

**Propuesta para mejorar el bajo aprovechamiento al desarrollo y acceso a la tecnología de la empresa Hellen Rool SAS, a partir del primer semestre del año 2022.**

Andrea Marcela Montilla Perdomo

Andrea Piñeros Cicua

Cevilda Elena Rodríguez Oliveros

Luis Carlos Calero Oidor

Néstor Reyes Quevedo

Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD

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

Administración de Empresas

Abril de 2022

**Propuesta para mejorar el bajo aprovechamiento al desarrollo y acceso a la tecnología de la empresa Hellen Rool SAS, a partir del primer semestre del año 2022.**

Andrea Marcela Montilla Perdomo

Andrea Piñeros Cicua

Cevilda Elena Rodríguez Oliveros

Luis Carlos Calero Oidor

Néstor Reyes Quevedo

Asesor

Adrián Marcel García Caicedo

Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD

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

Administración de Empresas

Abril de 2022

## Resumen Analítico Especializado

**Tabla 1**

*Resumen Analítico Especializado.*

<b>Título</b>	Propuesta, para mejorar el bajo aprovechamiento al desarrollo y acceso a la tecnología de la empresa Hellen Rool SAS. a partir del primer semestre del año 2022
<b>Autores</b>	Andrea Marcela Montilla Andrea Piñeros Cicua Cevilda Elena Rodríguez Oliveros Luis Carlos Calero Oidor Néstor Reyes Quevedo
<b>Tipo de documento</b>	Trabajo de grado de Diplomado
<b>Asesor</b>	Adrián Marcel García Caicedo
<b>Año</b>	2022
<b>Palabras clave</b>	Estrategias, formación, responsabilidad social, stakeholders, tecnología, visión.
<b>Resumen</b>	La responsabilidad social empresarial (RSE) es un pilar que engloba la relación que se da con stakeholders, y las organizaciones, por lo cual realizar una gestión idónea desde los diversos ámbitos, beneficia dicha relación, durante el estudio del caso se dio inicio con un análisis general de la empresa, describiendo que tipo de productos comercializa, en qué sector trabaja, su ubicación geográfica, misión, visión, valores y estructura organizacional, posterior a esto se ejecutó un diagnóstico a través de una encuesta la cual tuvo en cuenta los estándares de la Norma ISO 26000, con el objetivo de examinar el grado de cumplimiento de la RSE en la empresa Hellen Rool SAS, donde se obtuvo que la empresa cuenta con un buen nivel de cumplimiento de la RSE, sin embargo, como respuesta al análisis ejecutado se observa que tiene un bajo aprovechamiento al desarrollo y acceso a la tecnología, puesto que no emplea las diversas redes de comunicación y tampoco hace uso de la página webs para publicar la información de la empresa, de manera que; esto afecta significativamente la conectividad de la organización con sus grupos de interés, así es que, este documento reflejara las estrategias propicias en el plan de acción para ampliar los sistemas tecnológicos de interacción de la organización con respecto a sus stakeholders,
<b>Problema de investigación</b>	Bajo aprovechamiento al desarrollo y acceso a la tecnología
<b>Metodología</b>	El enfoque de investigación cualitativa fue elegido y abordado en este estudio porque ofrece una gran flexibilidad en su aplicación, así como una amplia gama de instrumentos que permiten recolectar datos de manera descriptiva, con retroalimentación mutua y observación de los participantes en sus entornos naturales. dando como resultado una mejor comprensión del problema de investigación, que en este caso está relacionado con el bajo uso del desarrollo y acceso a la tecnología. En consecuencia, con esta técnica cualitativa, que impulsa el proceso de investigación, se pretende entrevistar y observar a diversos empleados de la organización con el fin de descubrir sus vulnerabilidades en cuanto a iniciativas de nuevas tecnologías.
<b>Principales resultados</b>	Código de ética empresa HELLEN ROOL S.A.S.
<b>Conclusiones</b>	Por la falta de aprovechamiento, al desarrollo y acceso a la tecnología, la empresa Hellen Rool no está siendo reconocida, por no contar con los recursos necesarios, para poder divulgar en redes sociales, páginas webs, la información principal de la empresa con el fin de que esta sea más reconocida en el mercado, y como consecuencia trae que la empresa no genere mayores ingresos y reconocimiento en el mercado. Actualmente la compañía está en un proceso de planteamiento de mejora en sus procesos de responsabilidad social empresarial, con esto desea enfocar de manera general a la compañía para que esta crezca exponencialmente y que cada uno de los impactos planteados en este documento,

---

sean de importante apoyo a la misma, desde su junta directiva a acciones minoritarias, la fin es generar importantes ingresos en la compañía con el fin de generar presupuestos que sigan aportando a está y por supuesto tenemos diversos puntos de interés en temas de impactos, con esto enfocada en gran manera a la compañía y le da bastantes argumentos sólidos para avanzar.

---

**Referencias** Se tomaron en cuenta 20 referencia bibliográficas para la construcción de este documento, se mencionan algunas que asocian la problemática principal.

Alcívar, R. (2015). Modelo de gestión para el despliegue de estrategias organizacionales para empresas de clase mundial. Estudio de caso Nestlé Purina Pet Care Company (NPPC). <https://bibdigital.epn.edu.ec/handle/15000/11366>

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.

Escobar, K. (2022) *Materia Fundamental o variables Gobernanza de la organización Indicadores que demuestran el cumplimiento de la materia*. Tomado de. <https://pdfcoffee.com/indicadores-que-demuestran-el-cumplimiento-de-la-materia-fundamental-pdf-free.html#Espa%C3%B1ol>

González, Y., Manzano, O & Torres, 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. <https://hemeroteca.unad.edu.co/index.php/book/article/view/3137>

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.

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)

---

**Nota.** A continuación, se construyó el resumen Analítico Especializado, en donde se describe, un resumen de cada punto a tratar en la actividad que se presenta a continuación en este trabajo, que se verá a continuación. Con el fin de conocer más a la empresa y los problemas que se detectan dentro de ellas para darles soluciones.

**Fuente.** Elaboración propia

## Resumen

La responsabilidad social empresarial es un pilar que engloba la relación que se da con stakeholders, y las organizaciones, por lo cual realizar una gestión idónea desde los diversos ámbitos, beneficia dicha relación, durante el estudio del caso se dio inicio con un análisis general de la empresa, describiendo que tipo de productos comercializa, en qué sector trabaja, su ubicación geográfica, misión, visión, valores y estructura organizacional, posterior a esto se ejecutó un diagnóstico a través de una encuesta la cual tuvo en cuenta los estándares de la Norma ISO 26000, con el objetivo de examinar el grado de cumplimiento de la RSE en la empresa Hellen Rool SAS, donde se obtuvo que la empresa cuenta con un buen nivel de cumplimiento de la RSE, sin embargo, como respuesta al análisis ejecutado se observa que tiene un bajo aprovechamiento al desarrollo y acceso a la tecnología, puesto que no emplea las diversas redes de comunicación y tampoco hace uso de la página webs para publicar la información de la empresa, de manera que; esto afecta significativamente la conectividad de la organización con sus grupos de interés, así es que, este documento reflejara las estrategias propicias en el plan de acción para ampliar los sistemas tecnológicos de interacción de la organización con respecto a sus stakeholders.

**Palabras Clave:** estrategias, formación, responsabilidad, social, stakeholders, tecnología, visión.

### **Abstract**

Corporate social responsibility is a pillar that encompasses the relationship that exists with stakeholders, and organizations, for which carrying out an appropriate management from the various area's benefits said relationship. During the case study, a general analysis of the company, describing what type of products it sells, in which sector it works, its geographical location, mission, vision, values and organizational structure, after which a diagnosis was carried out through a survey which took into account the standards of the Standard ISO 26000, with the objective of examining the degree of compliance with CSR in the company Hellen Rool SAS, where it was obtained that the company has a good level of compliance with CSR, however, in response to the analysis carried out, it is observed that It has a low use of development and access to technology, since it does not use the various communication networks and does not use the website to advertise. Publish company information, so that; this significantly affects the connectivity of the organization with its stakeholders, so this document will reflect the appropriate strategies in the action plan to expand the technological systems of interaction of the organization with respect to its stakeholders.

**Keywords:** strategies, training, responsibility, social, technology, visión.

## Tabla de Contenido

Capítulo 1. Antecedentes .....	12
Introducción .....	12
Problema .....	12
Objetivos .....	14
Capítulo 2. Marcos Referenciales .....	15
Marco conceptual .....	15
Marco Teórico .....	18
Marco institucional .....	25
Marco Legal .....	27
Capítulo 3. Resultados .....	29
Diagnóstico .....	29
Matriz de Marco Lógico .....	32
Capítulo 4. Plan de Mejoramiento .....	43
Plan de Acción y de Seguimiento .....	43
Conclusiones .....	47
Referencias Bibliográficas .....	49
Anexos .....	52

## Lista de Tablas

Tabla 1. <i>Resumen Analítico Especializado</i> .....	5
Tabla 2. <i>Plan de Acción y de Seguimiento para la Dimensión Económica</i> .....	41
Tabla 3. <i>Plan de Acción y de Seguimiento para la Dimensión Social</i> .....	42
Tabla 4. <i>Plan de Acción y de Seguimiento para la Dimensión Ambiental</i> .....	43



## Lista de Figuras

Figura 1. <i>Estructura Organizacional</i> .....	27
Figura 2. <i>Árbol de problemas para la empresa Hellen Rool S.A.S.</i> .....	35
Figura 3. <i>Árbol de Objetivos para la empresa, Hellen Rool S.A.S</i> .....	37
Figura 4. <i>Mapa Estratégico para la empresa Hellen Rool S.A.S</i> .....	40

## Lista de gráficos

Gráfico 1. <i>Informenes de RSE</i> .....	29
Gráfico 2. <i>cumplimiento de la ISO 26000, en la empresa Hellen Rool</i> .....	30
Gráfico 3. <i>Gráfica que presentan mayor problema</i> .....	31
Gráfico 4. <i>Cuadro de stakeholders de la empresa en Hellen Rool</i> .....	32

## Lista de Anexos

<b>Anexo A.</b> Enlace al Código de Ética .....	52
<b>Anexo B.</b> Formato de Recolección de Información.....	52

## **Capítulo 1. Antecedentes**

### **Introducción**

La Responsabilidad Social Empresarial (RSE), en la actualidad, tiene una gran importancia, dados los beneficios económicos, ambientales y sociales que traen a las empresas, y por supuesto a empleados y clientes, buscando el bien común para todos los grupos de interés (stakeholders).

Como administradores de empresas, es bastante importante llegar a conocer todo lo relacionado con la Responsabilidad Social Empresarial (RSE), ya que, al ejercer el cargo, se debe poder ser capaz de cumplir con todos los lineamientos legales y sociales que requiere la empresa; por ende, en el presente documento, se expone lo que es la RSE, conceptos necesarios para comprender el término, y por último un estudio de caso que se realizará con la empresa HELLEN ROOL S.A.S., ubicada en Bogotá D.C.

El estudio de caso comenzará con un análisis general de la empresa, describiendo que tipo de productos comercializa, en qué sector trabaja, su ubicación geográfica, su misión, visión, valores y estructura organizacional, para luego pasar a realizar un diagnóstico de qué tanto cumplimiento de la RSE posee la empresa, en este caso, mediante una encuesta, con su posterior análisis, incluyendo un cuadro de stakeholders, para así, realizar un árbol de problemas, un árbol de objetivos y un mapa estratégico, obteniendo la información necesaria para realizar un plan de mejoramiento, obteniendo como resultado un código de ética empresarial.

### **Problema**

La Responsabilidad Social Empresarial (RSE), es el conjunto de acciones y proyectos que promueven el desarrollo sostenible, mediante unos ítems denominados materias

fundamentales, que comprenden la gobernanza de la organización, derechos humanos, prácticas laborales, medio ambiente, prácticas justas de operación, asuntos de consumidores y participación activa y desarrollo de la comunidad.

De esta manera, se ha buscado ser implementado mundialmente, observando empresas que contribuyen no solo a sus ganancias personales, pues procuran contribuir al desarrollo de la comunidad, un buen ambiente laboral, el cuidado del medio ambiente y el respeto de los derechos humanos, siendo evaluada mediante la ISO26000.

A nivel país, se encuentra que en Colombia, muchas empresas cumplen la ISO26000, sin embargo no lo hacen en su totalidad, muchas veces afectando únicamente a la empresa, mientras que otras veces, afectando al medio ambiente o a la comunidad; es así, que se ha buscado una empresa cercana a la zona de residencia de los participantes de este proyecto y se ha evaluado si hay cumplimiento de la RSE y en qué falla, para así, generar un plan de mejora y contribuir al mejoramiento de la misma, obteniendo la siguiente información:

La empresa HELLEN ROOL S.A.S. posee unos excelentes productos, así como precios, sin embargo, se observa que tiene un bajo aprovechamiento del desarrollo y uso de la tecnología, dado que no hace uso de las redes sociales, no realiza marketing digital, no cuenta con una página web en la que se encuentre la información de la empresa, medios de contacto, o suba información como los nuevos catálogos, informes de RSE, entre otros, siendo motivo de preocupación en una época como la actual, en la que absolutamente todo se maneja virtualmente, en la que si se requiere un producto se busca por internet, se contacta vía WhatsApp y demás, reduciendo la imagen de la empresa, perdiendo una comunicación directa con el público, y provocando inconvenientes al nivel interno, ya que tampoco existe una buena comunicación.

## Objetivos

### *Objetivo General*

Diseñar un plan estratégico para el desarrollo y acceso a la tecnología de las comunidades aledañas al lugar de funcionamiento de la empresa HELLEN ROOL S.A.S. con la finalidad de mejorar la comunicación con el público y como consecuencia, aumentar las ventas.

### *Objetivos Específicos*

Realizar un diagnóstico de la empresa mediante encuestas al personal, que permita observar en qué situación se encuentra la empresa respecto al cumplimiento de la RSE con la finalidad de hallar qué se debe mejorar y construir un plan de acción.

Aumentar el presupuesto y capacitaciones del personal para aprender sobre el manejo de tecnología, redes sociales, marketing digital y demás para aumentar los canales de contacto de la empresa.

Proponer plan de mejoramiento para el manejo y acceso a la tecnología de las comunidades aledañas al lugar de funcionamiento de la empresa HELLEN ROOL S.A.S. con la finalidad de poseer una comunicación directa con el público y mejorar la imagen de la empresa.

Evaluar la atención al cliente que brindan los empleados de la empresa HELLEN ROOL S.A.S. y en caso de no ser lo suficientemente buena, brindar capacitaciones a los empleados con la finalidad de aumentar la satisfacción por parte de los clientes.

Construir un código de ética y un plan de acción para la empresa Hellen Rool.

## Capítulo 2. Marcos Referenciales

El marco de referencias es, el que expone los anteposones de las teorías que se encontraron en la empresa Hellen Rool SAS

### **Marco conceptual**

Es una herramienta donde se expone las teorías, analizadas y se organizan las ideas.

#### *Ética.*

En base al texto de Díaz de la Cruz y Fernández (2016), la ética es el conjunto de conceptos y principios encaminados hacia determinar aquello que se considera correcto o incorrecto, definiendo lo incorrecto, como aquellas acciones que generan un daño de cualquier tipo a otro individuo, buscando guiar a las personas a ser correctas.

#### *Ética Empresarial.*

La ética empresarial es una mezcla de principios y conceptos que buscan un balance perfecto entre la ética y la estrategia en una organización, logrando un equilibrio entre el bienestar de los trabajadores, la responsabilidad social, y los beneficios económicos. (Cruz y Fernández, 2016)

#### *Pensamiento Estratégico.*

A partir de los textos de Gioffreda (2019) y Bruzco (2015), se concluye que el pensamiento estratégico, es la creación y aplicación de estrategias acertadas teniendo en cuenta todas las variables y medios de los que se dispone, lo cual se logra gracias a la creatividad, un juicio acertado, la suficiente lógica y análisis y un poco de intuición.

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

Teniendo en cuenta lo expresado por Vargas et al (2015), se concluye que el desarrollo social es el constante crecimiento y evolución de una sociedad, un aumento en la capacidad y generación de ingresos y en la calidad de vida, incluyendo aquí, el cuidado del medio ambiente y la responsabilidad social.

Se debe crear un procedimiento de atención personalizado con preguntas concretas que puede ser activado por un BOT que recolecte información personal y datos de las necesidades. la creación de una fundación para recolectar y entrega de insumos de ropa para personas de barrios populares, casas de hogar de paso y orfanatos.

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

A partir de los textos de Llanes y Salvador (2018) y Fonseca (2019), el desarrollo sostenible, es el constante crecimiento y evolución ya sea de una comunidad o una empresa, elevando la efectividad, eficacia y eficiencia, buscando una comunidad con mayor participación, unos mayores ingresos, y, en síntesis, una mejor calidad de vida, todo ello en conjunto con el uso adecuado de recursos y el cuidado del medio ambiente.

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

En base a Pigé (2012), la excelencia es entregar lo mejor de sí en cada proceso realizado; en el caso particular de una empresa, se habla de entregar el servicio en las mejores condiciones, pero no solo depende de una de las partes sino de ambas y partiendo desde el punto de la investigación, pasando por su creación, la entrega de su trabajo (según a lo que se dedica), e incluyendo a cada trabajador, al espacio donde se ejecuta, el trato con los clientes, entre otros.



### ***Grupos de Interés.***

Teniendo en cuenta la definición de Marulanda y Rojas (2019) y la investigación realizada por Ortigón et al (2019), se concluye, que los grupos de interés son todos aquellos individuos que afectan a la organización y son afectados directa o indirectamente por la misma, impactando su desempeño y dividiéndose en varias clases, dependiendo su cargo, sus objetivos personales, entre otras.

### ***Sostenibilidad.***

A partir de Chaves y Salas (2015) y Bernal (2010), la sostenibilidad es la base de conservación de una empresa, por lo tanto, debe hacerse una evaluación del negocio, del impacto económico, el medio ambiente y la sociedad; se debe tener en cuenta la responsabilidad social, incluidos los riesgos, iniciativas, competencia, recursos, etc.

### ***Estrategia.***

Considerando el texto de Hax y Majluf (2014), la estrategia es la creación de métodos para lograr un objetivo, basados en querer lograr el crecimiento de una empresa.

Se debe realizar una gestión diaria con sentido a largo plazo. Se ingenian métodos y se estructuran tras una investigación de mercado, moda, etc.

Así se plantean las ideas, como, por ejemplo, una publicidad atrayente al público, llevando a cabo multiplicidad de pasos coordinados con antelación que puedan aportar a esta labor.

### ***Gerencia Estratégica.***

En base a Ramírez et al (2020), la gerencia estratégica es un trabajo con el personal de la empresa, siendo estos, un instrumento de planeación, dirección y control.

Por ello, es importante que la cabeza de una empresa, cómo lo es la gerencia, sea idónea, con iniciativa, con el impulso de proponer y llevar a la misma a su máximo nivel tras una excelente planeación, siendo necesario el liderazgo en este cargo.

### **Marco Teórico**

#### ***Características, elementos y formas de gestionar estratégicamente La Responsabilidad Social***

#### ***Empresarial (RSE)***

La responsabilidad social empresarial (RSE), se caracteriza, por sus elementos y su forma de gestionar las estrategias ante una empresa, es decir que, con la RSE, las empresas logran un mayor rendimiento dentro de ellas, aunque para eso debe de enfrentar muchos obstáculos, como lo son la fase de ejecución o la falta desconexión con el diseño, dejando a la empresa fuera de su enfoque. Alcívar (2015), y es por esto por lo que las empresas deben de estudiar a fondo las estrategias que desean implementar dentro de esta, ya que si no se quiere fracasar en el proceso. Claro que cabe aclarar que, si no hay suficientes estudios del tema a tratar, se debe trabajar, bajo los estudios empíricos que existan, con el objetivo de buscar un modelo que ayude a contribuir la implementación de las estrategias en las empresas.

Y entre los modelos más reconocidos se encuentra, el del Cuadro mando integral (CMI). Que es una herramienta que nos permite tener una mayor dirección a través del desempeño que se va ejecutando mensual, bimestral, trimestral, semestral y anual, a través de los indicadores financiero, clientes, proceso interno, aprendizaje y crecimiento, en las que se toma por medio de

una estrategia de la compañía para la mejora, que busca una mayor excelencia, sostenibilidad, atracción de nuevos clientes, crecimiento a largo plazo a través de su innovación de tecnología. Da Silva et al. (2014).

Por lo que el CMI, es una herramienta de trabajo que se utiliza, para tener una mejor gestión dentro de las empresas, ya que se usa como un conjunto de medidas que sirven para garantizar que la alta dirección cuente, con una visión más rápida, y comprensiva de su negocio. Y de esta manera tener claro cuál es la misión, la visión de la empresa y que estrategias, se deben de utilizar para lograr los objetivos dentro de esta. Y sean supervisados por indicadores de desempeño y un mapa estratégico, que utilice con un lenguaje simplificado para facilitar la comunicación de la visión y de las estrategias de la empresa (Kaplan & Norton, 1992). Para apoyar el rendimiento de las metas, y la toma de decisiones en la dirección de las empresas, por lo que en este punto podemos denotar que la estrategia que está utilizando en la compañía sea la correcta, para su crecimiento y su expansión, y que el paso a paso, que se está llevando sea el ideal para el cumplimiento de esta.

Ya que el CMI, es un modelo que sirve para mirar varios puntos dentro de las empresas, como la parte financiera, clientes, aprendizaje, procesos internos y crecimiento, todo esto con el fin de brindar una misma visión y estrategia a la organización.

Y esta investigación se conoce como cualitativa por categorizar los procesos y clasificarlos en aspectos y situaciones que los abarca, para hallar el significado de los grupos de datos (Romero, 2005). Y es una de las formas que se utiliza para identificar las categorías y revisar los documentos, que sirve para identificar los fenómenos en un tiempo determinado.

Considerando lo anterior, el principal objetivo es comprender dentro de la evolución conceptual, la responsabilidad de los acuerdos metodológicos propuestos, que se realizan en 2

fases, en el proceso de toma de datos, y en el análisis de los mismo y luego de ejecutar el estudio bibliométrico se procede a empacar los documentos del estudio, con el fin de realizar un análisis conciso y detallado de estos, para que haya un liderazgo de personas, política y recursos, y nos permite tener una mayor competitividad con el fin que pueda mejorar sus procesos y tener una mejor eficacia.

Por lo que también es importante conocer, la evolución RSE y sus conceptos a través de los años junto con sus categorías. Pero cabe aclarar que la Evolución de la Responsabilidad Social, depende mucho de las universidades ya son ellas las que forman a los futuros profesionales, que se encargan de evolucionar y mejorar cualquier estrategia o modelo que haya, para que las empresas sean mejores y cuiden no solo sus intereses internos sino también los externos a ellos, como las comunidades, el medio ambiente entre otros.

González et al. (2019). Y una de las teorías que ha impactado a la educación académica es la de Ética, porque infirió en la formación integral de los futuros profesionales, en la ética profesional, y en la forma de realizar sus investigaciones. Y es por esto, por lo que debemos resaltar que las publicaciones que más sean han realizado sobre el tema RSE, han sido en los años 2006 – 2018, impulsando así a que las universidades y estudiantes se interesen más en el tema de RSE. Ya tiene grandes beneficios que no solo impactan a los estudiantes , a las universidades, sino a las empresas, buscando el bienestar de los empleados, brindando un ambiente laboral positivo, tranquilo, reduciendo los niveles de estrés, aumentando la satisfacción de los funcionarios y así mismo el compromiso por parte de éstos, evitando así la perdida de personal, su rotación y ausentismo (Méndez et al., 2019), ya que pretende llegar a la excelencia, pero no solamente económica, sino prestar especial atención a las personas, y sus condiciones de trabajo y sus procesos productivos, (Colmenares y Colmenares, 2018), por lo que se busca una

mayor capacitación del personal, y fomentar la creación de empleos, aumentar el capital social, y la inclusión social laboral de personas con difícil empleabilidad incluyendo a los discapacitados. Para tener un mayor equilibrio en los sectores económicos y sociales, y de esta manera aumentar las riquezas, en sectores sin inversores tradicionales, a la creación de infraestructuras y dotaciones sociales, aumentar la asistencia sanitaria, el desarrollo del espíritu emprendedor y el desarrollo de grupos empresariales que buscan una creación y distribución más equitativa de la riqueza (Sanz et al., 2019)

Y en las últimas décadas en Brasil la responsabilidad social empresarial (RSE) ha realizado muchas acciones para reducir el contraste económico y social. Méndez et al. (2019)

La alianza de responsabilidad social empresarial (RSE) en México en las tendencias del gobierno corporativo, social y ambiental.

Según las investigaciones en las prácticas de la responsabilidad social empresarial el tamaño de las empresas tiene un aspecto positivo en la incorporación prácticas en el nivel a grupos de interés.

El cual hay diferentes argumentos que las empresas con menor tamaño en sus empleados tienen una mayor integración en las prácticas del desempeño de sostenibilidad, financiero y en la responsabilidad social para que sean más rentable, por lo que se debe motivar a las compañías con la asignación de recursos para implementar programas de bienestar social en sus comunidades.

Brasil y México, por su parte trabaja para ir avanzando con los consumidores, gobierno y empresarios, para tomar riesgos de rentabilidad, según el tamaño de la empresa, y sus recursos para aplicar estrategias sociales en las comunidades, para que haya un mejor desempeño

financiero, y un menor endeudamiento, en la responsabilidad social empresarial y sus grupos de interés.

Ya que la RSE, en las empresas, depende mucho de la globalización, las leyes y normas de un país, junto a los cambios en la política, la económicos, la tecnológicos y a su gobierno, por ejemplo, en Venezuela las políticas influyen directamente, en las acciones y ámbitos de las empresas, para el cumplimiento de las normas de RSE. Por lo que las empresas se ven limitadas a la hora de ejecutar las RSE, por falta de diseños novedoso, indicadores, y de instrumentos, que les permitan analizar si estas normas se llevan de la forma correcta y hasta dónde llega su alcance en el país. Viéndose en la necesidad de implementar estrategias que generen beneficios a las empresas, las comunidades, y al medio ambiente, etc.

Sin embargo, como dicen las autoras León y León (2018) en Venezuela la crisis económica está afectando las estructuras de las empresas y la forma de aplicar la RSE en ellas, limitando a las empresas, para que realicen sus actividades sociales con las comunidades y su medio ambiente.

Ante esto, velazques (2014) tomado como referente de León y León , infiere que los momentos de crisis son los tiempos mas importantes para reinventarse, y estar alertas para avanzar (Leon y Leon , 2018)

Y para esto las cooperativas son de gran ayuda, con la responsabilidad social y empresarial, ya que aplican al desarrollo y a la ejecución de los resultados del sector que operan a la implantación y operatividad. Pérez et al. (2019), pues la Escuela de Economía social (2012) nombrada en el apartado invetigativo por Perez et. al. (2019) refiere que las cooperativas pueden ser admitidas como pioneras en el desarrollo y mantenimiento de la RSE como una herramienta de gestion global (Perez et. al. 2019, p.150).

Ya que, en las actuaciones, el posicionamiento y el control interno es un sistema solidario a través de la implantación de políticas y acciones positivas que se han reflejado por los socios en las altas valoraciones en diferentes ámbitos, que verían identificados por la protección del medio ambiente desarrollo comunitario, derechos humanos y lo laboral. Con el fin que haya un crecimiento económico sobre las variables de rentabilidad financiera y económica en el margen comercial y el gasto del empleado como herramienta en el compromiso por las cooperativas en futura investigaciones de metodología para realizar estudios para el reconocimiento de las empresas que se comprometan en tener una buena RSE dentro de estas.

Y es por eso que la RSE, atreves de los años ha tomado una gran fuerza, gracias a que las empresas la han adoptado, dándoles la oportunidad de mejorar sus relaciones internas y externas dentro de las empresas y a sus alrededores, debido a las estrategias que aplican para generar sostenibilidad, desarrollo y crecimiento integral, un aspecto relevante de esto, es que la RSE, no es algo individual, es un proceso que se relaciona con cada uno de los elementos del entorno de forma conjunta, es así que (Carroll, 1989) citado por Méndez, define que esta incluye aspectos económicos, legales y éticos. (Mendez et. al. 2019, p.198).

Díaz (2014). Y según la Comisión Europea la RSE les ofrece a las empresas la oportunidad, de tener unos planes más organizados y acciones para que cumplan con las normas y que se preocupen por el entorno, sin llegar hacer unas empresas de beneficencia, sino que sean rentables y que se preocupen por su entorno, controlando sus operaciones, internas y externas, aunque para esto las empresas deben de adoptar una postura activa y responsable en sus actividades con la sociedad, el medio ambiente, la economía y los recursos naturales.

Por ello , a traves de los años se han diseñado diversos modelos y metodos de aplicabilidad tales como: la norma ISO 26000, elaborada con el fin de ser una guia en la gestion

de RSE, La Norma de Aseguramiento AA1000 focalizada en el desarrollo sostenible, el Global Reportin Initiative, los Indicadores Ethos de responsabilidad Social Empresarial, la Norma SA 8000, enfocada en las condiciones de trabajo, united nations global compact, la cual se basa en 10 principios que direccionan las empresas, (Robayo, 2015).

En cuanto a la gestión Da Silva et. al. (2014) realiza un análisis de los modelos de excelencia en gestión haciendo uso del Cuadro de Mando Integral (CMI) para medir y relacionar los diversos modelos con respecto a el CMI en cada uno de los criterios, dichos modelos son European Foundation Quality Management (EFQM), Baldrige Performance excellence program (BPEP) Y El Modelo de Excelencia da Gestao (MEG) (Da Silva et. al., 2014)

No obstante, las RSE, se pueden medir a través de informes que son realizados por las empresas; según la escritora (Corinna Acosta), la mejor forma de medir la responsabilidad social es deshacerse los paradigmas de un mismo indicador de desempeño, ya que este funciona para todos los proyectos y distintas organizaciones. Por lo que es importante utilizar las métricas adecuadas para cada iniciativa, ya que es crucial para tener una medición eficiente en los indicadores. Ya que existen factores determinantes, para analizar los objetivos y los impactos dentro de la empresa, a través del tiempo, para analizar el crecimiento dentro de esta y en la sociedad y su entorno, como lo expresa, el Autor Méndez Sáenz, por lo que podemos ver que los resultados demuestran que las empresas que tienen mayor tamaño, endeudamiento, y desempeño financiero, son más responsables socialmente en México. En cambio, en el país de Brasil no se halló ninguna relación entre el nivel de endeudamiento y el desempeño financiero con la RSE. (Méndez Sáenz, 2019).



## **Marco institucional**

### ***Descripción de la Empresa Hellen Rool SAS***

HELLEN ROOL SAS. Es una empresa que diseña, confecciona y comercializa prendas de vestir de cuero y accesorios para la comunidad Leather, con estándares, de calidad, precios justos y excelente servicio en su punto de venta, procurando satisfacer las necesidades y expectativas de sus clientes.

A su vez, busca permanentemente la innovación y la mejora de sus procesos, para obtener una razonable rentabilidad, y una estabilidad económica. Y entre los productos que más confecciona son: Chaquetas, pantalones, blusas, faldas, vestidos, chal, guantes y accesorios, etc.

### ***Sector***

Sector secundario manufacturero.

### ***Ubicación***

En la ciudad de Bogotá en la localidad de barrios unidos, en el barrio 7 de agosto.

### ***Misión***

Desarrollar, producir y comercializar los productos de moda, para la comunidad Leather o del Cuero, como accesorios y prendas de vestir con la más alta calidad y diseños exclusivos, ya que esta empresa, esta especialidad en la manufactura de cuero, y siempre busca impactar y

seducir a los clientes con un concepto novedosos en sus diseños, buen servicio y calidad, en sus diferentes tiendas online y presenciales.

### ***Visión***

Para el año 2024, la empresa Hellen Rool, contará con una nueva boutique en la localidad de chapinero, en donde se basará su concepto de la moda de ropa en cuero en la innovación, y su excelente calidad y creatividad en sus diseños, para logra un mejor posicionamiento de la marca Hellen Rool, a través de todas sus tiendas en Bogotá y en toda Colombia por medio de sus páginas online en el mercado. Ya que en Colombia hay pocas empresas que se dedican a la confección de prendas de vestir para la comunidad Leather

### ***Valores***

Para la empresa, Hellen Rool, los valores son la parte más fundamental e importante de la empresa, porque desde el cargo más bajo, hasta el más alto, se respecta a los empleados, y se les enseña a ser solidarios con sus compañeros de trabajo, para tener un mejor ambiente laborar, y un buen compañerismo.

Compañerismo

Excelencia

Escucha

Honestidad

Humildad

Libertad de expresión

Puntualidad

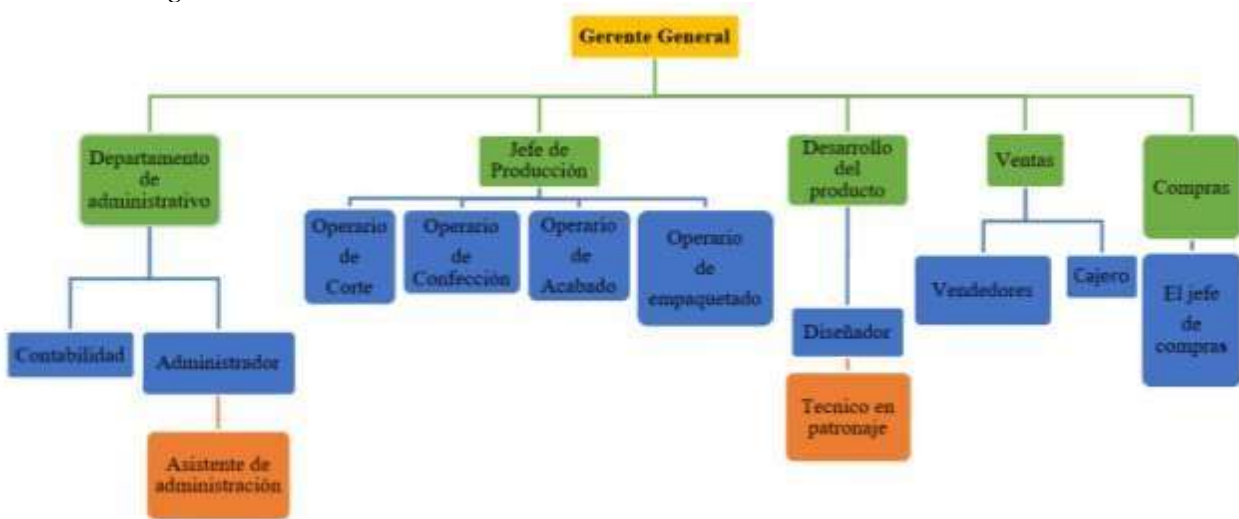
Responsabilidad

Respecto

Solidaridad

Transparencia, etc.

**Figura 1**  
*Estructura Organizacional*



*Nota.* A continuación, se construyó la estructura organizacional, en donde se describe, la jerarquía dentro de la empresa. Con el fin de conocer más a la empresa.

*Fuente.* Elaboración propia

## Marco Legal

La norma ISO 26000 fue desarrollada por ISO/TMB que trabajo sobre la RSE. Esta es una norma internacional que avanza y funciona como un enfoque de grandes partes interesadas, en esta participaron diferentes expertos, estas personas eran de 6 grupos diferentes, de los que se pueden mencionar: consumidores; gobierno; industria; trabajadores; organizaciones no gubernamentales, ONG, servicios, investigación y academia.

Adicionalmente, se tomaron disposiciones específicas para lograr un número prudente en los grupos que analizaban la redacción, la idea principal de este foro era reunir a muchas personas de diferentes factores, sin embargo, no fue posible dado que temas de recursos financieros y de conocimiento del idioma inglés lo impidieron. ISO 26000:2010(es) Guía de responsabilidad social - Orientación sobre responsabilidad social.

Dentro del buen desarrollo y crecimiento de la compañía Hellen Roll, se establecerán políticas y procedimientos internos, esto con el fin de mitigar casos de dependencias por recursos y por supuesto fomentar el crecimiento profesional de los habitantes, a cada persona se le entregará su manual de puesto con la descripción, roles y responsabilidades, a la par es importante que se dé la firma contractual, para mantener todo sobre los márgenes legales, el ideal de la compañía es crear tablas de precios con montos específicos para el buen desarrollo e igualdad de condiciones con cada uno de los cargos establecidos en la compañía. <https://www.amcham.cr/las-7-materias-fundamentales-de-la-rse-segun-la-iso-26-000/>

Es importante mencionar que las personas que lideran la compañía, están completamente de acuerdo con una jornada laboral justa, que les brinde beneficios y compartir estos momentos en familia, en pro del crecimiento organizacional y profesional de la compañía es aportar al medio ambiente en todo lo que sea posible para disminuir el impacto negativo ambiental que existe, dentro de esto podemos ver que existen las prácticas justas para operar, donde podemos encontrar una cadena de valor consolidada y proveedores previamente registrados y revisados por el personal de compras. <https://www.boreal-is.com/es/blog/responsabilidad-social-iso-26000/>

Nuestro pilar fundamental son los clientes, es por esto que siempre buscamos aportar en el beneficio y satisfacción de ellos, esto se da ya sea de manera presencial o virtual según sea el caso identificado, luego de comentar los pasos anteriores, se puede indicar que en el caso de la participación y desarrollo de la comunidad, para Hellen, es de vital importancia nuestro cliente interno, es por esto que se busca su tranquilidad, estabilidad y buen desarrollo de su carrera profesional y personal, con estos puntos antes mencionados buscamos mejorar nuestra productividad, aumentando ventas y desarrollando a la compañía a nivel regional. <https://www.iso.org/obp/ui#iso:std:iso:26000:ed-1:v1:es>

## Capítulo 3. Resultados

### Diagnóstico

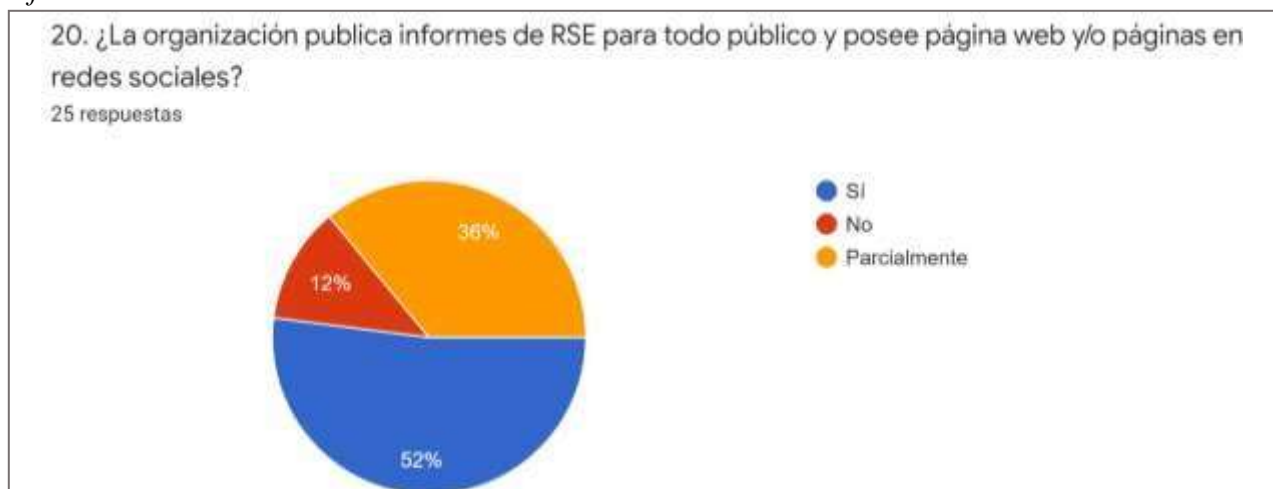
Para realizar el diagnóstico a la empresa Hellen Rool, se eligió la encuesta, como herramienta para analizar a la empresa y conocer en qué estado se encuentra esta con la Responsabilidad social empresarial (RSE), en su entorno tanto interno como externo a ella. Y diagnosticar si hay debilidades o fortalezas.

### Tabulación Encuesta Responsabilidad Social Empresarial (RSE)

#### *Análisis final.*

#### Gráfico 1

*Informes de RSE.*



**Nota.** A continuación, se construyó el Informe de RSE, en donde se evidencia el problema principal, que se encontró en la encuesta realizada. Con el fin de conocer más a la empresa y los problemas que se detectan dentro de ella.

**Fuente:** <https://docs.google.com/forms/u/0/>

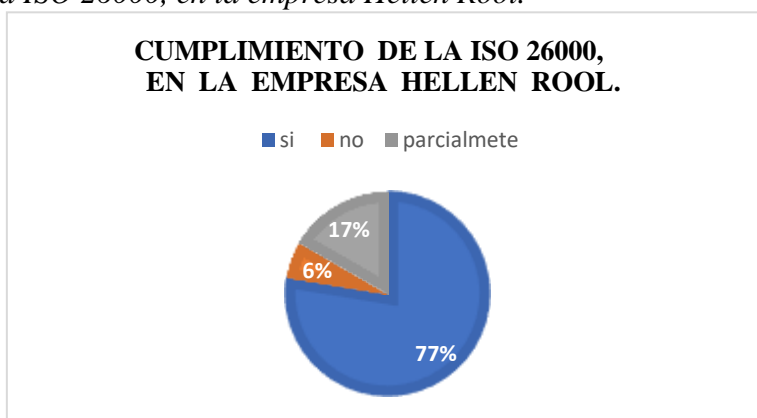
El 52% de los encuestados, dice que la empresa, si publica los informes de responsabilidad social empresarial al publico, y que tiene los medios de comunicacion para haverlo. Mientras que el otro 36% de los encuestados dicen que la empresa publica parcialmete

los informes de RSE, al público y que sus medios de comunicación son escasos. Y por último el 12% de los encuestados dice que la empresa no publica ningún informe de RSE, al público y que no tiene los suficientes medios de comunicación para transmitirlos a estas personas. Por lo que se concluye que la empresa, no cuenta con los medios de comunicación suficiente para publicar estos informes al público dejando a estas personas sin saber que cuáles son las tácticas y estrategias que esta empresa usa para ayudar a la comunidad de su entorno.

Después, de analizar cada gráfica que se obtuvo de la encuesta que se realizó en la empresa Hellen Rool, a los empleados, y clientes fieles de esta. Podemos concluir que el 77% de los encuestados están de acuerdo en que la empresa cumple en su mayoría con las variables de la norma ISO 26000. El otro 17% de los encuestados por su parte dicen que la empresa cumple de manera parcial con las variables de la ISO 26000. Y por último el 6% de los encuestados dicen que la empresa no cumple con la norma ISO 26000. Como lo podemos ver en la gráfica 2.

## Gráfico 2

*Cumplimiento de la ISO 26000, en la empresa Hellen Rool.*



*Nota.* A continuación, se construyó el árbol de problemas, en donde se describe cada ítem basándose en el problema principal, que se encontró, y las causas que este trae con sus consecuencias. Con el fin de conocer más a la empresa y los problemas que se detectan dentro de ella

*Fuente.* Elaboración propia

Por lo que se tuvo que tener en cuenta, las variables (parcialmente y no), para ser analizadas en el porque estas personas no creen que la empresa este cumpliendo con las variables de la norma Iso 26000. Y lo que se pudo encontrar en este analisis es que la empresa tiene varios punto debiles, pero el mayor problema se encuentra en la grafica, como se puede evidenciar en la grafica 3. En donde se puede evidenciar que la empresa Hellen Rool, no cuenta con los medios de comunicación necesarios para publicar los informes de la RSE , al publico. Dejando a estas personas sin saber, cuales son las taticas y estrategias que esta empresa usa para ayudar a la comunidad de su entorno.

Por lo que se recomienda a la empresa en trabajar en sus paginas sociales y webs para tener una, mejor comunicacion con el publico de interes, y mantenerlos al dia con las novedades de la empresa.

### Gráfico 3

*Gráfica que presentan mayor problema.*



*Nota.* A continuación, se construyó la gráfica que presentan mayor problema, en la empresa. Con el fin de conocer más a la empresa y los problemas que se detectan dentro de ella

*Fuente.* Elaboración propia

## Matriz de Marco Lógico

En la Matriz de Marco Lógico, se encuentra un resumen que abrevia las actividades que se desarrollarán en el proyecto, y en los productos que se entregarán, y el tiempo de los resultados, para lograr sus objetivos.

## Stakeholders

En este punto se evidencia los grupos de interés tanto internos y externos, que pueden llegar hacer beneficiosos o perjudicar a la empresa. Los cuales son los clientes los accionistas, la comunidad, los proveedores y los medios de comunicación.

### Gráfico 4

*Cuadro de stakeholders de la empresa en Hellen Rool.*



*Nota.* A continuación, se construyó el cuadro de stakeholders de la empresa Hellen Rool, en donde se describe los grupos de interés de la empresa. Con el fin de conocer más a la empresa.

*Fuente.* Elaboración propia.



En el gráfico 4, se puede evidenciar los grupos de interés (stakeholders) presentes en la empresa, teniendo en cuenta que entre más bajo sea el nivel, y más a la izquierda se encuentre, posee menos poder y menos interés, así, por ejemplo, en el cuadrante inferior izquierdo, se encuentran los grupos con menor poder y menor interés, y en el cuadrante superior derecho, se encuentran los grupos con mayor poder y mayor interés.

Así, en este caso, se cuenta con 8 grupos de interés, siendo el grupo con menor poder y menor interés, la comunidad local, aquellas personas que viven cerca pero no se interesan por la mercancía, e incluso no tienen conocimiento de la empresa, en el segundo cuadrante, el inferior derecho, se tienen los grupos con menor poder pero mayor interés, entre los que se encuentran los trabajadores, los proveedores y los sindicatos, cuentan con menor poder, dado que la empresa puede despedirles y cambiarles en caso de que lo considere pertinente, en el tercer cuadrante, que en este caso se contará como el superior izquierdo, se encuentran aquellos grupos con bajo interés pero gran poder, en este caso, los clientes y el estado, ya que los clientes, pueden de empresa en cualquier momento, y al estado solo le interesa el cumplimiento de las normativas, lo que lleva al último cuadrante, el superior derecho, donde se encuentran los grupos con mayor poder y mayor interés, siendo los accionistas y directivos, ya que es a ellos a quienes afecta directamente el aumento o reducción de ganancias y por supuesto ventas.

Y contemplando lo anterior es importante indicar que la empresa Hellen Roll, atribuye a los accionistas, directivos y clientes un poder relevante, esto considerando que son las personas que intervienen en el crecimiento, desarrollo y toma de decisión de la compañía, nuestros clientes aportan al crecimiento exponencial que busca la compañía, nuestros inversionistas dan fuerza al capital y nuestras directivas plantean estrategias de mercado y ventas que aportan al crecimiento de la compañía.

En el grafico 4, se puede evidenciar los grupos de interés de la empresa Hellen Rool SAS, que indican el pertinente funcionamiento de la empresa, ya que se puede evidenciar los clientes, accionistas, el estado, la comunidad y los trabajadores cumpliendo ellos un papel muy importante lo cual hace que la compañía tiene un crecimiento positivo.

Ya que la empresa debe de tener claro cuáles son los grupos de interés, tanto externos como internos, que pueden perjudicar o beneficiar enormemente a la organización. Pueden ser desde los clientes, el estado, los accionistas, las directivas de las empresas, las comunidades o, proveedores, trabajadores o sindicato, que de alguna forma afecta o puede ser afectada por las acciones de la empresa.

### ***Árbol del Problema***

El árbol de problemas es un método que se emplea para identificar una problemática central, y buscarle solución mediante la intervención de un proyecto utilizando una relación de tipo causa-efecto, por ejemplo (Ver imagen 2)

**Figura 2**

*Árbol de problemas para la empresa Hellen Rool S.A.S.*



**Nota.** A continuación, se construyó el árbol de problemas, en donde se describe cada ítem basándose en el problema principal, que se encontró, y las causas que este trae con sus consecuencias. Con el fin de conocer más a la empresa y los problemas que se detectan dentro de ella

**Fuente.** Elaboración propia

Y como se puede observar en la imagen 2 del árbol de problemas, el bajo aprovechamiento y al acceso a la tecnología afecta bastante a la empresa, provocando una reducción de la imagen de la compañía, desinformación del público, problemas de comunicación internos, reducción del interés de los inversionistas y accionistas, provocando a su vez, si se continúa profundizando, en reducción de capital de inversión, mal trabajo por parte de los empleados, reducción de la calidad, descontento del público, reducción en ventas y graves problemas financieros, hasta el punto que la empresa puede llegar a la quiebra, por ende, es necesario cuidar sobre todo la comunicación en la empresa, pues de esta depende la relación que

hay entre sus stakeholders, porque en un mercado tan globalizado como el de hoy en día , la empresa corre el riesgo de no participar de forma activa frente a la competencia y los diversos nichos de mercado y volverse improductiva.

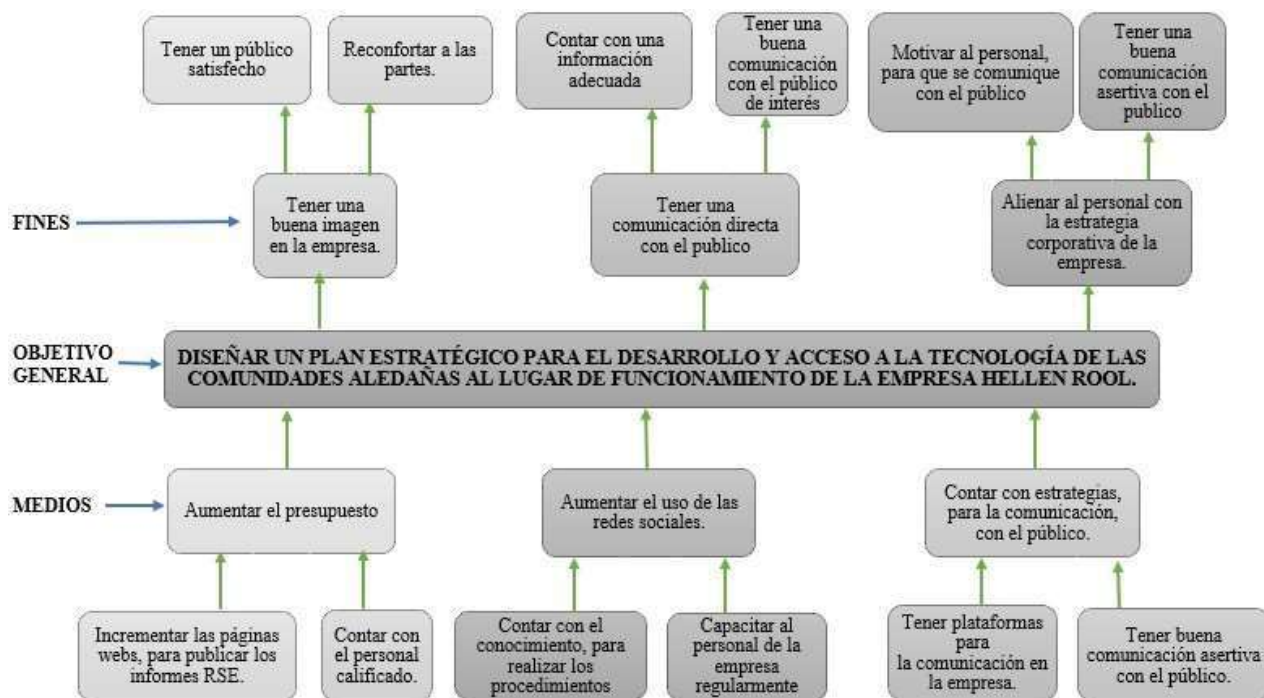
Y de acuerdo con el gran impacto tecnológico que estamos desarrollando es relevante contemplar cuales son los efectos y las causas encontradas ante el problema definido de la compañía, es por esto que trabajaremos para aumentar el aprovechamiento, desarrollo y acceso tecnológico, el bajo presupuesto de la compañía para este accionar ha sido una de las posibles causas del problema, aparte de esto está el inadecuado uso de las redes sociales aparte de esto no hay estrategias para la comunicación con el público. Los efectos más impactantes que hemos tenido es la pérdida de imagen de la compañía, no existe comunicación directa y eficaz con el público, adicional a esto existe dificultad para alinear el personal con las directivas de la compañía.

Y en la imagen 2, están reflejado los problemas que tiene la compañía Hellen Rool SAS donde se especifica cual es la causa, problema y el efecto de la empresa, y de esta manera sea más fácil realizar el análisis; del problema principal que tiene la compañía, que es el bajo aprovechamiento al desarrollo y acceso a la tecnología y todo esto se debe a que no hay una persona capacidad en las redes sociales y el bajo presupuesto. Y esto se debe, a que la empresa no tiene las estrategias adecuadas para la comunicarse con el público objetivo, por la falta de plataformas de comunicación interna de la empresa causando como consecuencia la mala comunicación con el público y dificultando la alienación del personal con las estrategias corporativas que la empresa, quiera aplicar a futuro.

### Árbol de Objetivos

El árbol de objetivos, es un método que reúne las alternativas y medios necesarios para encontrar y solucionar el problema principal que se encuentre en la empresa, y lograr tener una visión positiva de las situaciones negativas, que se encontraron en el árbol de problemas y de esta manera resolver las problemáticas que se encuentran en la empresa, una por una. Ejemplo (Ver imagen 3).

**Figura 3**  
Árbol de Objetivos para la empresa, Hellen Rool S.A.S



**Nota.** A continuación, se construyó el árbol de objetivos, en donde se describe cada ítem basándose en los objetivos, que se van a proponer para dar solución al problema principal de la empresa. Con el fin de conocer más a la empresa y los problemas que se detectan dentro de ellas para darles soluciones.

**Fuente.** Elaboración propia

Y como se puede observar en la imagen 3, del árbol de objetivos, en donde se encontró una solución a la problemática, que es realizar labores sociales, brindar información y los medios necesarios a las personas y empresa aledañas, para que se mantengan informadas de la misma de las relaciones internas y externas que la empresa tiene su público de interés, y de esta manera aumente las ventas, la confianza y la imagen de la empresa. Y esto se lograría por medio de la capacitación del personal y aun aumento del presupuesto, porque la clave de todo, mantener a los empleados motivados y capacitados, aumentando el presupuesto para tener así mejores recursos, ya que el dinero utilizado en estos fines no es más que una inversión a futuro.

Ya que está demostrado que el acceso a la tecnología modifica significativamente el entorno laboral, ya que; favorece la conformación de nuevas redes que aumentan los niveles de eficiencia y productividad, alterando de una forma positiva el impacto y la conectividad con los stakeholders, sumado a esto, se puede conformar un red que pueda reconocer las necesidades del público y los clientes y adaptarlas a sus estrategias de mercado con el fin de satisfacer estos requerimientos en cuanto a productos o servicios, pues la tecnología brinda la posibilidad de recolectar y analizar una mayor cantidad de información.

Y luego de hallar el problema, se plantea el objetivo principal, los fines y medios, dado esto se diseña la estrategia para el desarrollo y acceso a la tecnología de las comunidades aledañas al lugar de la compañía, esto dado que la globalización nos está llevando a cambiar nuestros planes estratégicos para aumentar nuestras estrategias de ventas y por ende esto aumentará esta línea presupuestal para desarrollo tecnológico, donde uno de los objetivos será publicar informes de RSE mediante las páginas web o herramientas tecnológicas utilizadas para comunicar a clientes el desarrollo organizacional de la empresa Hellen Rool.

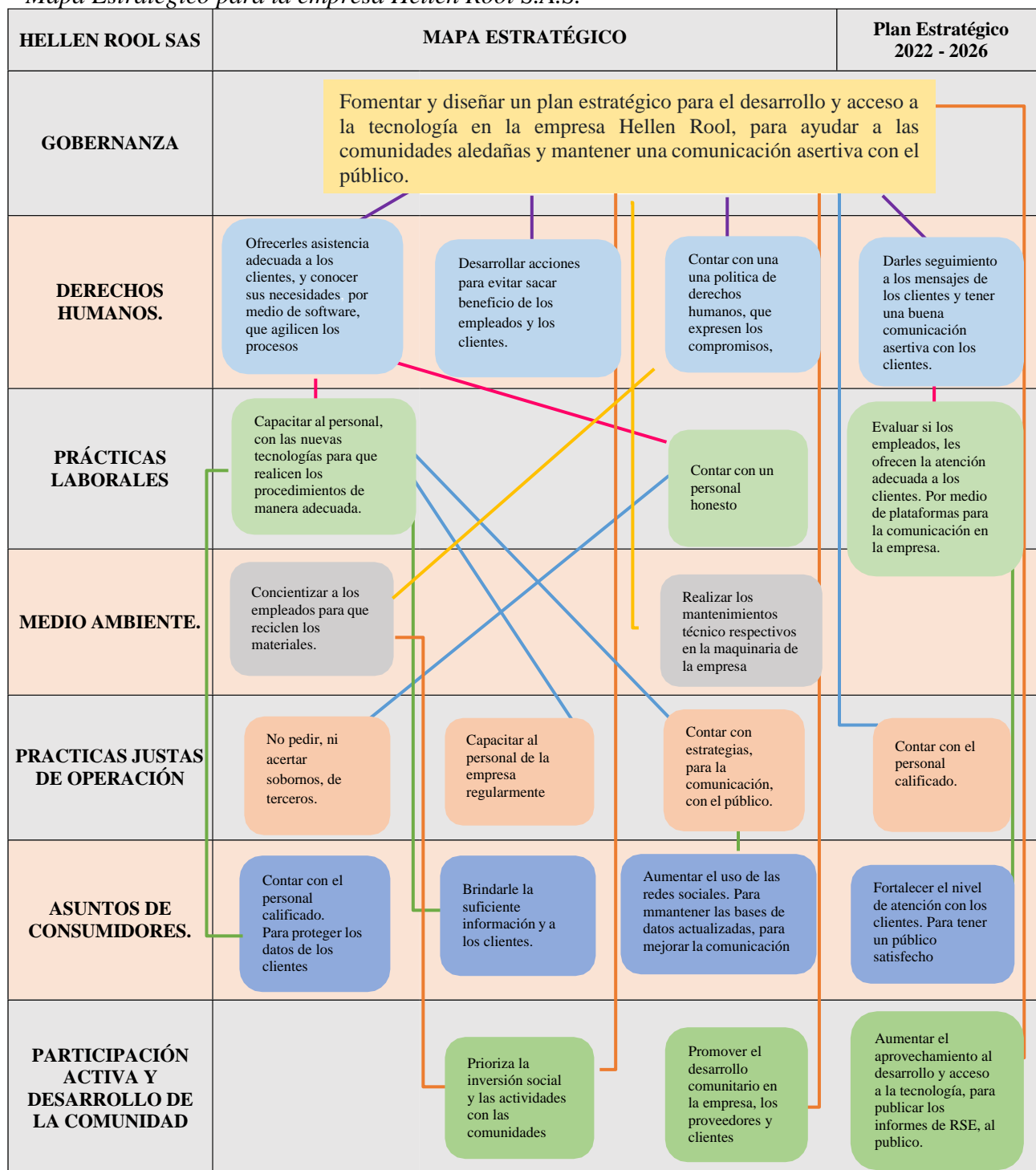
Y cuando la empresa realiza el respectivo análisis del problema procede a realizar el siguiente paso que es plantear un objetivo general el cual consiste en diseñar un plan estratégico para el desarrollo y acceso a la tecnología de las comunidades aledañas al lugar de funcionamiento de la empresa Hellen Rool; tiene como fin darle una buena imagen a la organización, tener buena comunicación con público y junto con sus trabajadores alcanzar las estrategias corporativas.

Además, que contar con una tecnología más actualizada y avanzada en la empresa, ayudada a que la empresa sea más eficaz a la hora de interactuar con su público, y que la empresa aproveche la tecnología para estar más actualizada, y que el público sepa de las novedades que la empresa tiene respecto a la RSE, que esta maneja en su comunidad con el objetivo de invitar a los clientes, proveedores, público y todas las personas o entidades que se quieran sumar a esta actividad para ayudar a las comunidades o aledañas a estas.

### ***Mapa Estratégico***

El mapa estratégico, es una herramienta donde se presentan las estrategias y los procesos que la empresa va a implementar dentro de esta, por ejemplo (Ver imagen 4)

**Figura 4**  
**Mapa Estratégico para la empresa Hellen Rool S.A.S.**



*Nota.* A continuación, se construyó el mapa estratégico, en donde se describe cada ítem basándose en las mejoras, que se van a proponer para dar solución al problema principal de la empresa. Con el fin de conocer más a la empresa y los problemas que se detectan dentro de ellas para darles soluciones.

*Fuente.* Elaboración propia



En la imagen 4 del mapa estratégico, se puede observar el plan de acción que se debería implementar para solucionar la problemática que como se pudo observar, si no se trata de la mejor manera y no se le presta la atención adecuada, puede terminar en consecuencias gravísimas a nivel económico; así, la solución a todo como siempre, es aplicar la responsabilidad social empresarial, tomando como base la ISO 26000.

Y teniendo en cuenta la norma ISO 26000, se identificaron diferentes estrategias a accionar, en beneficio del crecimiento de la empresa Hellen Rool, y dentro de las que puede indicar y explicar, esta la de ofrece asistencia a los clientes para conocer sus necesidades, y capacitaciones al personal, ya que es muy importante estar actualizando el conocimiento de nuestros empleados a menudo, y concientizar a los empleados para que reciclen, para ayudar a la conservación del medio ambiente. Y entre las practicas justas, esta el no pedir dinero, ni aceptar sobornos, por lo que se debe de contar con el personal adeacuado para atender cada una de las tareas a cabalidad y priorizar la inversión social.

Y de acuerdo a la norma ISO 26000, en la cual se pudieron identificar una serie de estrategias que van ayudar a que la empresa mejore en todos sus areas dentro de las estrategias que podemos encontrar esta la participación activa y desarrollo de la comunidad en la cual se prioriza la inversión social y las actividades con las comunidades y ayuda a promover el desarrollo comunitario en la empresa, los proveedores y clientes.

Lo más importante de todo es que la empresa debe tener y capacitar a los trabajadores sobre esta norma para no incumplir ninguno de sus reglamentos ya que esto podría afectar su desarrollo.

Y por último en el mapa estratégico, se buscar implementar un plan estratégico, basándose en la norma ISO 26000, para tener un mejor aprovechamiento y acceso de la

tecnología, en la empresa, para ayudar a las comunidades, y tener una mejor comunicación con el público de interés de la empresa. La cual se trabaja desde la gerencia, el personal operativo, y el administrativo, utilizando prácticas justas de operación, que respeten los derechos de los empleados como los de los clientes, sin dañar al medio ambiente.

## Capítulo 4. Plan de Mejoramiento

El plan de mejoramiento que se presenta a continuación es para, identificar las metas, que la empresa está diseñando y su organización.

### Plan de Acción y de Seguimiento

Para la realización del Plan de Acción y de Seguimiento que permita poner en ejecución el plan de mejoramiento en la empresa Hellen Rool, es de vital importancia y de acuerdo con Bernabeu et. al. (2017), Quien destaca la importancia del recurso humano con el que la empresa ya cuenta e incluya a un líder que inicie la difusión de la información sobre el plan a ejecutar y capacidades de programar su implementación, que involucre a todos los integrantes, haciendo seguimiento continuo en base a los indicadores y los tiempos establecidos, finalmente, realizar las verificaciones necesarias para el cumplimiento de lo proyectado.

El plan de acción nos permite monitorear y controlar la eficacia y eficiencia de la importancia de las novedades presentadas y lograr obtener y poder tomar medidas preventivas o correctivas y asegurar identificar todos los riesgos que puedan afectar a nuestro proyecto. Mediante este plan de acción realizamos posteriormente el seguimiento de gestión y evaluar los posibles cambios, procesos, procedimientos de una manera oportuna.

## Impacto de la propuesta

**Impacto Económico:** Económicamente, la empresa aumenta ganancias dado el uso adecuado de la tecnología, ya que el incremento de su uso, tanto en la empresa como en las comunidades aledañas, provoca. Una mayor cantidad de publicidad, que se deriva en mayor cantidad de clientes y clientes antiguos satisfechos, por ende, mayor cantidad de ganancias. Como por ejemplo (Ver Tabla 2)

**Tabla 2**

*Plan de Acción y de Seguimiento para la Dimensión Económica*

Dimensión	Objetivo estratégico	Estrategia	Plazo	Costo	Indicador
Económica	Aumentar el presupuesto en un 10%, para el desarrollo y acceso a la tecnología, con respecto al trimestre anterior.	Contratar a un outsourcing calificado para diseñar la página web y mejorar el acceso a la tecnología. para tener mejores ingresos	6 meses	\$ 10'000.000 COP	Ingresos del trimestre en curso / ingresos del trimestre anterior * 100
	Solicitar un préstamo para mejorar el acceso a la tecnología	Contratar una empresa de software, para el desarrollo a la medida	6 meses	\$20,000,000	Horas extras trabajadas del mes en curso / horas extras trabajadas del mes anterior * 100
	Aumentar el crecimiento en las ventas	Mecanizar a las personas para que realicen la búsqueda más fácil en Google.	2 meses	\$ 3.000.000	Visitas del segundo mes / visitas del anterior mes * 100.

*Nota.* Se presentan objetivos estratégicos para mejorar en la dimensión económica, con su respectiva estrategia, plazo, costo e indicador.

*Fuente:* Elaboración propia

**Impacto Social:** Socialmente, la comunidad se ve favorecida con un acceso a la tecnología con la que antes no contaban o no sabían manejar, lo que por supuesto ayuda a las personas con sus trabajos/o estudios, evitando la búsqueda de información en libros o enciclopedias, facilitando la difusión de información, aumentando la comunicación entre los familiares, amigos, jefes y demás de las personas en cuestión, y brindando una facilidad para las tareas en general. Como por ejemplo (Ver Tabla 3)

**Tabla 3**  
*Plan de Acción y de Seguimiento para la Dimensión Social*

Dimensión	Objetivo estratégico	Estrategia	Plazo	Costo	Indicador
Social	Tener una comunicación directa con el público	Contar con información adecuada y aumentar la comunicación con el público de interés, por medio de conferencias.	3 meses	\$ 3'000.000 COP	Personas que asistieron a la conferencia / total de población de la comunidad * 100
	Realizar campañas de divulgación al público de interés	Divulgar por medio de las redes sociales, unos links de búsqueda para que permita una mejor información a la comunidad.	3 meses	\$ 4,000,000	Cantidad de links entregados / cantidad de links consultados * 100
	Crear contacto directo de página web	Mediante chat Bot, se creará un chat virtual, que conectará el cliente o persona del común a dar respuesta a cada una de sus inquietudes.	3 meses	\$ 3'500.000	Personas que ingresan al chat / personas que ingresaron a la página web * 100

*Nota.* Se presentan objetivos estratégicos para mejorar en la dimensión social, con su respectiva estrategia, plazo, costo e indicador.

*Fuente:* Elaboración propia.

**Impacto Ambiental:** Ambientalmente, provoca el aumento de la difusión de la información, tanto al interior de la empresa como en su exterior, proporcionando un medio para educar ambientalmente al público, instruyendo acerca de la disposición final del producto.

A su vez, conlleva a la reducción de uso de papelería en publicidad, ya que esta se realizaría de manera virtual. Como por ejemplo (Ver Tabla 4)

**Tabla 4***Plan de Acción y de Seguimiento para la Dimensión Ambiental*

<b>Dimensión</b>	<b>Objetivo estratégico</b>	<b>Estrategia</b>	<b>Plazo</b>	<b>Costo</b>	<b>Indicador</b>
<b>Ambiental</b>	Mejorar el reciclaje de los productos residuales	Brindar mayor información al personal acerca de la correcta disposición final de los residuos y aplicar normativa	2 meses	\$ 500.000 COP	Peso del reciclaje del mes en curso / peso del mes anterior * 100
	Reducción de la utilización del papel un 80% a través de la supervisión y del compromiso de cada uno de los trabajadores	Implementar un plan de optimización y ahorro de papel utilizando la publicidad de manera virtual	Anual	\$ 500.000	Porcentaje de papel utilizado en el 1 semestre de 2022 / sobre el porcentaje de papel utilizado en el 2 semestre 2022 * 100
	Reducir el alto consumo de energía.	Comprando nueva maquinaria con motores ahorradores de energía	1 año	\$ 20,000,000	Promedio de meses facturados / el último mes facturado * 100
	Reducir el impacto en el medio ambiental, reutilizando las prendas usadas.	Reutilizando las prendas usadas en nuevos diseños y accesorios, como collares y bolsos. Para ayudar a reducir la contaminación en el ambiente.	2 meses	300.000	Prendas reutilizadas / prendas que estaban por reutilizar * 100

*Nota.* Se estableció una estrategia ambiental para realizar acciones de mejora en la empresa Hellen Rool.

*Fuente:* Elaboración propia

## Conclusiones

La empresa HELLEN ROOL S.A.S tiene un problema de acceso y aprovechamiento a la tecnología, por lo que no cuenta con las páginas webs, software, redes sociales y marketing digital, necesarios para comunicarse con el público de interés, causando que la empresa, no sea visiblemente reconocida, y no tenga los recursos necesarios para sostenerse, trayendo como consecuencia, la poca productiva por la falta de ingresos. Y esto debido a que no tiene una buena comunicación con su mercado objetivo, por la falta de una buena comunicación asertiva con el público.

Por lo que la empresa realizo una encuesta en su entorno y en el cual detecto como su mayor debilidad el problema de acceso a la tecnología, y esto se debe a que los últimos años la empresa no ha tenido buenos ingresos, para realizar una inversión dentro de esta, por lo que se sugiere realizar un plan de mejora en la empresa, solicitando un préstamo para hacer una inversión, con fin de mejorar el acceso a la tecnología y al software que maneja la empresa y pagar, una campaña publicitaria en las redes sociales y página webs, para de mejorar la tecnología de la empresa, para que sea más eficaz en sus procedimientos y los informes que esta presenta ante el público de interés. Ya que esta inversión en la empresa, sería una gran solución a los inconvenientes que han tenido la empresa, en los últimos años, permitiéndole ser más rentable, y reconocida ante el público. Ya que la responsabilidad social empresarial es de gran importancia, porque trae beneficios económicos, ambientales y sociales, si se cumple con los lineamientos legales.

- La empresa, cuenta con un buen nivel de cumplimiento de la RSE, sin embargo, no posee una buena comunicación con los grupos de interés, esto provocado por

la mala utilización de la tecnología, y por el nivel de desarrollo de la tecnología de comunidades aledañas.

- Por la falta de aprovechamiento, al desarrollo y acceso a la tecnología, la empresa Hellen Rool no está siendo reconocida, por no contar con los recursos necesarios, para poder divulgar en redes sociales, páginas webs, la información principal de la empresa con el fin de que esta sea más reconocida en el mercado, y como consecuencia trae que la empresa no genere mayores ingresos y reconocimiento en el mercado.
- Actualmente la compañía está en un proceso de planteamiento de mejora en sus procesos de responsabilidad social empresarial, con esto desea enfocar de manera general a la compañía para que esta crezca exponencialmente y que cada uno de los impactos planteados en este documento, sean de importante apoyo a la misma, desde su junta directiva a acciones minoritarios, la fin es generar importantes ingresos en la compañía con el fin de generar presupuestos que sigan aportando a está y por supuesto tenemos diversos puntos de interés en temas de impactos, con esto enfocada en gran manera a la compañía y le da bastantes argumentos sólidos para avanzar.



### Referencias Bibliográficas

- Alcívar, R. (2015). Modelo de gestión para el despliegue de estrategias organizacionales para empresas de clase mundial. Estudio de caso Nestlé Purina Pet Care Company (NPPC). <https://bibdigital.epn.edu.ec/handle/15000/11366>
- 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. *Noesis: Revista de Ciencias Sociales y Humanidades*, 24(48), 74-99.
- Da Silva, J., Pastor, A & Pastor, J. (2014). El Uso Del Cuadro De Mando Integral Como Instrumento De Medición Para Comparar Los Modelos De Excelencia en Gestión. *Revista Ibero-Americana de Estrategia (RIAE)*, 13(4), 18-32. <https://bibliotecavirtual.unad.edu.co/login?url=https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=edb&AN=114010442&lang=es&site=eds-live&scope=site>
- 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.
- Escobar, K. (2022) *Materia Fundamental o variables Gobernanza de la organización Indicadores que demuestran el cumplimiento de la materia.*  
<https://pdfcoffee.com/indicadores-que-demuestran-el-cumplimiento-de-la-materia-fundamental-pdf-free.html#Espa%C3%B1ol>
- 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, Y., Manzano, O & Torres, 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. <https://hemeroteca.unad.edu.co/index.php/book/article/view/3137>

Google Formularios. (2022) *Cumplimiento de la RSE*.

[https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScbjW-V7xJtU6FUANTNweWY4DH\\_jIizNeIxsG9GROAqV5AbNQ/viewform](https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScbjW-V7xJtU6FUANTNweWY4DH_jIizNeIxsG9GROAqV5AbNQ/viewform)

León, M., & León, R. (2018). Gestión De La Responsabilidad Social Empresarial Del Sector Alimentario Venezolano Y Ciudadanía. *Revista Orbis*, 13(39), 15–

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

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.

Méndez, A., Rodríguez, M & Cortez, K. (2019). Factores Determinantes de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE). Caso aplicado a México y Brasil. *Análisis Económico*, 34(86), 197–

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

Norma ISO (2010). ISO 26000. *Guía de responsabilidad social*.

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

Norma ISO (2010). ISO 26000. *Responsabilidad Social Visión general del proyecto*.

[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)

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.

Pérez-Sanz, J., Gargallo-Castel, A & Esteban-Salvador, L. (2019). Prácticas de RSE en cooperativas. Experiencias y resultados mediante el estudio de casos. *CIRIEC - España, Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa*, 97, 137–

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

- 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.
- Robayo, N. (2015). Cómo gestionar la responsabilidad social empresarial desde las pymes en Colombia. XX Congreso Internacional de Contaduría, Administración e Informática, 1(XX). <http://congreso.investiga.fca.unam.mx/docs/xx/docs/12.01.pdf>
- Robichaud, F. (2012) *ISO 26000: 7 materias fundamentales para la Responsabilidad Social Empresarial: ¿cómo medirlos?* Tomado de. <https://www.boreal-is.com/es/blog/responsabilidad-social-iso-26000/>
- 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.
- Imágenes tomadas de. [https://www.reddearboles.org/noticias/nwarticle/321/1/que-es-responsabilidad\\_social\\_empresarial](https://www.reddearboles.org/noticias/nwarticle/321/1/que-es-responsabilidad_social_empresarial), <https://anchor.fm/angie-vasquez10>,

## **Anexos**

### **Anexo A. Enlace al Código de Ética**

<https://infograph.venngage.com/ps/lol2xWmo6FE/codigo-de-etica-empresa-hellen-rool-sas>

### **Anexo B. Formato de Recolección de Información**

[https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScbjW-V7xJtU6FUANTNweWY4DH\\_jIizNeIxsG9GROAqV5AbNQ/viewform](https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScbjW-V7xJtU6FUANTNweWY4DH_jIizNeIxsG9GROAqV5AbNQ/viewform)