada en un conjunto integral de políticas, prácticas y programas a lo largo de las operaciones empresariales para formalizar y así implementar las prácticas que, si bien son socialmente responsables, al no responder a un mandato y cultura institucionales, están en peligro de suspenderse ante cualquier eventualidad, coyuntura, crisis presupuestal o cambio en la dirección de la empresa, según **Méndez, A., Rodríguez, M & Cortez, K. (2019)** es un elemento adicional, además de ser fundamental es que la RSE debe ser apoyada e incentivada por los altos mandos de las organizaciones, en conclusión de esta manera nos ayudaría a permitir que las empresas puedan incrementar en su competitividad a través de la generación de confianza como una base principal de la empresa.

En otras palabras, la *Responsabilidad Social Empresarial* lleva a las organizaciones que actúen de manera consciente y comprometida para implementar la mejora continua, una manera consistente que permite a la empresa generar valor agregado para todos sus usuarios externos, y con ello ser sustentablemente y competitiva en el mercado.

## **Marco institucional**

**Descripción de la Empresa:** DEXTERA S.A.S.

**Sector:** Privada – Sector Terciario- Tecnología

**Ubicación:** Bogotá – Calle 116 # 70g - 56

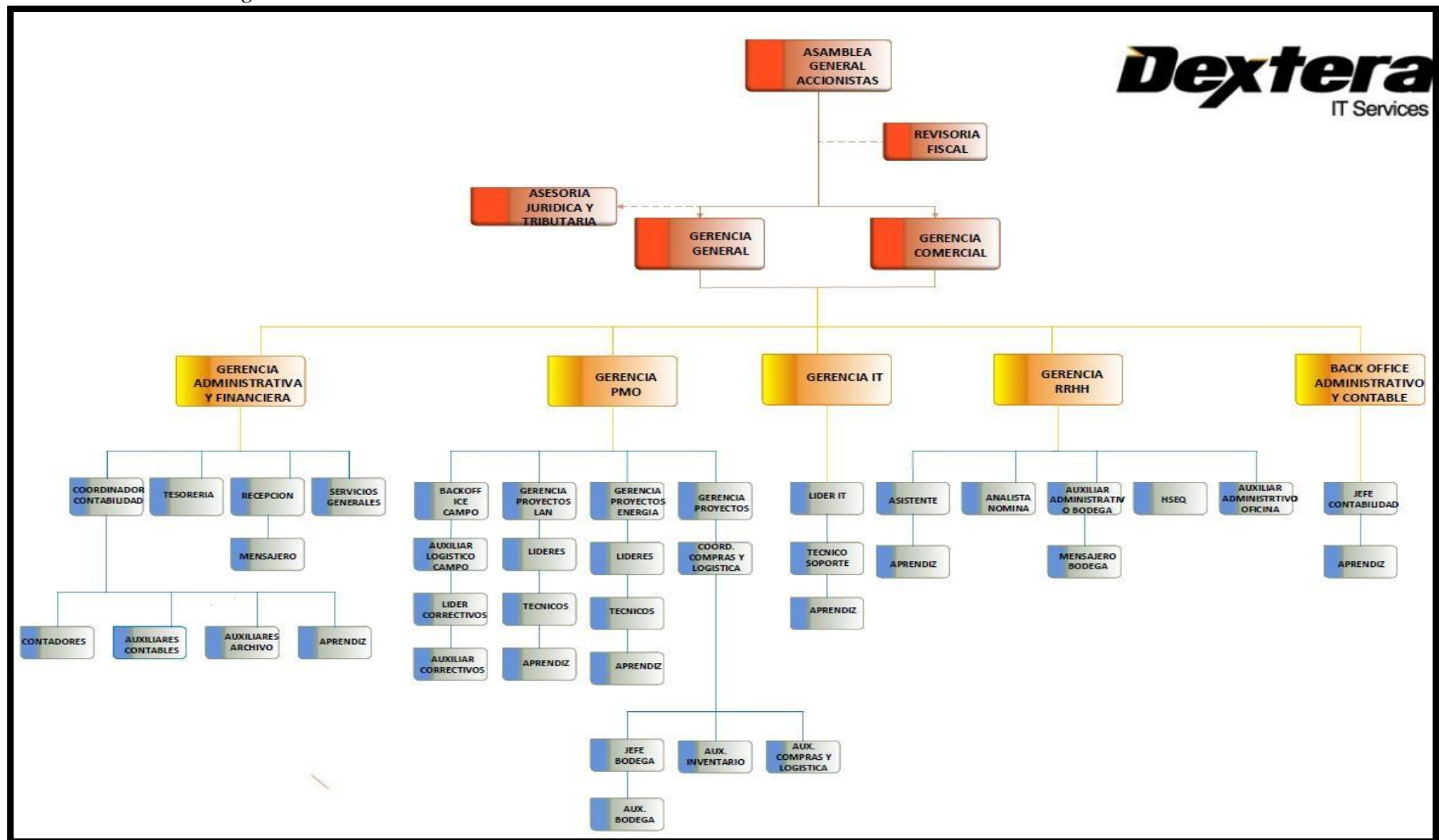
**Misión:** DEXTERA S.A.S., es una organización dedicada a la ingeniería, consultoría, implementación, diseño, mantenimiento preventivo, correctivo e instalación de LAN o energía, para el desarrollo de proyectos de infraestructura y servicios IT; cuenta con personal idóneo para prestar un servicio ágil, eficiente y flexible, garantizando confiabilidad, seguridad, y satisfacción de las necesidades del cliente o partes interesadas, pensando siempre en el bienestar de la población trabajadora, la mejora continua de nuestros procesos, la reducción de posibles impactos socio ambientales y el cumplimiento de los requisitos legales aplicables.

**Visión:** DEXTERA S.A.S, será reconocida a nivel nacional como una empresa líder en la prestación de servicios para proyectos de infraestructura y servicios IT, brindando un ambiente propicio para el desarrollo personal y profesional, generando confianza a nuestros clientes y partes interesadas, por medio de un servicio puntual y con altos estándares de calidad.

**Valores:** “Servicio al cliente, trabajo en equipo, respeto, responsabilidad, colaboración, honestidad y servicio.”

Figura 1.

Estructura Organizacional - ok



Nota: esta estructura organizacional nos muestra el orden jerárquico de la empresa Dexter Sas

## Marco Legal

Las Empresas Privadas o Públicas y sus partes interesadas reconocen que adoptar un comportamiento socialmente responsable es tan necesario como beneficioso. Ahora los impactos en el entorno social y medioambiental son una parte fundamental del desempeño de cualquier organización. Además de contribuir al desarrollo sostenible, un comportamiento socialmente responsable puede producir mejoras en aspectos clave de la organización.

**Tabla 2.**

*Esquema de la norma ISO 26000*

Título del capítulo	Número del capítulo	Descripción de los contenidos del capítulo
Objeto y campo de aplicación	Capítulo 1	Define el objeto y campo de aplicación de esta Norma Internacional e identifica ciertas limitaciones y exclusiones.
Términos y definiciones	Capítulo 2	Identifica y proporciona el significado de los términos clave que son de importancia fundamental para comprender la responsabilidad social y para el uso de esta Norma Internacional.
Comprender la responsabilidad social	Capítulo 3	Describe los factores importantes y las condiciones que han influido en el desarrollo de la responsabilidad social y que continúan afectando su naturaleza y práctica. Además, describe el propio concepto de responsabilidad social, lo que significa y cómo se aplica a las organizaciones. El capítulo incluye orientación para las pequeñas y medianas organizaciones sobre el uso de esta Norma Internacional.
Principios de la responsabilidad social	Capítulo 4	Introduce y explica los principios de la responsabilidad social.
Reconocer la responsabilidad social e involucrarse con las partes interesadas	Capítulo 5	Aborda dos prácticas de responsabilidad social: el reconocimiento por parte de una organización de su responsabilidad social; y la identificación y el involucramiento con sus partes interesadas. Proporciona orientación sobre la relación entre una organización, sus partes interesadas y la sociedad, sobre el reconocimiento de las materias fundamentales y los asuntos de responsabilidad social y sobre la esfera de influencia de una organización.
Orientación sobre materias fundamentales de responsabilidad social	Capítulo 6	Explica las materias fundamentales relacionadas con la responsabilidad social y sus asuntos asociados (véase la Tabla 2). Para cada materia fundamental, se proporciona información sobre su alcance, su relación con la responsabilidad social, los principios y las consideraciones

		relacionadas y las acciones y expectativas relacionadas.
Orientación sobre la integración de la responsabilidad social en toda la organización	Capítulo 7	Proporciona orientación sobre cómo poner en práctica la responsabilidad social en una organización. Incluye orientaciones relacionadas con: la comprensión de la responsabilidad social de una organización, la integración de la responsabilidad social en toda la organización, la comunicación relativa a la responsabilidad social, el incremento de la credibilidad de una organización con respecto a la responsabilidad social, la revisión del progreso y la mejora del desempeño y la evaluación de iniciativas voluntarias en responsabilidad social.
Ejemplos de iniciativas voluntarias y herramientas para la responsabilidad social	Anexo A	Presenta un listado no-exhaustivo de iniciativas y herramientas voluntarias relacionadas con la responsabilidad social, que abordan aspectos de una o más materias fundamentales o de la integración de la responsabilidad social en toda la organización.
Abreviaturas	Anexo B	Contiene las abreviaturas utilizadas en esta Norma Internacional.
Bibliografía		Incluye referencias a instrumentos internacionales reconocidos y Normas ISO que se referencian en el cuerpo de esta Norma Internacional como fuente de consulta.

*Nota. Nos muestra un resumen del contenido la norma ISO 26000*

*Fuente. Norma ISO 2600*

### **Tabla 3.**

*Materias fundamentales norma ISO 26000*

<b>Materias fundamentales y asuntos</b>	<b>Abordados en el apartado</b>
Materia fundamental: Gobernanza de la organización	6.2
Materia fundamental: Derechos humanos	6.3
Materia fundamental: Prácticas laborales	6.4
Materia fundamental: Prácticas justas de operación	6.6
Materia fundamental: Asuntos de consumidores	6.7
Materia fundamental: Participación activa y desarrollo de la comunidad	6.8

*Nota. Resumen de las materias fundamentales que enmarcan la norma ISO 26000*

*Fuente. Elaboración Propia.*

## **Capítulo 3. Resultados**

### **Diagnóstico**

La encuesta es el instrumento de investigación en el cual el investigador recopila datos con la aplicación de un cuestionario a organizaciones, personas y entidades con el fin de identificar características, ideas y hechos.

En esta investigación el instrumento aplicado se realizó a través de una encuesta en la que participaron 23 personas, entre colaboradores de las diferentes áreas de la empresa DEXTERA SAS, esto a través de herramienta digital como correo electrónico para facilitar el acercamiento a las personas y obtener unas respuestas más acertadas, resaltando la objetividad de esta y así obtener la colaboración y respuestas más asertivas de todos.

### **Tipo Estudio.**

El estudio realizado es de cuantitativo, abordando la responsabilidad social empresarial de la empresa Dextera SAS.

### **Tiempo y lugar de la investigación.**

La recolección de la información se realizó en el mes de octubre de 2021, a través de encuestas digitales por WhatsApp y correos electrónicos.

### **Muestra.**

Aplicadas 23 encuestas al personal que trabaja directamente en la empresa Dextera SAS.



### **Método.**

Se diseñó un formato de encuesta para identificar la participación y los conocimientos y de los empleados de la empresa Dextera SAS en los procesos de Responsabilidad Social Empresarial, según la información arrojada, se aplicó el método estadístico y análisis de toda la información

### **Fuentes.**

Primaria. Directamente a todos los trabajadores directos de la empresa Dextera SAS

### **Actividades.**

Se realizaron las siguientes enfocadas y encaminadas con los objetivos específicos de la organización:

- Determinación de variables de la investigación y diseño del instrumento para levantar la información.
- Determinación del método, diseño de instrumento y toma de datos generales de la empresa.
- Aplicación del instrumento y toma de datos
- Diseño de variables para el montaje del diagnóstico
- Análisis de información
- Identificar la situación problema por medio del árbol de objetivos y de problemas.
- Diseño de estrategias fundamentales para la problemática

## **Matriz de Marco Lógico**

El Marco Lógico es una de las metodologías de gestión de proyectos que utilizan las organizaciones para diseñar, planificar y definir sus programas o proyectos proyectándose a futuro y así permanecer en el mercado.

El trabajo académico muestra el diseño de estrategias y objetivos a través de una visión de la problemática central de la organización, aplicando los mapas estratégico y marco lógico. Para utilizar esta metodología se inicia con la identificación del problema, analizando la situación actual, posteriormente proponiendo alternativas de solución y construir la matriz del marco lógico.

Utilizar la metodología del marco lógico, permitió profundizar en la situación problema, analizar de forma integral todos los actores que hacen parte de este e involucrarlos de forma participativa a la generación de acciones de mejora para dar solución al caso en estudio correspondiente en la empresa Dextera SAS, generando acciones de responsabilidad social empresarial frente a la comunidad.

Análisis de los involucrados En este ámbito se consideran las partes internas de la organización, en este caso los empleados del área operativa y áreas administrativas de las cuales se definen políticas lineales a los canales de comunicación establecidos en la empresa definidos por el área de recursos humanos, calidad y en aprobación por la gerencia. Adicionalmente la comunidad y proveedores.

**Figura 2***Stakeholders*

*Nota.* Identificación de Stakeholders. Se observa que los involucrados provienen tanto de la Sociedad Civil como del Sector Gobierno y del Sector Privado.

*Fuente:* Elaboración propia

**Tabla 4.***Actores involucrados*

<b>Grupos</b>		<b>Interés</b>	<b>Problemas percibidos</b>	<b>Recursos y mandatos</b>
<b>Directivas de la empresa</b>	Gerente general: 1  Director administrativo: 1  Director de línea: 2  Director financiero: 1	Aumento en la motivación laboral  Mejorar y desarrollar habilidades y competencias en los empleados.  Mejorar el clima organizacional	No existe interés y motivación por parte de los empleados en temas de RSE.  El canal de comunicación no es el adecuado	Canal de Comunicación eficiente.
<b>Empleados y contratistas</b>	Secretarias: 3  Asistentes: 4  Ingenieros: 4  Técnicos Operarios: 10	Incremento de oportunidades y crecimiento laboral Mejor remuneración. Tener estabilidad laboral	Falta de creación de las políticas y actividades en materia de RSE	Estrategias de comunicación asertiva
<b>Clientes internos y externos</b>	Empresas públicas y privadas, personas naturales, los colaboradores	Satisfacción de necesidades brindando servicios y productos de calidad y excelencia.	Servicio ofrecido no adecuado.	Canales de comunicación directo entre clientes y empresa
<b>Comunidad y/o sociedad</b>	Empresas del sector, la comunidad en general	Involucrar de manera conjunta sus proyectos de liderazgo en el cuidado del medio ambiente y mejora continua.	Ausencia de la participación de la comunidad en los proyectos de RSE de la empresa.	Establecer canales de comunicación indirecta entre la empresa y la comunidad para la implementación de programas de RSE.
<b>Proveedores</b>	Proveedores de servicios públicos, proveedores de elementos tecnológicos, herramientas y demás, de suministros de equipos y elementos de oficina.	Articulación de procesos y actividades como el uso de cero papeles, empaque de productos en materiales reciclables y demás contribuyentes al cuidado del medio ambiente	Falta de concientización y sensibilización en el cuidado del medio ambiente	Socializar las políticas y lineamientos diseñados en la empresa con los proveedores en aras de manejar una información transversal.

*Nota. Se realiza un análisis más profundo de los actores involucrados dentro de la empresa Dexter SAs,*

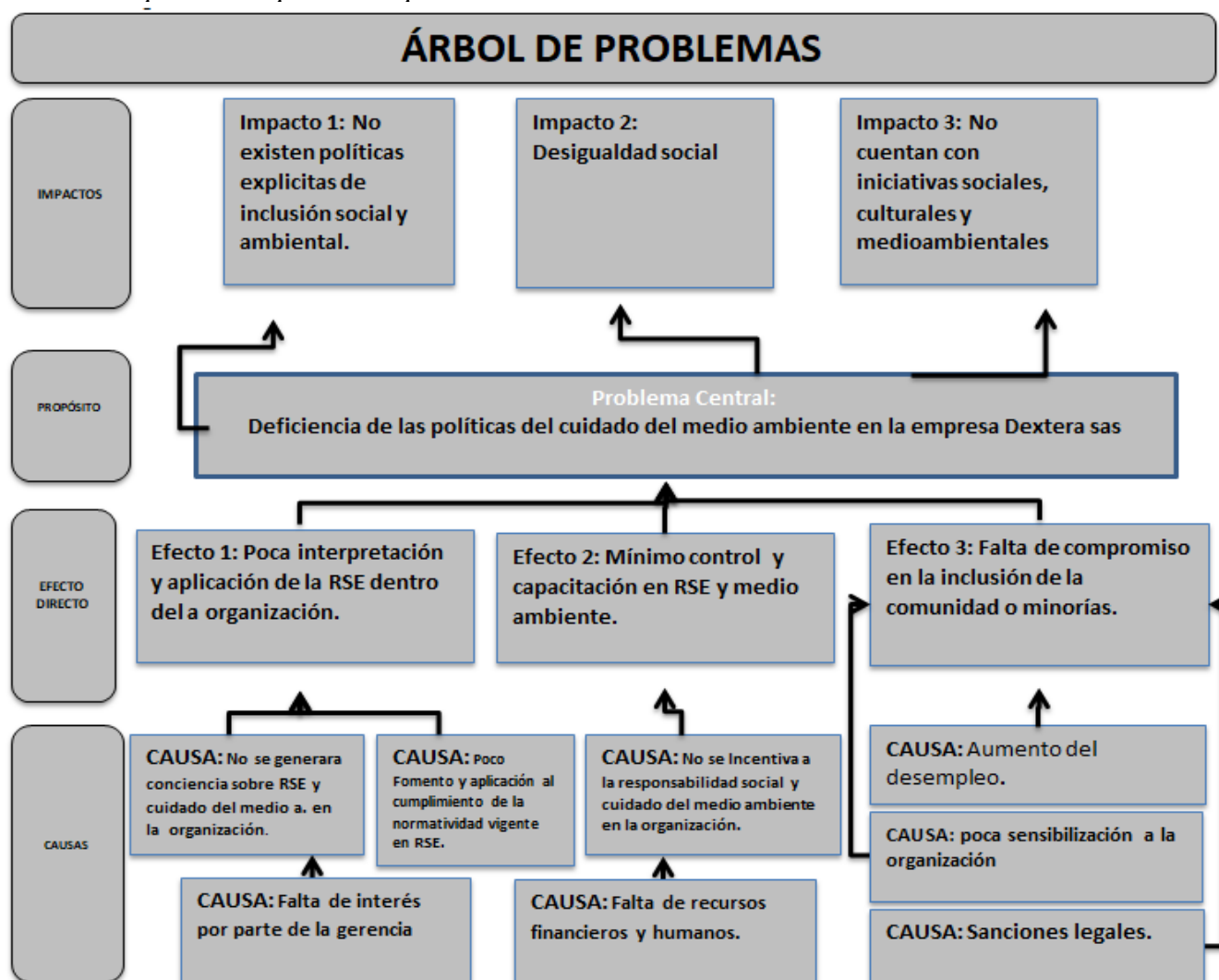
*Fuente. Elaboración propia*

## Árbol del Problema

Un árbol de problemas consiste en desarrollar ideas creativas para identificar las posibles causas del conflicto, generando de forma organizada un modelo que explique las razones y consecuencias del problema. En similitud a un árbol, el problema principal representa el tronco, las raíces son las causas y las ramas los efectos, reflejando una interrelación entre todo el elemento.

**Figura 3.**

*Árbol de problemas para la empresa Dextera S.A.S.*



Empresa Dextera SAS y su estado actual frente a RSE se evidencia, que existe deficiencia de las políticas del cuidado del medio ambiente en la empresa DEXTERA SAS., esto a través de herramientas como la implementación de normatividad y políticas por medio de formatos, capacitación del personal, campañas, charlas de sensibilización etc. y/o actividades orientadas a la transformación de la organización, ya que se ha identificado la falta de estas en el proceso para el análisis integro de cada uno de los enfoques de la organización, así también analizamos el paso a paso para la divulgación de información y levantamiento de listas de chequeo los cuales sirven como fuentes del análisis y revisión de los procesos mismos, teniendo en cuenta la información levantada y analizada por cada una de las áreas para la mejora continua en el proceso de RSE.

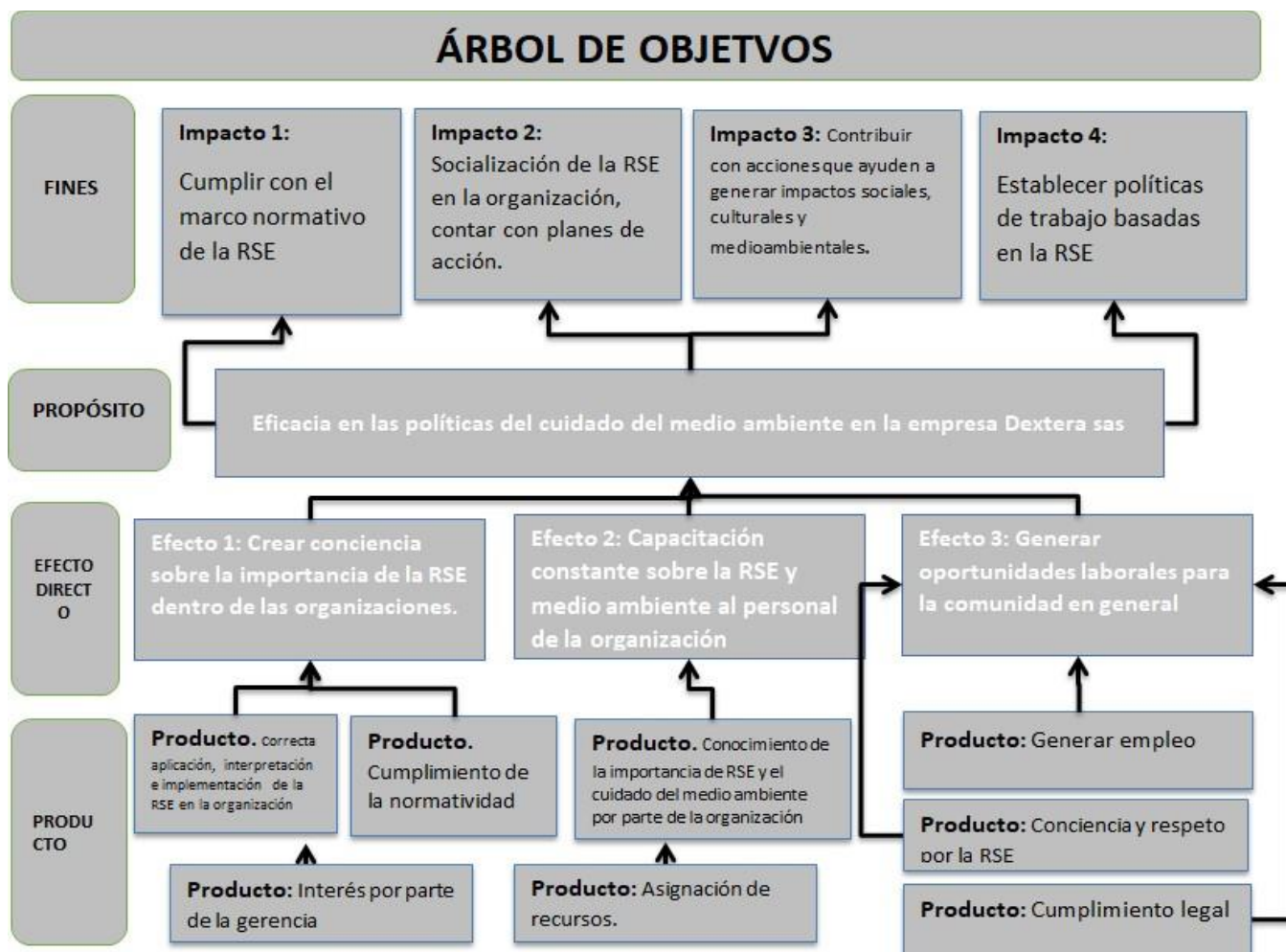
*Fuente. Elaboración propia*

### **Árbol de Objetivos**

El árbol de objetivos reúne los medios y alternativas para solucionar el problema principal. Gracias a ello, se logra una visión positiva de las situaciones negativas que aparecían en el árbol anterior, aunque utilice la misma estructura. Así, se busca ir resolviendo el problema paso a paso.

Figura 4.

Árbol de Objetivos para la empresa Dextera S.A.S.



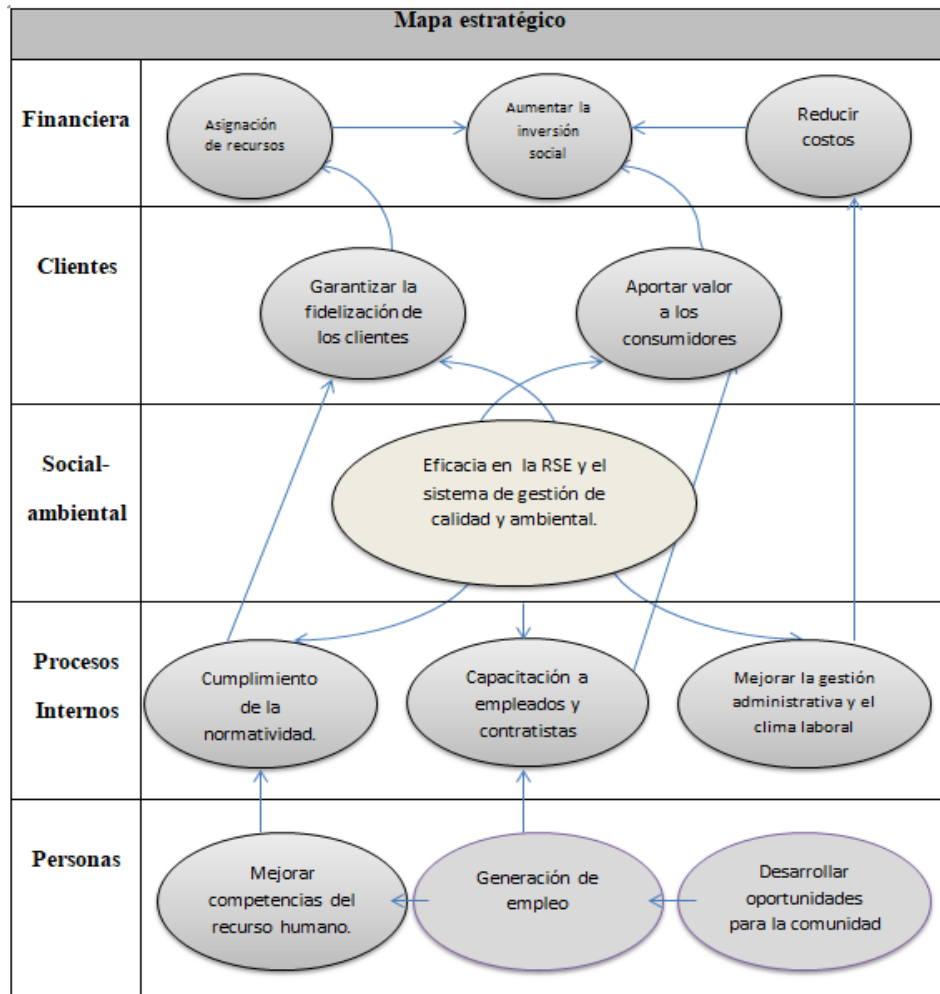
*Nota. Árbol de objetivos.* De acuerdo con el árbol de problemas encontrado en la empresa DEXTERA S.A.S., se construyó el árbol de objetivos. El análisis de los objetivos permite describir la situación futura a la que se desea llegar una vez se han resuelto los problemas y al hacer esto, todas las que eran causas en el árbol de problemas se transforman en medios en el árbol de objetivos, los que eran efectos se transforman en fines y lo que era el problema central se convierte en el objetivo central o propósito del proyecto. *Fuente: Elaboración propia*

**Mapa Estratégico**

El mapa estratégico es un esquema del proyecto, se construye con los resultados económicos, sociales y ambientales del proyecto y el árbol de objetivos fundamentado en las materias fundamentales de la norma ISO26000.

**Figura 5.**

*Mapa Estratégico para la empresa Dextera S.A.S.*



*Nota. Mapa estratégico. Con la construcción del mapa estratégico, se mejora la relación causa-efecto entre los diferentes objetivos estratégicos encontrando las características y problemas que pudieran presentarse.*

*Fuente: elaboración propia.*



## **Capítulo 4. Plan de Mejoramiento**

El Plan de Mejoramiento es un conjunto de acciones sistemáticas que propende por el mejoramiento permanente de la gestión y los procesos de la entidad, el cual se construye a partir de las fortalezas y debilidades encontradas en el proceso de evaluación realizado por los diferentes entes de control.

El plan de mejoramiento se enfoca en la evolución constante de la organización buscando un beneficio sostenible para los involucrados, contribuyendo adecuadamente a dar un alto valor a la sociedad y a las personas y. Todo esto no sería posible si la motivación de los colaboradores como fuente clave de la interacción de la organización con la sociedad.

### **Plan de Acción y de Seguimiento**

Con este Plan se enmarcan las dimensiones: ambiental, económica y social y, este plan de acción y seguimiento, se enfoca significativamente, buscando el beneficio de todos los interesados, contribuyendo de manera significativa generando valor hacia las personas y a la sociedad. Esto a través de la motivación de los trabajadores como elemento principal de la interacción de la organización con la sociedad, además incluyéndolos en la cultura organizacional de la compañía.

En aras de fortalecer los programas de sostenibilidad ambiental y protección del medio ambiente hemos puesto en marcha un plan de mejoramiento con una inversión económicamente importante con el propósito de realizar cambios significativos en la mejora y prevención de la contaminación del ambiente, donde Dextera SAS busca fortalecer estas áreas con el único fin de que nuestras actividades no dañen, destruyan o deterioren el medio ambiente, adicionalmente

buscamos ser más competitivos y posicionarnos dentro del sector como una empresa sostenible que está encaminada al cuidado y protección del mismo.

### **Dimensión Económica**

La descripción del plan de acción y de seguimiento, del trabajo en la entidad analizada, se realizará teniendo en cuenta el régimen de costos e indicador con plazos específicos, con el tema de la dimensión teniendo en cuenta cada una de las estrategias implementadas, el indicador (deberá acreditar el costo como mínimo del 80% de la estrategia), su participación en cada una de los objetivos estratégicos, con el plazo obtenidas y los costos de acuerdo al seguimiento planteado, para las dimensiones con los indicadores por objetar.

La integración de cada uno de los indicadores en los diferentes niveles, los sistemas se disponen de un mismo sistema común para todos los indicadores, junto con el compromiso del personal de cada una de las dimensiones y enlazados con los objetivos estratégicos. Así mismo, facilita también la coordinación de cada una de los indicadores, las cuales se puede compartir con cada una de los objetivos para aumentar los recursos económicos y a su vez optimizar los procesos claves de la organización. (Ver tabla 3).

**Tabla 5.***Plan Acción y Seguimiento Dimensión Económica*

<b>Plan acción y seguimiento</b>					
<b>Dimension</b>	<b>Objetivo estratégico</b>	<b>Estrategia</b>	<b>Plazo</b>	<b>Costo</b>	<b>Indicador</b>
<b>Económica</b>	Implementar acciones de RSE para la empresa Dextera SAS incrementando rentabilidad de la organización	-Incrementar recursos Económicos a través de la sistematización de procesos y utilización de programas adecuados.	1 año	150 SMMLV	N° de procesos digitalizados / N° procesos de la organización x 100
		-Optimizar procesos importantes en la empresa disminuyendo costos de operatividad.	5 meses	22 SMMLV	N° optimización procesos / N° Disminución de costos operativos en el uso de recursos x 100

*Nota. Construcción del plan de acción para la empresa Dextera SAS, el cual orienta la forma de cumplir los objetivos y se relaciona con los stakeholders claves y la dimensión económica de la responsabilidad social empresarial*

*Fuente: Elaboración propia*

### **Dimensión Social.**

Dentro de la descripción de la configurada por la dotación de recursos humanos y simbólicos. Involucra, por un lado, la población, su demografía y condiciones de salud, alimentación, vivienda, información, educación, empleo, ingresos, asociación, participación, y por otro, la dimensión social representa a los colaboradores de la organización mediante capacitaciones de manera de derribar los paradigmas, con la estrategia de aumentar los principios, valores, lenguaje, arte, mito, religión, etc. Como quiera que las reflexiones filosóficas llevan a comprender que la gente constituye el principio y el fin de toda nación, el objetivo fundamental de la dimensión social hacia la finalidad del Desarrollo será participar, promover y mejorar las competencias para hacer patria y ser feliz. (Ver tabla 4).

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

<b>Plan acción y seguimiento</b>					
<b>Dimensión</b>	<b>Objetivo estratégico</b>	<b>Estrategia</b>	<b>Plazo</b>	<b>Costo</b>	<b>Indicador</b>
<b>Social</b>	Fomentar hacia los trabajadores cultura de gestión ambiental y desarrollo de participación	- Realizar capacitaciones para mejorar las competencias ambientales de los colaboradores	7 meses	16 SMMLV	N° de trabajadores capacitados / N° de trabajadores de la empresa x 100
		- Realizar mediciones sobre clima organizacional	4 meses	8 SMMLV	N° de encuestas aplicadas / N° de empleados satisfechos con el clima organizacional x 100

*Nota. Construcción del plan de acción para la empresa Dextera SAS, el cual orienta la forma de cumplir los objetivos y se relaciona con los stakeholders claves y la dimensión económica de la responsabilidad social empresarial.*

*Fuente: Elaboración propia*

### **Dimensión Ambiental.**

La Dimensión Ambiental, es transversal a las mencionadas dimensiones antrópicas, está configurada en la estrategia e interdependencia del ser humano con el ecosistema, y será entendida como las posibilidades ecosistémicas para generar bienes y servicios ambientales y la responsabilidad cultural para proteger el medio ambiente. Su objetivo estratégico, será garantizar la Sostenibilidad Ambiental del Desarrollo. La siguiente tabla son los elementos culturales a nivel de dimensiones del desarrollo dotadas de objetivos e indicadores, función y organización, permite dilucidar aún más el concepto del Desarrollo y diferenciar más claramente los conceptos de Desarrollo Sostenible y Sostenibilidad Ambiental del Desarrollo, como se explica a continuación. (Ver tabla 5).

**Tabla 7.***Plan Acción y Seguimiento Dimensión Ambiental*

<b>Plan acción y seguimiento</b>					
<b>Dimension</b>	<b>Objetivo estratégico</b>	<b>Estrategia</b>	<b>Plazo</b>	<b>Costo</b>	<b>Indicador</b>
<b>Ambiental</b>	Generar alternativas de consumo responsable de los recursos del medio ambiente	- Aplicar prácticas de RSE con políticas ambientales garantizando el cuidado del medio ambiente.	3 meses	12 SMMLV	N° de prácticas implementadas / N° de prácticas propuestas x 100
		- Apropiación de las acciones del cuidado de los recursos naturales a través capacitaciones.	6 meses	5 SMMLV	% Cumplimiento de indicadores medio ambientales (consumo de agua, energía, papel)

*Nota. Construcción del plan de acción para la empresa Dextera SAS, el cual orienta la forma de cumplir los objetivos y se relaciona con los stakeholders claves y la dimensión económica de la responsabilidad social empresarial*

*Fuente: Elaboración propia*

## Conclusiones

Concluimos que la Norma ISO 26000 proporciona orientación para todos los tipos de organizaciones y tiene por objeto ayudar a las organizaciones a contribuir al desarrollo sostenible. A partir del estudio de la norma, realizamos una herramienta de diagnóstico y creamos una serie de indicadores, con los cuales pudimos diagnosticar la organización y medir su gestión social.

La formulación de proyectos de RSE, dentro de cualquier organización requiere de un instrumento de diagnóstico que muestre el estado actual de la compañía, sus necesidades y/o problemas, en el estudio de esta investigación se utilizaron el marco lógico a través del árbol de problema, árbol de objetivos y mapa estratégico lo cual mostro efecto y causas y permitió indagar el problema principal y sus actores involucrados, y de este modo se tomaron acciones preventivas y acciones correctivas para dar solución a la situación problema

De acuerdo con los diferentes planteamientos expuestos, se puede afirmar que la RSE es una extensión del impacto social positivo de cualquier organización, a través de una propuesta de valor integral, soportada por lineamientos basados en los criterios de las herramientas de gestión y la decisión voluntaria de la dirección corporativa

Se elabora el código de ética con sus diferentes ítems, donde se relaciona la importancia de los valores, la ética moral y empresarial en la organización, el impacto que puede generar las conductas internas de los empleados frente a las decisiones tomadas y el logro de los objetivos propuestos por la empresa, encaminando estrategias de mejora continua en los procesos, políticas e instructivos establecidos por la organización, en materia de la Responsabilidad Social empresarial y las necesidades de formulación en planes de acción



El plan de acción favorece el valor e identidad corporativa, corroborando la idea y apoyo sostenible en cuanto al ámbito comunitario, social y ambiental, desde una mirada del empleado hacia su entorno, y tratando que él se enfoque en la importancia que trae para su desarrollo laboral, personal y profesional, así como a la responsabilidad social, la ética corporativa

## Bibliografía

- Arévalo-Martínez, R.-I., y Ortiz-Rodríguez, H. (2019). Comunicación organizacional web de la ética en las organizaciones del tercer sector. *El Profesional de La Información*, 28(5), 1–11.
- Bernal, E. (2010). Ética profunda en la empresa como base de la sostenibilidad sistémica. *Revista Empresa y Humanismo*, 13(2), 77-120
- Bruzco, M. (2015). Pensamiento estratégico emergente en la construcción de la realidad sustentable, Sector Cacao; Estado Sucre, Venezuela. *Nósis: Revista de Ciencias Sociales y Humanidades*, 24(48), 74–99.
- De la Cruz, C y Fernández, J. (2016). Marco conceptual de la ética y la responsabilidad social empresarial: un enfoque antropológico y estratégico. *Empresa y Humanismo*, 19(2), 69–118.
- Duque, Y., Cardona, M y Rendón, J. (2013). Responsabilidad Social Empresarial: Teorías, índices, estándares y certificaciones. *Cuadernos de Administración*. 29(52), 196-206.
- Gioffreda, C. (2019). Los pilares del pensamiento estratégico: la negociación, la compulsión y la destrucción aplicado al caso argentino. *POSTData: Revista de Reflexión y Análisis Político*, 24(2), 331–352.
- González, A (2007). Diseño de un mapa estratégico para el mejoramiento de la gestión gerencial en las pymes *del sector metalmecánico del municipio de Guacara del Estado de Carabobo*. <http://www.riuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/123456789/4342/1/agonzalez.pdf>
- González Castro, Y., Manzano Durán, O., y Torres Zamudio, M. (2019). Capítulo 1: Evolución de la responsabilidad social universitaria: Línea del tiempo y análisis bibliométrico. *Libros Universidad Nacional Abierta Y a Distancia*, 31 - 52.
- González Castro, Y., Manzano Durán, O., y Torres Zamudio, M. (2019). Capítulo 2: Descripción de las categorías relacionadas con la responsabilidad social universitaria. *Libros Universidad Nacional Abierta Y a Distancia*, 53 - 76.
- González, Y., Manzano, O y Torres, M. (2019). Capítulo 3: *Integración sistémica de las categorías dentro de un plan de responsabilidad social Universitaria*. Libros Universidad Nacional Abierta Y a Distancia, 77 - 119. Recuperado a partir de <https://hemeroteca.unad.edu.co/index.php/book/article/view/3139>
- Llanes, M y Salvador, Y. (2018). Convergencia de la ética pública y los objetivos de desarrollo sostenible: resorte subjetivo valioso. *Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, 6(1), 1–28.
- Marulanda, N., y Rojas, M. (2019). Ética en Instituciones de Educación Superior para la Construcción de Relaciones de Confianza con Grupos de Interés (Stakeholders). *Información Tecnológica*, 30(3), 269–276.
- Medina, M y Moreno, C (2009). *Diseño de un modelo de gestión de RSE a la empresa Micro Pneumatic S.A*. Recuperado de

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

- Norma ISO (2010). ISO 26000. *Responsabilidad Social Visión general del proyecto*. Recuperado de [https://www.iso.org/files/live/sites/isoorg/files/archive/pdf/en/iso\\_26000\\_project\\_overview-es.pdf](https://www.iso.org/files/live/sites/isoorg/files/archive/pdf/en/iso_26000_project_overview-es.pdf)
- Ocampo, O., García, J., Ciro, L y Forero; Y. (2015). Responsabilidad social en pequeñas empresas del sector de Alimentos y Bebidas de Caldas. *Entramado*, 11(2). 72-90.
- Ortegón, G., Castrillón, O y Ruíz, S. (2019). Los grupos de interés en la programación de producción de un sistema de manufactura “Job Shop.” *Revista EIA*, 16(32), 65–84.,
- Ramírez, I, Nelson, L, y Harold, S. (2020). Gerencia Estratégica Para La Gestión de Personas Del Sector Minero de Venezuela, Colombia y Chile. *Información Tecnológica* 31 (1): 133–40.
- Sánchez, N. (2007). El marco lógico. Metodología para la planificación, seguimiento y evaluación de proyectos. *Visión Gerencial*, (2),328-343.
- Vargas-Chaves, I y Marrugo-Salas, L. (2015). La responsabilidad social empresarial como criterio orientador para la sostenibilidad y la ética de las actividades del sector bancario. *Jurídicas*, 2, 42.

## Anexos

### Anexo A. Enlace al Código de Ética

<https://editor-storage.reedsy.com/books/619469ca1ae37e57ce8be73b/exports/success/101dffc5-8c41-4709-a7ec-1b90fa4249a3/202111230540-codigo-de-etica-dextera-sas.zip>

### Anexo B. Formato de Recolección de Información

Fuente: <https://forms.gle/atCCjHfJpaqTDcro6>



**Instrumento de encuesta para la recolección de información de la Norma Internacional ISO 26000**

A continuación encontrarás una serie de preguntas que nos permitirán conocer el cumplimiento de la Responsabilidad Social Empresarial de Dextera SAS. Esperamos contar con tu colaboración.

1. -¿La empresa Dextera SAS cuenta con un Código de ética? \*

Sí

No

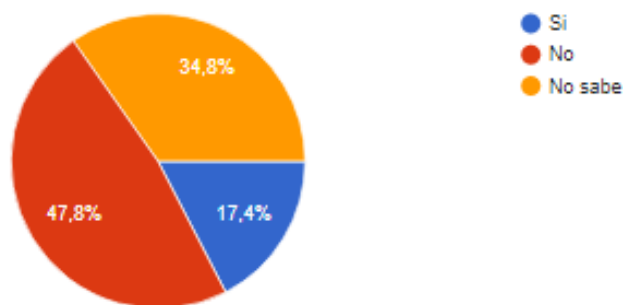
## ✓ Resultados de la aplicación del instrumento y respectivo análisis

Para el análisis se implementó el instrumento de encuesta el cual fue aplicado por medio de un enlace de Google Drive a un grupo de 23 personas de la empresa DEXTERA SAS, del área administrativa y operativa.

### - Gobernanza de la organización:

1. -¿La empresa Dextera SAS cuenta con un Código de ética?

23 respuestas



Grafica N°1.

Fuente: Gráfica resultado de aplicación pregunta N°1 del instrumento, elaboración propia

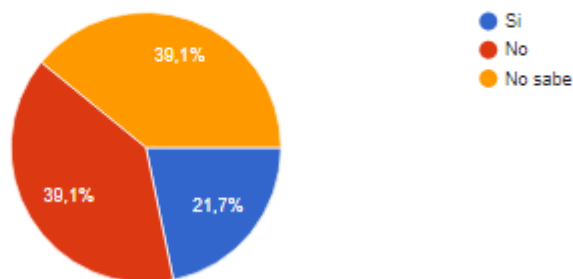
Análisis N°1:

Al aplicar el instrumento se puede identificar que tan solo el 17.4% de los encuestados sí saben de la existencia del Código de ética que la organización, el 47.8% indica que no y el 34.8% restante indica no saber. Indicando esto la importancia de los planes de inducción y

reinducción al personal para garantizar la apropiación de la identidad corporativa y así mismo su expansión e imagen en el entorno y a nivel nacional.

2. ¿Usted conoce los principios y valores corporativos de Dextera SAS?

23 respuestas



Grafica N°2.

Fuente: Gráfica resultado de aplicación pregunta N°2 del instrumento, elaboración propia

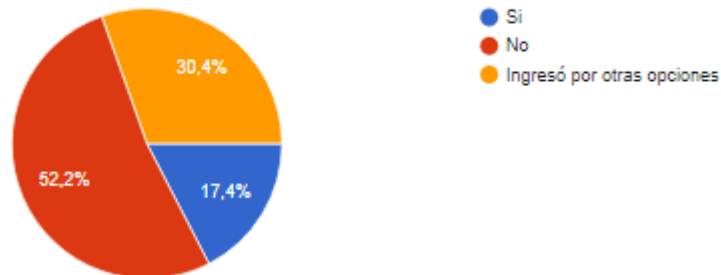
Análisis N°2

Los encuestados refieren en un 21.7%, en que sí conocen los principios y valores de DEXTERA SAS, reflejando esto la apropiación y sentido de pertenencia del personal, el 39.1% manifiesta no conocerlos y el 21.7% restante indica no saber, por lo tanto, se hace necesario recordarlos en cada actividad y reuniones realizadas para fortalecer la identidad corporativa y que esta se vea reflejada en todos los aspectos de la misma.

- **Derechos humanos:**

3. ¿Usted participó de un proceso de selección de personal en Dextera SAS?

23 respuestas



Grafica N°3.

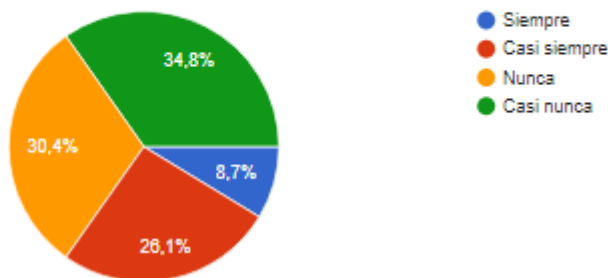
Fuente: Gráfica resultado de aplicación pregunta N°3 del instrumento, elaboración propia

Análisis N°3:

El 17.4% de los resultados nos permite ver que si participaron en el proceso de selección, sin embargo, el 52.2% restante manifiesta no haber participado del proceso, lo que nos indica que el proceso sí existe y los demás colaboradores o no participaron de él o tuvieron un ingreso a la empresa de manera diferente, ratificando la importancia del cumplimiento de los procesos dentro de la organización para velar por un proceso de selección y contratación justa y objetiva, de acuerdo a las necesidades de DEXTERA SAS para contar con un personal idóneo en cada una de las áreas.

4. ¿Dextera SAS contribuye a que haya menos discriminación y grupos vulnerables en su organización?

23 respuestas



Grafica N°4.

Fuente: Gráfica resultado de aplicación pregunta N°4 del instrumento, elaboración propia

Análisis N°4:

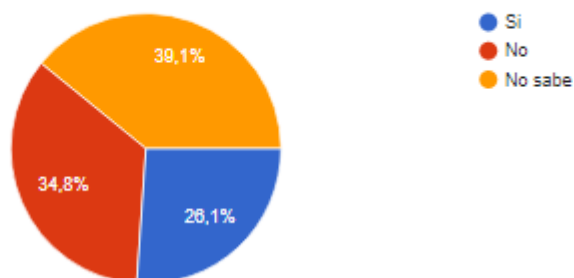
El 8,7% de los encuestados refiere que DEXTERA SAS sí contribuye a la inclusión en todos sus procesos organizacionales, sin embargo, el 34,8% refiere que casi nunca lo hace, el 30,4% indica que nunca y el 26,1% restante que casi siempre, dado que este campo de acción es más predominado por los hombres. Aunque la organización cuenta con el principio de igualdad, con estos resultados está claro que no se está cumpliendo, indicando esto la necesidad de revisar exhaustivamente cada área para determinar las falencias y generar los planes de mejora, ya que está en juego la imagen corporativa de la misma y el cumplimiento de la normatividad vigente.



- **Prácticas laborales.**

5. ¿Dextera SAS cumple con las políticas y prácticas laborales legales?

23 respuestas



Grafica N°5.

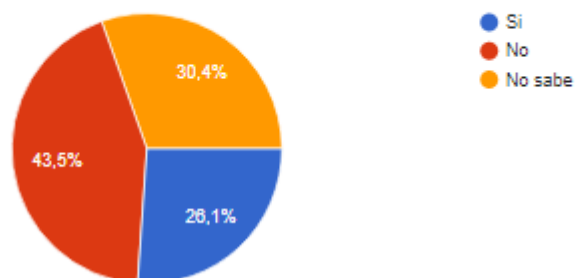
Fuente: Gráfica resultado de aplicación pregunta N°5 del instrumento, elaboración propia

Análisis N°5:

DEXTERA SAS siempre se ha caracterizado por cumplir con la normativa vigente en cuanto a la legislación laboral para garantizar la estabilidad laboral de su personal, sin embargo, los resultados de este interrogante nos deja ver que el 34,8% de los encuestados indica lo contrario, esto puede presentarse por el desconocimiento de algunos sectores, sin embargo se sugiere realizar una investigación que permita esclarecer este tema.

6. ¿En Dextera SAS existen programas de desarrollo y capacitación para mejorar la calidad del trabajo?

23 respuestas



Gráfica N°6.

Fuente: Gráfica resultado de aplicación pregunta N°6 del instrumento, elaboración propia

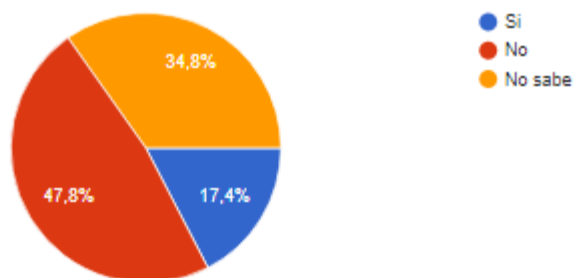
Análisis N°6:

Aunque la organización cuenta con el plan de capacitación, se observa que el 43.5% de los encuestados refiere que no, esto puede decirse se debe a que algunos de los encuestados pueden ser del personal que acaba de ser contratado o por su área de trabajo no requiera este tipo de entrenamiento y reentrenamiento ya sea por su tipo de contratación u otras razones. Sin embargo, se recomendará revisar éste aspecto para garantizar el fortalecimiento de las actividades operacionales de DEXTERA SAS y estar a la vanguardia de las nuevas prácticas y tecnologías.

- **Medio ambiente.**

7. ¿Dextera SAS cuenta con un programa de gestión ambiental para el cuidado del medio ambiente?

23 respuestas



Grafica N°7.

Fuente: Gráfica resultado de aplicación pregunta N°7 del instrumento, elaboración propia

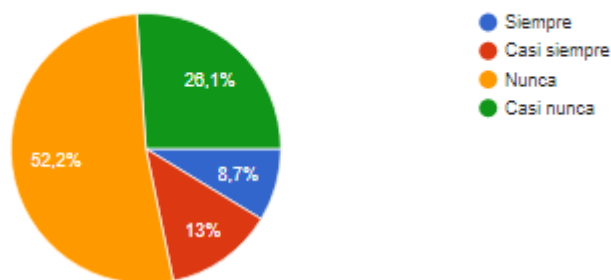
Análisis N°7:

Es importante precisar que DEXTERA SAS desarrolla un programa de gestión ambiental, sin embargo solo el 17,4% refiere conocerlo y tomar las acciones referidas en él, mientras el 47,8% restante indica que no, lo que nos deja ver la importancia de difundir constantemente los planes a implementar y hacer partícipe a cada área con nuevas ideas, lo que generará mayor interés de todos los miembros de la organización y difusión externa.

Unas de las acciones ya implementadas son el disminuir el consumo energético mediante proyectos de eficiencia y consumo ambientalmente responsable. Además, la utilización de canecas para la separación de los residuos así: recursos orgánicos (verde), orgánicos reciclables (gris), inorgánicos no reciclables (rojo), y manejo especial y de gran cantidad (café). La reutilización del papel y combustibles.

8. ¿Dextera SAS Propone campañas educativas internas para el reciclaje de materiales como plásticos, cartón y vidrio y su consumo consciente?

23 respuestas



Grafica N°8.

Fuente: Gráfica resultado de aplicación pregunta N°8 del instrumento, elaboración propia

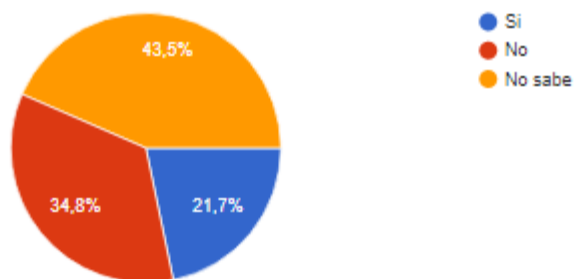
Análisis N°8:

Este resultado deja ver una vez más la importancia de la difusión y apropiación de las buenas prácticas ambientales para que todo el personal tanto interno como externo se sume a las campañas, ya que sólo el 8,7% refiere que siempre lo hace. Se concluye así, que la empresa si puede tener implementado la separación de los residuos, sólo que todos no participan en la implementación de prácticas de RSE enfocadas a la gestión ambiental responsable en la recolección y tratamiento de residuos, uso eficiente del agua, y la sostenibilidad del medio ambiente en general, con actividades de siembras de árboles, reciclaje y desechos de taller y aceite.

## - Prácticas justas de operación

9. ¿Dextera SAS brinda condiciones y elementos de protección personal para tener una seguridad laboral adecuada?

23 respuestas



Grafica N°9.

Fuente: Gráfica resultado de aplicación pregunta N°9 del instrumento, elaboración propia

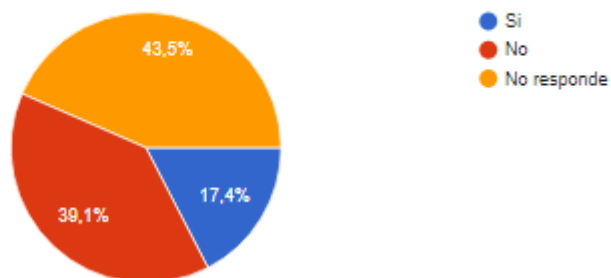
Análisis N°9:

El 21,7% de los encuestados refiere que DEXTERA SAS sí brinda a sus colaboradores los elementos de protección personal requeridos para el desempeño de sus funciones, siendo esto algo importante dada la complejidad de las operaciones de la organización y para dar cumplimiento a la normatividad en cuanto a la implementación del Sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo, se percibe que el 34,8% restante refiere no contar con dichos elementos, se concluye que se puede estar presentado una falencia grave en este proceso o esto puede ser por la no necesidad de ellos para sus funciones o por falta de una debida capacitación, así como con el 43,5% restante que refiere no saber.

- **Asuntos de consumidores.**

10. -¿Recomendaría el producto o servicio ofrecido por Dextera SAS?

23 respuestas



Grafica N°10.

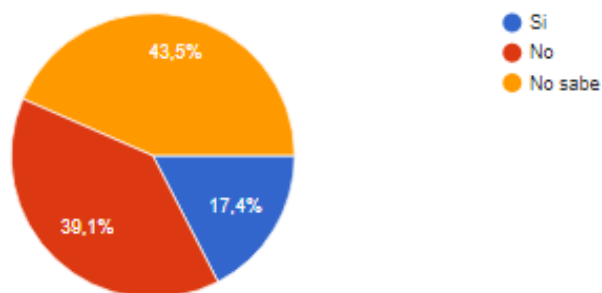
Fuente: Gráfica resultado de aplicación pregunta N°10 del instrumento, elaboración propia

Análisis N°10

El 17,4% de los encuestados recomendaría la empresa, esta es una cifra muy baja, lo que refiere que muchas veces sus propios empleados no tienen sentido de pertenencia por la organización o no conocen cual es el rol de la compañía, desconociendo su portafolio de servicios que en este caso es de redes y telecomunicaciones muy amplio en servicios de alta calidad.

11. ¿Existe un tratamiento de protección de datos implementado?

23 respuestas



Grafica N°11.

Fuente: Gráfica resultado de aplicación pregunta N°11 del instrumento, elaboración propia

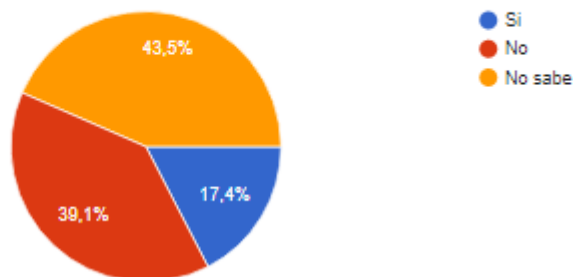
Análisis N°11

Ya que es una empresa de telecomunicaciones, es claro que cuenta con procedimiento de tratamiento de protección de datos, acogiéndose así a la ley 1581 del 2012 que constituye el marco general de la protección de los datos personales en Colombia. Pero las cifras nos arrojan que solo el 17,4% dicen que si existe, Se puede decir que el 39,1% que asegura no tenerlo y el 43%% que dice no saber, es por desconociendo, por lo cual se debe mejorar este proceso capacitando al personal.

- **Participación y desarrollo de la comunidad.**

12. ¿Tiene participación la comunidad en algún proceso de Dextera SAS?

23 respuestas



Grafica N°12.

Fuente: Gráfica resultado de aplicación pregunta N°12 del instrumento, elaboración propia

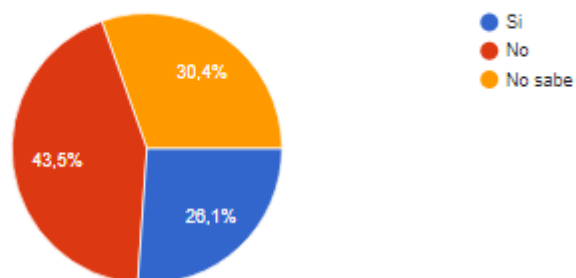
Análisis N°12

El personal de la región muy pocas veces participa de los procesos de Desarrollo e implementación que realiza la empresa, y esto lo demuestra la encuesta ya que solo el 17,4% indica que si, esto puede ser por desconocimiento, pue la empresa maneja personal de varias regiones del país. Pero no se no se debe pasar por alto las cifras del 39,1% que indican que no y del personal que dice no saber, es importante que Dextera SAS implemente iniciativas donde involucre a la comunidad y donde se difundan programas de participación.



13. ¿Dextera SAS apoya a la comunidad contratando personal de la región?

23 respuestas



Grafica N°13.

Fuente: Gráfica resultado de aplicación pregunta N°13 del instrumento, elaboración propia

#### Análisis N°13

El proceso de contratación de la empresa DEXTERA SAS con el personal de la misma región tiene grandes ventajas de acuerdo a la legalidad política y normatividad vigente para cada proceso de contratación, según el 26,1% el personal contratado si es de la región, no es una cifra muy alta, pero es claro que la empresa si tiene esta participación, lo que es claro es que no se debe pasar por el porcentaje que indica no saber y el que dice que, ya que se podría aumentar la cifras y ser una fuente de empleo segura para comunidad.