

**Trabajo remoto en relación a los estándares de responsabilidad social empresarial GRI
como base para la elaboración de Memoria de sostenibilidad de la empresa LikeU
para la vigencia 2020.**

Carlos Andrés Sánchez Peláez

Universidad Nacional Abierta y a Distancia -UNAD
Escuela de Ciencias Administrativas, Contables, Económicas y de Negocios-ECACEN
Maestría en Administración de Organizaciones
Mayo 2022

Resumen

El presente trabajo busca verificar si la modalidad de trabajo remoto de la empresa LikeU cumple los estándares GRI para la vigencia 2020. Mediante una investigación cualitativa, referida a un estudio de caso sobre la empresa LikeU, con la información e indicadores de RSE correspondientes, complementado con encuestas a 15 de sus empleados, entre administrativos y agentes de llamadas.

El método se basa en la construcción de un marco teórico, la compilación de los requisitos de los estándares GRI, el establecimiento de los componentes del trabajo remoto y verificación de su relación con los estándares GRI, para finalmente manifestar el contenido de la memoria de sostenibilidad.

Como hallazgo más significativo se evidencia que la modalidad de trabajo remoto tiene repercusiones en las tres dimensiones económica, social y ambiental de la empresa LikeU pero no lo suficiente para cumplir los requisitos dados por GRI para elaborar una memoria de sostenibilidad.

Palabras clave: Responsabilidad Social empresarial (RSE), LikeU, centros de llamadas, trabajo remoto, memoria de sostenibilidad.

Abstract

This paper seeks to verify whether the remote work modality of the company LikeU complies with the GRI standards for 2020. Through qualitative research, referring to a case study on the company LikeU, with the corresponding CSR information and indicators, complemented with surveys to 15 of its employees, including administrative and call agents.

The method is based on the construction of a theoretical framework, the compilation of the requirements of the GRI standards, the establishment of the components of remote work and verification of their relationship with the GRI standards, to finally express the content of the sustainability report.

As the most significant finding, it is evident that the remote work modality has repercussions in the three economic, social and environmental dimensions of the LikeU company, but not enough to comply with the requirements given by GRI to prepare a sustainability report.

Keywords: Corporate Social Responsibility (CSR), LikeU, call centers, remote work, sustainability report.

Tabla de contenido

Resumen	2
Tabla de contenido	4
Lista de tablas	9
Introducción	11
Planteamiento del Problema	13
Formulación del problema	15
Pregunta de investigación.....	16
Justificación	17
Objetivos.....	18
Marco teórico.....	19
Sostenibilidad y desarrollo sostenible	19
Responsabilidad Social Empresarial	20
Memorias de sostenibilidad.....	21
Modelos para evaluar la sostenibilidad en organizaciones	21
Marco conceptual	24
El Trabajo remoto.....	24
Evolución del concepto	25
Componentes del trabajo remoto.....	26

Trabajo remoto en el mundo	36
Estándares de responsabilidad Social Empresarial-RSE: El modelo GRI	40
Reporte de sostenibilidad tipo Esencial	42
Perfil de la organización	42
Estrategia	43
Temas materiales	44
Estado del arte	47
Antecedentes internacionales	47
Antecedentes nacionales	50
Marco legal	57
Marco geográfico	59
Metodología	60
Enfoque del Estudio	60
Nivel de estudio	61
Propuesta de diseño del trabajo	61
Alcance	62
Selección de la muestra	62
Técnica para la captura de información	63
Técnicas para el análisis de la información	64
Desarrollo de objetivos	66

Sumario de los estándares de responsabilidad social empresarial GRI	71
GRI 201-2016: Desempeño económico	72
GRI 202-2016: Presencia en el mercado	76
GRI 204-2016: Prácticas de adquisición	78
GRI 305-2016: Emisiones	79
GRI 307-2016: Cumplimiento ambiental	80
GRI 401-2016: Empleo	80
GRI 404-2016: Formación y enseñanza	80
GRI 405-2016: Diversidad e igualdad de oportunidades	81
GRI 418-2016: Privacidad del consumidor	83
GRI 419-2016: Cumplimiento socioeconómico	83
Modalidad de trabajo remoto dada en LikeU	83
Componente de tecnología	86
Componente de prioridades	87
Componente de SST	87
Componente de procesos	88
Componente de talento humano	89
Contenido de la memoria	91
Contenidos generales	91
Participación de los grupos de interés	91

Información general	92
Declaración del gerente	94
Temas materiales.....	96
Dimensión ambiental	97
Dimensión social	97
Dimensión Económica.....	99
Conclusiones	101
Conclusiones respeto al objetivo. <i>Elaborar sumario de los estándares de responsabilidad social empresarial GRI y su relación con la modalidad de trabajo remoto.</i>	101
Conclusión respeto al objetivo. <i>Definir la modalidad de trabajo remoto dada en LikeU especificando sus componentes.</i>	101
Conclusión respeto al objetivo. <i>Verificar si la modalidad de trabajo remoto propuesta por la empresa LikeU cumple los estándares de responsabilidad social GRI</i>	101
Conclusión respeto al objetivo. <i>Especificar los componentes para la memoria de sostenibilidad de la empresa LikeU de Medellín para el año 2020.</i>	102
Aspectos a mejorar	103
Lecciones aprendidas	104
Referencias.....	105
Anexos	109
Anexo 1. Autorización uso estándares GRI	109

Anexo 2. Lista de verificación requisitos estándar GRI -2016.	110
Anexo 3. Transcripción de encuestas	117
Anexo 4. Matriz de evaluación de estándares	127

Lista de tablas

Tabla 1. Tabla Resumen de las características distintivas de los modelos y estándares.....	21
Tabla 2. Grupos de interés de la empresa LikeU	66
Tabla 3. Empleados por región.	76
Tabla 4. Diferencia del salario base y de la remuneración de mujeres respecto a hombres	77
Tabla 5. Cantidad total de trabajadores y su rotación media, detallado el rango de edad y sexo.	81
Tabla 6. Empleados por categoría de diversidad	82
Tabla 7. Comparativo de componentes de trabajo remoto y estándares GRI-2016.....	84
Tabla 8. Porcentaje de empleados por categoría de diversidad.....	98
Tabla 9. Diferencia del salario base y de la remuneración de mujeres respecto a hombres.....	98
Tabla 10. Empleados de LikeU por región.....	100

Lista de figuras

Figura 1. Ubicación de LikeU.....	59
Figura 2. Modelo participación de grupos de interés en la priorización de temas materiales	92

Introducción

El impacto de las acciones en materia de responsabilidad social empresarial -RSE- de las empresas tiene repercusión en diversidad de grupos de interés como por ejemplo asociaciones, grupos de empresas, empleados, organizaciones no gubernamentales, inversionistas, clientes, etc. Por lo que GRI (2006) ha contado con una amplia participación de estos grupos para lograr un consenso, con lo cual ha podido abstraer en sus guías lo más importante en materia de RSE que deben mostrar las empresas en sus memorias de sostenibilidad, las cuales son documentos anuales para dar cuenta de las acciones en la materia.

LikeU es una microempresa del sector servicios ubicada en Medellín, la cual funciona básicamente como centro de llamadas en la modalidad de trabajo remoto, y al igual que muchas empresas resalta sus acciones en materia de RSE sin una bitácora clara, desde una visión de sus directivos, buscando sobresalir en el mercado y atraer la atención de los inversionistas.

LikeU dentro de sus políticas menciona varios principios, el ser productivos: producción aumentada en 18% e implementación hasta 3 veces más rápida que los centros de llamadas convencionales; ser competitivos: incremento en cobertura, gestión de riesgos, capacidad y *compliance* (cumplimiento normativo) y operación en cualquier país; fidelización: afinidad con la marca porque 93% de los asesores de LikeU continua después de un año; y sustentabilidad: 65% menos huella de carbono, mayor huella de equidad y más incluyentes que empresas convencionales del sector. Tales acciones serán evaluadas en el marco planteado por GRI para elaboración de memorias de sostenibilidad.

Ya que para las empresas es importante presentar los datos de sustentabilidad para abrirse mercados y lograr reconocimiento en el gremio, todo esto en el marco de estos estándares que permiten la acreditación no obligatoria, pero que son una gran ganancia para las empresas. En Colombia más de 200 compañías, ya preparan informes anuales bajo parámetros GRI, que se presentan junto con los reportes financieros en las asambleas, dentro de las cuales se encuentran el 80% de las grandes compañías nacionales, como es el caso del grupo Nutresa y Ecopetrol (Arias, 2016).

Un aspecto importante que resaltan los directivos de Global Reporting Initiative (GRI), es que los informes de sostenibilidad son útiles para que las empresas no restrinjan sus informes a mostrar casos positivos, permitiéndose reflejar una imagen más amplia de su actividad en materia de RSE con todo tipo de resultados, incluyendo también los aspectos por mejorar. Buscando que el desempeño de las pymes se enfoque a las demandas y políticas en materia de RSE de las empresas grandes a las cuales sirven como proveedores. De esta manera desarrollar una política en materia de RSE no es opcional, sobre todo en la relación entre proveedores y contratistas. Finalmente, las empresas están comprendiendo que estableciendo una política de RSE aumentan sus posibilidades en la identificación y gestión de riesgos, aprovechamiento de oportunidades y optimización de los negocios, afirma la directora de GRI para América Latina, Padilla Andrea. (Dinero, 2019).

Planteamiento del Problema

A partir de los años 50 la población inicia a conocer las repercusiones de las compañías o entidades en su realidad, de manera que las personas interesadas demandan un mayor reconocimiento en temas de responsabilidad social. Entonces surge la responsabilidad social empresarial (RSE), como una corriente para las políticas y actuación de las empresas, la cual no es una práctica pasajera o caprichosa (Rodríguez,2018).

De manera que el concepto de RSE evoluciona y cobra gran relevancia en las empresas, pero al igual se hace necesario tener una guía, por lo cual surgen entidades que normatizan las acciones de las compañías en materia de RSE, como es el Global Reporting Initiative (GRI), entidad creada con el objetivo de resolver tal necesidad, suministrando una bitácora basada en el contexto, de forma clara y verisímil para la elaboración de memorias de sostenibilidad que logre ser utilizado por cualquier empresa sin importar su dimensión, tipo de productos o servicios ofrecidos o ubicación territorial. Actualmente hay varias metodologías para evaluar la RSE, de las cuales a nivel internacional la más reconocida es la metodología GRI que publica como guía para elaboración de memorias de sostenibilidad o documentos anuales para las empresas mostrar sus acciones en materia de RSE (GRI,2014).

El director del GRI en América Latina plantea que las pymes en su mayoría son conocedoras de su realidad y territorio. No obstante, las pymes no saben, ni tienen las capacidades para poner en práctica su estrategia de la sostenibilidad, a diferencia de las grandes empresas. Es fundamental el segmento de las Pymes en las que se crea más del 70% del trabajo en Colombia. Por tal motivo, los pequeños empresarios tienen el deber de impactar positivamente su entorno (Dinero, 2016).

LikeU es una PYME perteneciente al sector servicios y cuenta con una única sede administrativa en Medellín. LikeU brinda servicios de centro de llamadas (*Contact Center*). Adicionalmente ofrece ventas, mercadeo, servicio al cliente, *backoffice*, calidad y satisfacción del cliente. LikeU nació oficialmente el 31 de octubre del 2016 con inversión de su creador. Desde su fundación LikeU ha trabajado con más de una docena de clientes de mercados colombianos e internacionales, provenientes de diferentes sectores como: banca, telecomunicaciones, venta directa al retail y educación, entre otros.

LikeU nació como una nueva e innovadora alternativa que aumenta la satisfacción de los usuarios y otras partes interesadas del negocio, como los agentes de otros centros de llamadas. LikeU nació como una respuesta a esta necesidad de un trabajo donde los asesores se sientan a gusto, y permite a las empresas externalizar sus procesos de servicio al cliente con talento adecuado y calificado, trabajando bajo un modelo de trabajo remoto y economía compartida. («LikeU es un emprendimiento que busca que el servicio de *Call Center* sea desempeñado por personas que amen lo que hacen.», 2016)

LikeU fue elegida por *Grey Matters Capital* (es un fondo de inversión asentado en USA, enfocado a proyectos de gran repercusión social en las mujeres). A LikeU se le dio una suma de 100.000 dólares como capital semilla inicial ((20 mil nuevos empleos para mujeres en la ciudad: la ambiciosa meta de LikeU, 2017)

LikeU ha recibido reconocimientos y premios a la innovación, además ha sido noticia en algunos de los medios más influyentes en Colombia y los Estados Unidos, como El Colombiano, CM&, Cromos, Portafolio, Pulso, BluRadio, Rednoticias, etc. Por otra parte, en 2017 LikeU fue elegida empresa con mejor gestión de la innovación, reconocimiento otorgado por RutaN (González, 2017).

En el 2018 LikeU fue reconocida con el premio a la empresa social por *Boston Consulting Group* (BCG), buscando apalancar el poder de los negocios sociales para erradicar la pobreza por su compromiso de disminuir las brechas de empleo de las mujeres (ya que actualmente por cada 3 hombres desempleados hay 7 mujeres desempleadas) y mejorar las relaciones de las empresas con sus consumidores, a través del trabajo remoto prestando los servicios de telemercadeo, servicio al cliente y administración de clientes, según Juan Esteban Rincón gerente fundador . El reconocimiento le permitió a LikeU acceder gratuitamente por varios meses a una consultoría de alto nivel, como a las que acceden las multinacionales (*Value for Women*, 2019).

En tal sentido, LikeU ha sido un modelo innovador por las características de trabajo remoto, enfoque de género, contribución al ambiente y optimización del tiempo y mejores ingresos respecto a los *call centers* tradicionales. Pero estas acciones por si solas no constituyen una política clara en materia de RSE, por lo cual de continuar presentando las acciones de RSE de manera aislada será una gran falencia en su crecimiento empresarial.

Formulación del problema

LikeU ha divulgado diferentes acciones en materia de responsabilidad social, resaltando la modalidad de trabajo remoto como eje central de su estrategia empresarial, que conlleva a la poca huella ecológica de la empresa porque al no tener que utilizar transporte se dejan de emitir toneladas de gases contaminantes. Además, su enfoque de género al dar prioridad en el empleo a las mujeres como un ejemplo de fuente de ingresos para ellas, pero estas no dejan de ser acciones aisladas en materia de RSE por lo que con este panorama se hace necesario evaluar el desempeño

de LikeU con los estándares internacionales de responsabilidad social, buscando responder la consecuente interrogación de investigación:

Pregunta de investigación

¿La modalidad de trabajo remoto en la empresa LikeU como estrategia de responsabilidad social empresarial cumple los requisitos dados por los estándares GRI?

Justificación

Con esta investigación se busca verificar si la modalidad de trabajo remoto de la empresa LikeU de Medellín cumple los estándares GRI para la vigencia 2020, ya que actualmente el trabajo remoto es la estrategia de la empresa como diferenciador en el mercado de centro de llamadas, dónde la mayoría de empresas son de trabajo modalidad presencial.

Se quiere validar si la modalidad de contrato de trabajo remoto cumple requisitos en las tres dimensiones de la RSE-Responsabilidad Social empresarial- como estrategia central de la empresa LikeU en la materia, o si por el contrario sería necesario afianzar otros aspectos de la estrategia empresarial que permitan un desarrollo completo de RSE en las tres dimensiones: económica, social y ambiental.

LikeU es una empresa pequeña que pretende alcanzar un crecimiento significativo y sobresalir por su responsabilidad social, por lo que contar con una memoria de sostenibilidad enmarcada en un estándar internacional sería de gran ayuda para realizar planes de mejora al respecto.

Hasta el momento LikeU no realiza memorias de sostenibilidad, pero contar con este tipo de informes basados en una metodología como la planteada por GRI, le permitiría mostrar sus desarrollos en materia de responsabilidad social empresarial -RSE- de manera clara y en un marco comparable con la mayoría de empresas a nivel internacional, permitiendo presentar la información a sus grupos de interés, en especial a clientes e inversionistas.

Objetivos

Objetivo general

Verificar si la modalidad de trabajo remoto de la empresa LikeU cumple los estándares GRI para la vigencia 2020.

Objetivos específicos

Elaborar sumario de los estándares de responsabilidad social empresarial GRI y su relación con la modalidad de trabajo remoto.

Definir la modalidad de trabajo remoto dada en LikeU especificando sus componentes.

Verificar si la modalidad de trabajo remoto propuesta por la empresa LikeU cumple los estándares de responsabilidad social GRI.

Especificar los componentes para la memoria de sostenibilidad de la empresa LikeU de Medellín para el año 2020.

Marco teórico

Sostenibilidad y desarrollo sostenible

La sostenibilidad se trata de un atributo del desarrollo que encierra la satisfacción de las necesidades de la población presente, sin menoscabar la capacidad de la satisfacción de las necesidades de las futuras generaciones (Muiner, 2005).

A través de la historia se ha venido desarrollando el concepto desde diferentes perspectivas enfocadas en tres factores principalmente: ambiental, económico y social. Para finalmente llegar a la conclusión de que la articulación de estos tres factores se derivan las tres dimensiones de la sostenibilidad, entendida como un todo con la correlación que existe entre los distintos factores. (Lira, 2018)

De manera que es preciso hablar de desarrollo sostenible para lograr la sostenibilidad, el cual se refiere a la integración de las metas de una calidad de vida elevada, la salud y la prosperidad con justicia social y al mantenimiento de la capacidad de la tierra para conservar la vida en toda su diversidad. Estas metas sociales, económicas y ambientales son interdependientes y se refuerzan mutuamente. El desarrollo sostenible puede considerarse como una vía para expresar las más amplias expectativas de la sociedad en su conjunto. (ISO, 2015)

Bajo este modelo la especie humana debe actuar concibiendo que es parte de un sistema en el que cada uno de sus elementos (hombre, naturaleza y economía) tienen una función fundamental dentro del mismo. Es decir, que los factores económicos, sociales y ambientales deberán desarrollarse en paralelo y de manera integrada para que pueda alcanzarse la sostenibilidad. El económico enfocado en analizar la forma en que se establecen los costos de los bienes y de tomar las medidas necesarias para mejorar el crecimiento económico, a corto y a largo plazo; el

social, referente a la distribución equitativa de los recursos para satisfacer las necesidades de la sociedad ahora y en un futuro; y el ambiental, relativo al manejo responsable de los recursos naturales. (Lira, 2018)

Responsabilidad Social Empresarial

En vista de lograr el desarrollo sostenible, todas las entidades deben actuar coherentemente para lograrlo, de manera que se habla de responsabilidad social empresarial o responsabilidad social corporativa como el compromiso que una empresa o entidad debe asumir ante los impactos que sus decisiones y actividades ocasionan en la sociedad y el ambiente, mediante un comportamiento ético y transparente que contribuya al desarrollo sostenible, incluyendo la salud y el bienestar de la sociedad; (ISO, 2010)

Actualmente la Responsabilidad social empresarial (RSE) es concebida como la acción mejorada de gestionar y de realizar negocios, en donde las compañías se preocupen porque su producción sea sustentable tanto a nivel económico, como social y ambientalmente (Villacís-Pérez y CaicheMorán, 2021).

Lo anterior permitirá que la RSE se vuelva inherente a la marca, dándole un valor positivo, el cual será percibido por los clientes y consumidores. Logrando así una ventaja competitiva que le permitirá posicionarse como una empresa socialmente responsable. Así que, la RSE se constituye en una herramienta con gran poder para otorgarle diferenciación a la marca y darle competitividad en el mercado (Echeverría, Abrego y Medina, 2018).

Memorias de sostenibilidad

Son documentos o informes que realizan las empresas para exponer su desempeño en términos de lograr la sostenibilidad de la empresa, abarcando los campos económico, financiero, social, ambiental y de dirección y gestión. Tales informes están orientados a conocer de cerca el comportamiento de las organizaciones durante un período de tiempo generalmente anual, con el objetivo de dejar testimonio de una o varias actividades que sirvan de base a procesos similares en el futuro, al igual que para delimitar nuevas metas y gestionar cambios necesarios. (ISO, 2015).

Otros nombres que se dan a las memorias de sostenibilidad en las empresas son: triple cuenta de resultados, balance general e informes de responsabilidad corporativa. En cualquier caso, su esencia es la misma si el objetivo principal del documento es la sostenibilidad de la organización y la mejora del desempeño. (ISO, 2015).

Modelos para evaluar la sostenibilidad en organizaciones

A continuación, se presentan los 7 modelos principales desarrollados para evaluar la sostenibilidad en las organizaciones, sus características, autores y estándares o metodologías que se basan en cada modelo (ver tabla 1).

Tabla 1.

Tabla Resumen de las características distintivas de los modelos y estándares

Modelo	Características	Autores	Estándares o metodologías basados en el modelo
TBL (Triple cuenta de resultados, en	Tiene como base que la sostenibilidad debe ser evaluada en tres dimensiones,	Freer Spreckley (1981) John Elkington (1994)(1997)	GRI (<i>Global Reporting Initiative</i>) La Norma para la Evaluación Ética y la

inglés <i>Triple Bottom Line</i>)	ambiental, social y económica. Parte del carácter multidimensional de la sostenibilidad.	Wu y Wu (2011) Wallis, A. M., Graymore, M. L. M. y Richards, A. J. (2011)	Gestión Socialmente Responsable (SGE 21) La Norma Internacional de Responsabilidad Social (SA8000), la Norma de Aseguramiento de Sostenibilidad (AA1000AS), los Índices de Sostenibilidad Dow Jones y la Norma Internacional ISO 26000
PER (modelo presión-estado-respuesta (PER) y en idioma inglés <i>pressure-state-response</i> (PSR))	Tiene como base las relaciones causa-efecto entre los aspectos que se evalúan. Evolucionó desde un enfoque ecológico hacia un enfoque de sostenibilidad.	D. J. Rapport y A. M. Friend (1979) Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) (1993)	Actualmente su uso está discontinuado.
Cuatro pilares de la sostenibilidad	Incluye una dimensión conciliadora o integradora de las tres dimensiones del TBL. La cuarta dimensión puede variar en dependencia del autor: institucional, política, educación, gobernanza o técnica.	Naciones Unidas (1995) Instituto de Wuppertal: Spangenberg y Bonniot (1998) Valentin y Spangenberg (2000) Kain (2000) Edwards (2005) O'Connor (2006)	Indicadores e índices de sostenibilidad propuestos por diferentes autores Prasad-Dhital, Pyakurel, Ratna-Bajracharya y Shrestha (2014); Dočekalová y Kocmanová (2016) UNESCO-Informe de Seguimiento de la Educación Mundial de 2016
LCSP (Centro Lowell para el Desarrollo Sostenible-LCSP, por su sigla en inglés de <i>Lowell Center for Sustainable Production</i>)	Tiene su base en el desarrollo evolutivo de los sistemas organizativos. Propone cinco niveles para el desarrollo sostenible de la producción.	Taisch, Sadr, May y Stahl (2013) Vijayalakshmi, Agamuthu y Hashim (2013) Vermaa, Singhb y Kishwanc (2016) Veleva y Ellenbecker (2001)	Ha sido aplicado en la evaluación de la sostenibilidad de la producción en varias organizaciones. Por ejemplo, los autores Greiner (2001a, 2001b); Veleva y Ellenbecker (2001); Veleva, Hart, Greiner y Crumbley (2003); Resina, Mendes y Moris (2012); Vijayalakshmi et al. (2013); Vijayalakshmi (2016) aplican el modelo LCSP en varias entidades de

			los sectores farmacéutico, petroquímico y textil.
ASG (Modelo ambiente-social-gobernanza)	Tiene su base en la integración de las dimensiones ambiental, social y de gobierno. Se utiliza principalmente en la evaluación de inversiones.	Naciones Unidas (2006). Gond y Piani (2013) Rahdari y Rostamy (2015) Kocmanová y Dočekalová (2012).	Varios son los índices internacionales que se estructuran sobre la base del modelo ASG, tales como el Índice de Inversión Ética (FTSE4Good), el Índice de Responsabilidad Social e Inversión Ética (Ethibel), el Índice Social KLD, el índice Sustainalytics, y el modelo coreano ASG.
SBSC (El cuadro de mando orientado a la sostenibilidad - SBSC, por su sigla en inglés <i>Sustainability Balanced Scorecard</i>)	Tiene como base la herramienta cuadro de mando integral a las que incluye aspectos sociales y ambientales, manteniendo la relación causa efecto del CMI.	Robert S. Kaplan y David P. Norton (1992)(2001). Anjomshoae, Hassan, Kunz, Wong y Leeuw (2017). Figge, Hahn, Schaltegger y Wagner (2002) Hansen y Schaltegger (2016)	Varios autores han basado sus instrumentos para evaluar el comportamiento sostenible en el modelo SBSC, tales como Kang, Chiang, Huangthanapan y Downing (2015) ; Sands, Rae y Gadenne (2016); Medel-González, García-Ávila, Salomon, Marx-Gómez y Hernández (2016); Falle, Rauter, Engert y Baumgartner (2016).
Cubrix	Tiene como base el enfoque del desarrollo en etapas de los sistemas. Propone el desarrollo en siete niveles de las áreas claves en la gestión de una organización, en la medida en que son representados los grupos de interés.	Marrewijk (2010)	Su uso no ha sido implementado masivamente.

Fuente: elaboración propia con base en información consultada en Plasencia, Marrero, Bajo & Nicado (2018).

Marco conceptual

A continuación, se presentan dos temas principales: el trabajo remoto y los estándares GRI.

Inicialmente una caracterización del trabajo remoto, empezando por su definición, la evolución del concepto, luego sus componentes detallados; seguidamente como ha sido la apropiación de esta modalidad de trabajo en diferentes partes del mundo y en Colombia.

Seguidamente se presenta el modelo GRI para la elaboración de memorias de sostenibilidad, los componentes de estos estándares, y las memorias de tipo esencial.

El Trabajo remoto

El trabajo remoto facilita a las organizaciones contratar a personal apto por fuera del espacio geográfico dónde está la sede, reducir gastos por prescindir de grandes oficinas, extender los límites de la organización sin tener que trasladar las oficinas o abrir sedes físicas, mejorar la productividad, acrecentar los estímulos a empleados y disminuir el cansancio por la reducción de tiempos de desplazamiento hasta el sitio de trabajo, además rebajan los gastos correspondientes a cafetería, así como al traslado, y permitir el equilibrio en la vida laboral y familiar puesto que admite que los teletrabajadores permanezcan estancias más largas en su hogar. (Gentilin, 2019).

Según Corbi (2014) se ha encontrado diversos beneficios en el trabajo remoto tanto para los empleadores como para los trabajadores, de manera que laborar en la vivienda mejora la productividad inclusive en un 25%, asimismo, el empleado consagra un 11% más de tiempo a ocuparse. Igualmente presume un significativo ahorro de gastos para la empresa a nivel de instalaciones y facilita la expansión en diferentes territorios. Por otra parte, para el teletrabajador son importantes las ventajas. En primera instancia está el ahorro de tiempo en movilización al

trabajo, igualmente es importante la el horario más flexible, con la disminución del estrés y el poder concordar la vida familiar con el empleo. Además, el trabajo remoto de múltiples beneficios generales, en los países que practican el trabajo remoto se beneficia la economía por el mínimo gasto de combustibles, se reduce el uso de automóviles con todas sus consecuencias como mejora de la calidad del aire, lo cual repercute en la salud de los habitantes.

Pero el trabajo remoto también ha tenido inconvenientes. Entre los cuales se encuentran aspectos como el mínimo trabajo en equipo, una falta de ambiente laboral y el posible aislamiento de los trabajadores, quedándose fuera de ciertas dinámicas que sí se dan en la presencialidad. Así como el sentimiento de que hay menor control sobre los trabajadores, además la dificultad para reunirse de forma presencial, no obstante, las TIC han permitido a mejorar estas falencias. (Corbi, 2014).

Evolución del concepto

La denominación de la modalidad de trabajo remoto surgió en Estados Unidos en los años 70's, durante la crisis petrolera, Jack Nilles reconocido físico, ideó formas de optimizar los recursos no renovables. En primera instancia planteo “llevar el trabajo al trabajador y no el trabajador al trabajo”, dando lugar a la creación del concepto de “telecommuting” (que traduce teletrabajo o trabajo a distancia), la cual plasmó en su libro *The Telecommunications-Transportation Tradeoff: Options for Tomorrow*, escrito en 1973, buscaba disminuir gastos asociados al transporte de las personas y por ende ahorro de combustible (Eusebio, 2020).

Aunque, en esa época los avances en tecnología no eran tan avanzados para que el trabajo remoto fuera una realidad global. Aunque el avance tecnológico dado en los años ochenta y

noventa, caracterizado por la disminución sobresaliente de los costos de la tecnología informática, el aumento en la velocidad en las comunicaciones y la expansión mercantil del internet ubicaron al alcance de millones de habitantes la tecnología necesaria para el trabajo desde casa (Auronix, 2020).

Actualmente hay varios vocablos para referirse al trabajo en casa como trabajo remoto, trabajo virtual, o los anglicismos: *remote work*, *freelancer*, *telecommuting*, *telehomework*, *telework*, *virtual work* o *virtualhomework*, estos términos generalmente se usan indistintamente, pero es preciso aclarar que en cada país puede haber normas o comunicados que diferencian cada vocablo (Gentilin, 2019).

Componentes del trabajo remoto

Para realizar trabajo remoto hay varios aspectos o componentes claves que la organización y trabajadores deben tener en cuenta para que esta modalidad de trabajo se desarrolle en condiciones óptimas, garantizando la calidad de vida de los empleados y la prolongación de la producción (Organización Internacional del Trabajo, 2020). Tales componentes están relacionadas con la tecnología, las prioridades contemplando la seguridad y salud en el trabajo-SST, los procesos y el talento humano (Fasecolda, 2020), estos se presentan a continuación:

Tecnología: es necesario comprobar accesibilidad a los recursos de la empresa. Y en el momento que se requiera mayor ciberseguridad aplicar normas y políticas al respecto y disponer de programas informáticos especializados. (Fasecolda, 2020)

En este aspecto el concepto de digitalización es clave en su forma actual, refiriéndose al uso de sistemas informáticos en la nube y de las herramientas de programación, al igual que de las

aplicaciones apoyadas en la red a través de diferentes tecnologías para permitir el ingreso a distancia y la colaboración en el trabajo, además se dispone de más cantidad de aplicaciones y software para monitorear el trabajo de los empleados, principalmente cuando laboran desde lugares alejados (ósea la vivienda), y en situaciones totalmente diferentes a las del lugar tradicional de trabajo. Para el fin de monitorear las labores tienen un carácter intrusivo las aplicaciones que monitorean los movimientos de escritura o del mouse, o el lugar específico donde se ubican los empleados, por lo cual no se recomienda su uso. Asimismo, no han de usarse para remplazar el trabajo por resultados, ni el acoplamiento claro de las tareas y logros específicos que se anhelan de los empleados y el plazo para completarlas. Por otro lado, los empleados no deben requerir incrementar los gastos al laborar desde el hogar. Además, los empleados disfrutan la facultad de obtener por parte de la empresa computadores e instrumentos para posibilitar el desarrollo su trabajo como si estuvieran en su sitio habitual de trabajo, fuera de efectos negativos para su desempeño y bienestar, ya que trabajar con equipos y programas de menor calidad acarrea pérdida de la productividad, frustración y, finalmente renuncia de los recursos humanos. Debido a lo anterior, con el fin de llegar a la misma productividad que la conseguida en la empresa, la empresa ha de garantizar que los trabajadores remotos dispongan de la tecnología y las herramientas usadas en el lugar de trabajo habitual. Así que, es necesario dialogar permanentemente entre el empleador y los trabajadores para determinar posibles dificultades con los programas y para que los empleados manifiesten sus requerimientos particulares, referentes a equipo, programas informáticos y capacitación necesaria. (Organización Internacional del Trabajo, 2020).

Prioridades: es necesario revisar los proyectos importantes y definir hitos clave que se abordaran en el trabajo remoto. (Fasecolda, 2020).

Con el fin de asegurar la salud y la seguridad del recurso humano la institución debe identificar las áreas clave que requieren adaptación o atención particular cuando las personas trabajan fuera de los locales del empleador. Entre ellas, pueden figurar la protección de datos, la privacidad, la salud y la seguridad, la organización del trabajo, el acceso a la formación, etc. Los objetivos de coordinar los horarios de personas trabajando desde diferentes lugares y acoplar los horarios individuales de cuidadores en el hogar, y la mitigación del exceso de carga laboral pueden lograrse si se informa a tiempo las expectativas objetivas, se determinen plazos razonables acordes a la situación y se garantice paralelamente la continuación de las acciones y el grado de rendimiento esperado. (Organización Internacional del Trabajo, 2020).

En consecuencia, los métodos de gestión deben concordar con el escenario, y en especial establecer las prioridades, la cantidad de trabajo, las labores específicas y los tiempos. Acorde a lo planteado por la Organización Internacional del Trabajo (2020), dentro de las medidas generales que las organizaciones podrían implementar se encuentran:

- Solicitar a los empleados que realicen un plan propio de trabajo remoto, en el cual convendrá aclarar las prioridades y convenir los detalles con el jefe inmediato.
- Usar un sistema general para marcar la disponibilidad de horario y garantizar que los directivos y compañeros de trabajo lo respeten.
- Fraccionar los grupos más numerosos en equipos más pequeños con funciones múltiples, pero asignando a cada uno una misión clara dentro de jerarquía organizacional, de manera que las orientaciones y trabajos sean posibles de efectuar.

- Animar a los empleados a hablar cuando estén sobrecargados, como un método de aviso inmediato para descubrir el peligro de fatiga y reconocer el momento de repartir de nuevo los trabajos o redistribuir funciones en los integrantes del equipo.
- Realizar un análisis de destrezas entre los empleados, y así tener posibles candidatos con tiempo disponible para reubicar en grupos de trabajo sobrecargados.
- Dialogar sobre la mejor forma de lograr el trabajo. Cuestionar a los trabajadores sobre las formas de trabajar cuando son más productivos, enérgicos y concentrados. Alentar a los empleados a realizar las labores de esa forma óptima.
- Solicitar a los empleados que comuniquen a sus compañeros las experiencias de cambio de sus rutinas diarias de forma que todos puedan aprender para mejorar.
- Permitir tiempo desconectado para poder hacer el trabajo bien. (Organización Internacional del Trabajo, 2020).

Del mismo modo, para lograr un equilibrio entre la vida laboral y personal la herramienta más útil es tratar a los trabajadores remotos en relación a los resultados y no centrándose en el tiempo laborado u horario laboral. Conservando la cantidad de trabajo manejable e instaurando expectativas concretas con resultados realistas, así los empleados están mejor provistos para organizar su propio tiempo y sus tareas, con el fin de lograr un equilibrio de las labores con su vida íntima, como son las responsabilidades familiares. Este último es uno de los retos más significativos que afrontan los trabajadores remotos en la pandemia covid-19, se ha creado un conflicto entre el trabajo y la vida personal, que están viviendo porque los límites entre ambas facetas se han desvanecido. La caída de los límites entre el trabajo pago y la esfera personal presenta siempre problemática en este tipo de trabajo, principalmente es difícil para los padres y

madres combinar el cuidado de los hijos (debido al cierre de escuelas y guarderías) con el trabajo remoto en una jornada laboral completa o un largo periodo (Organización Internacional del Trabajo, 2020).

En las empresas se puede implementar otras medidas que se enuncian a continuación, u otras que consideren necesarias, para contribuir a optimizar el equilibrio entre la vida laboral y la vida personal de sus trabajadores remotos: en primera instancia apoyar iniciativas para establecer fronteras entre el tiempo laboral y la vida íntima, formulando esperanzas concretas respecto a los logros laborales esperados y permitiendo a los trabajadores la posibilidad de manejar sus horarios propios de trabajo en relación a las necesidades particulares. La organización debe garantizar que los empleados se sientan dispuestos a desconectarse del trabajo en instantes concretos, tales como, para descansar o labores personales, sin que haya lugar a repercusiones a nivel laboral. El fomento de la comunicación clara y la reciprocidad entre empleados y directivos en temas de programación, disponibilidad y límites dentro de los grupos de trabajo. Apoyar a los teletrabajadores con hijos menores u otros compromisos relacionados con el cuidado, para que puedan cumplir con las expectativas de los jefes sin tener problemas para realizar sus labores, siendo apoyados con medidas particulares, como los acuerdos personales de licencia por paternidad que en varios países se han instituido, constituidos con fundamento en la interlocución nacional y a las reuniones entre los empleados y los jefes. (Organización Internacional del Trabajo, 2020).

Seguridad y salud en el trabajo: en relación a la multiplicidad de leyes y acuerdos colectivos a nivel nacional relacionados con la seguridad y salud en el trabajo-SST, el empleador es garante de la defensa de la salud y la seguridad en el trabajo del recurso humano, de igual manera se aplica al trabajo remoto, de manera que los empleadores asumen iguales responsabilidades en

materia de SST para los trabajadores remotos como para cualquier otro trabajador de la entidad. Incluyendo la tipificación y mitigación de los riesgos laborales en la casa, siendo los más comunes los riesgos psicosociales y los relacionados con la ergonomía. (Organización Internacional del Trabajo, 2020).

La Organización Internacional del Trabajo (2020) recomienda las organizaciones la actualización de la política de SST acorde a la normatividad vigente y realizar acciones relacionadas a mitigar los riesgos, en las cuales se sugiere contengan los siguientes elementos:

- Explicar y restablecer los compromisos de los empresarios referentes al cuidado de la salud y la seguridad laboral, creando un recuento de los riesgos y peligros para la salud y la seguridad, en el caso de la oficina en la casa, el computador, la ergonomía, la mitigación del estrés, otros aspectos de la salud mental.

- Esclarecer los derechos y compromisos de los trabajadores remotos referentes a su salud y seguridad en la realización del trabajo desde la casa.

- Renovar y empoderar a los encargados de la SST con equipos y métodos para que puedan gestionar la salud de los trabajadores, el entorno profesional, la formación, la información y la estrategia de verificación de desempeño en relación con la SST y los protocolos ergonómicos trazados individualmente para los trabajadores remotos.

- Brindar oportunidades de formación a los directivos y a los trabajadores remotos en relación a lo significativo de realizar buenos descansos en la jornada laboral y explicar que por tales descansos no asumirán consecuencias perjudiciales para su trabajo.

- Utilizar todas las estrategias para fomentar la salud física, como es el ejercicio, y animar a los recursos humanos a conservar hábitos alimenticios sanos, en otras palabras, comunicando

enlaces a contenidos relacionados con el bienestar físico y mental y apoyando el uso de aplicaciones y programas de ejercicio físico.

-Instituir iniciativas novedosas o aumentar las opciones existentes de apoyo psicológico para que los trabajadores compartan sus temores y preocupaciones de manera confidencial, es decir, mediante el acceso a líneas de ayuda, asesoramiento y programas de asistencia a los empleados.

-Animar a los directivos ser ejemplo para el capital humano a su cargo para que demuestren como reducir el estrés.

-Contemplar la opción de que los computadores de la oficina puedan ser prestados a los empleados para realizar el trabajo remoto en situaciones excepcionales como durante la pandemia Covid-19, además, el mobiliario como de oficina y otras herramientas requeridas y que permitan trabajar en la casa bajo estándares de ergonomía.

Procesos: la organización debe determinar métodos de comunicación respondiendo: ¿qué comunicar?, ¿Cuándo? y ¿medio a usar? Además, precisar el medio o plataforma para compartir los documentos e informar las directrices. Se propone, usar almacenamiento en la nube, en vez de correo y mensajes instantáneos, para facilitar el acceso. Por otra parte, inspeccionar resultados de los métodos implementados para compartir documentos, etc. (Fasecolda, 2020).

Acorde a la Organización Internacional del Trabajo (2020) en la comunicación se requiere llegar a una proporción y evitar las comunicaciones personales y sociales durante el horario de trabajo, buscando no “mezclar más los tiempos” laboral y familiar. Además, para una comunicación eficaz y que fomente verdaderamente el trabajo en equipo en el trabajo remoto, las empresas pueden tener en cuenta lo siguiente:

-Analizar si es posible manejar un archivo concentrado de todos los procesos, políticas y comunicados importantes de la empresa, tipo intranet. Informar oportunamente todo lo anterior al personal que esta tele trabando puede ser un gran reto para las empresas que no tienen establecida una cultura de comunicación.

-Instituir pautas para la comunicación: se requiere dar formalismo y previsualización a las reuniones virtuales, para que los equipos de trabajadores remotos se sientan seguros en este tipo de reuniones. Además, se pueden tener pautas a nivel personal, tal como tiempo de respuesta valido de la gente, nivel de detalle, estilo y modo de los escritos. (Organización Internacional del Trabajo, 2020).

-Ampliar la comunicación más allá del puro contenido, incluyendo los atributos sociales del trabajo, a través del desarrollo de conexión ajenas a los deberes del trabajo u oficina.

-No limitarse a un solo medio sino aprovechar todas las opciones de comunicación permitiendo que los trabajadores utilicen las herramientas más viables y fáciles de utilizar.

-Garantizar que los empleados tengan claridad en los medios y horarios para contactar a sus superiores. Tener esto claro es vital, además, poder haber diferentes opciones de comunicación acorde a la urgencia o la prioridad.

-Descubrir sesgos: es necesario debido a que se corre el riesgo de ser parcial. Analizando casos particulares como que un grupo de trabajadores siempre se comunica, qué algunos trabajadores permanecen silenciosos; además, que tipo de conexiones son más usuales entre los integrantes de grupo de trabajo; y la manera que los grupos más reducidos se comunican.

-Brindar estímulos y soporte: Principalmente en la situación que se dé un cambio inesperado de trabajo en el sitio regular a trabajo en casa, los jefes deben percatarse del estrés, oír a los

empleados cuando hablen de su preocupación o ansiedad y tener empatía con sus problemáticas relacionadas (Organización Internacional del Trabajo, 2020).

Talento humano: los trabajadores requieren cualidades determinadas para el teletrabajo, de manera que la empresa debe conocer el talento que tiene para convertirlo en personal eficiente para el trabajo remoto. inicialmente se debe identificar el personal con y sin experiencia y capacitar en las habilidades blandas y duras mediante programas de formación, velando por el autoaprendizaje de los empleados en sus casas (Fasecolda, 2020).

Conservar la motivación de los empleados, animarlos a ensayar distintas formas de trabajar mientras trabajan remotamente, conservar el espíritu colaborativo del grupo y permitir a los trabajadores la opción de desconectarse de las labores y que manejen un horario de trabajo moderado son algunos ejemplos de los pormenores que se pueden abordar en las formaciones y concientización de los jefes. Por otro lado, las empresas han utilizado diferentes enfoques para gestionar los equipos de trabajo remoto: los jefes deben ser capaces de evaluar el trabajo de su equipo por los resultados y por su parte los trabajadores remotos deben tener o desarrollar las aptitudes y conocimientos para este tipo de trabajo, teniendo acceso a oportunidades oportunas de formación. (Organización Internacional del Trabajo, 2020).

La Organización Internacional del Trabajo (2020) recomienda realizar las anteriores acciones incluyendo las siguientes recomendaciones:

-Ejecutar indagaciones periódicas (cada 15 o 21 días) respecto a los desafíos y necesidades de los trabajadores remotos y tratar individualmente tales necesidades mediante capacitaciones en línea, ejercicios de entrenamiento, talleres y seminarios web.

- Elegir los tipos de capacitación en sus guías existentes que se acoplen más al contexto, por ejemplo, desarrollo de liderazgo, optimización del tiempo y pautas de comunicación.
- Para los directivos se pueden disponer formaciones específicas (ya sea en primer o segundo ciclo) encaminadas a impulsar el liderazgo en el manejo de equipos de trabajo remotos, el manejo de crisis, la comunicación certera en el grupo remoto, la formación y acompañamiento.
- Brindar oportunidades de formación centralizadas en las habilidades sociales y en conductas comportamentales del trabajo a distancia, por ejemplo, la plena atención y la gestión óptima del tiempo. En tales capacitaciones los trabajadores remotos podrán aprender y adquirir habilidades para aminorar los riesgos para la salud, marcar los límites entre lo laboral y personal, y ser más eficaces. Recomendaciones como practicar ejercicio físico, alimentarse bien, dormir adecuadamente y desconectarse de los equipos tecnológicos son muy importantes en el desarrollo del trabajo remoto como en situaciones adversas. (Organización Internacional del Trabajo, 2020).
- Los dirigentes igualmente podrían participar de una capacitación centrada en aprender a elaborar de guías de conducta, sobre participación proactiva y opciones de colaboración, los cuales son elementos centrales para robustecer el dinamismo en el trabajo remoto.
- Comunicar explícitamente pautas y consejos para un trabajo remoto efectivo, sobre los retos a enfrentar con el cambio de trabajo y resultados esperados, la gestión óptima del tiempo y sobre hábitos sanos y autocuidado (Organización Internacional del Trabajo, 2020).

Trabajo remoto en el mundo

Trabajo remoto en Estados Unidos de América

En los noventa basado en la masificación de internet y de las computadoras personales el trabajo remoto empezó a ser factible tecnológicamente, sobre todo en Estados Unidos muchas empresas comenzaron a utilizarlo. Incluso las autoridades del gobierno empezaron a promoverlo, tal fue el caso de San Francisco, por ejemplo, a mediados de los 90 se favorecieron con exenciones fiscales a las empresas con al menos un 25% de su personal trabajando remotamente (Corbi, 2014).

El país con mayores empleados en la modalidad de trabajo remoto es Estados Unidos. Allí, el 37% de todos los trabajadores informa que ha realizado trabajo remoto durante el 2015 (*Eurofound and the International Labour Office, 2017*).

Según el ranking publicado por Forbes las mejores empresas para realizar trabajo remoto en Estados Unidos son: Appen, Lionbridge, VIPKID, Liveops, Working Solutions, Kelly Services, EF - Education First, SYKES, Concentrix y Williams-Sonoma. (Veras, 2020).

Trabajo remoto en Europa

En el caso de Europa la modalidad de trabajo remoto ha aumentado ostensiblemente en varios países, en Suecia, por ejemplo, la proporción de empleados que realizan este tipo de trabajo aumentó del 36% en 2003 al 51% en 2014. Por otro lado, hay países donde esta modalidad se ha implementado poco, como en Alemania únicamente con el 12% de los trabajadores y España donde 6,7% de los trabajadores realizan trabajo remoto (*Eurofound and the International Labour Office, 2017*). A pesar de que en España sobresalen grandes empresas que fomentan la

modalidad de labores remotas: Telefónica, Repsol o el Banco Santander (Cerdera,2020).

Trabajo remoto en Asia

En Japón en julio de 2017, el ministerio de asuntos internos inauguró el Día del trabajo remoto para promover el trabajo a distancia. (Japantimes, 2017). En Japón el trabajo remoto se promueve principalmente como una herramienta para combatir la disminución de la fuerza laboral dada durante las dos últimas décadas, fomentando la participación principalmente de mujeres con niños pequeños. (Eurofound and the International Labour Office, 2017).

De manera similar a Japón, en China el trabajo remoto esta mucho menos extendido que en Occidente. Pero desde el mes de febrero del 2020, millones de ciudadanos chinos han enfrentado los pros y contra de tener la oficina en casa por primera vez. Es por esto que el Ministerio de Industria y Tecnologías de la Información (MIIT) chino se ha propuesto drásticamente que el brote de COVID-19 no entorpezca el despliegue de las redes 5G en el país para facilitar en trabajo desde casa mediante la conectividad (Centro de Estudios Latinoamericanos sobre China - CELC, 2020).

Por otro lado, en India, el trabajo remoto esta por fuera del modelo económico actual de ese país. (Eurofound and the International Labour Office, 2017).

En Asia en trabajo remoto se ha incrementado en menos velocidad debido a motivos culturales como en el caso de Japón y China, ya que este modelo no ha sido priorizado por los gobiernos con el caso de India, aunque la tecnología de internet más veloz desarrollada y

masificación de celulares 5G permitirán que los cambios hacia la adopción de políticas de trabajo remoto se den de manera acelerada en estos países.

Trabajo remoto en Latinoamérica

En Argentina, una serie de intervenciones para fomentar leyes por parte de entidades públicas determinadas para temas laborales, mediante acuerdos a nivel nacional se han concentrado en el trabajo remoto, por lo que fue creado el Centro de Teletrabajo y Teleinformación (CTT) en la Universidad de Buenos Aires durante el 2000 como solución a la severa situación económica dada en este país en la década de 1990, en busca de evaluar la capacidad de creación de empleo a través del trabajo remoto en estrecha colaboración con agencias del gobierno, organizaciones de trabajadores y empresas (Eurofound and the International Labour Office, 2017).

En Brasil, el interés público en trabajo remoto ha ido creciendo más lentamente que en los países examinados hasta ahora. Discusiones a nivel local sobre las virtudes y las limitaciones de la modalidad laboral se han alentado más recientemente en Brasil, en 2013 se dio un debate por la creciente preocupación relacionada con problemáticas ambientales por emisión de gases y alto tráfico vehicular en las ciudades más importantes como Sao Paulo, en donde la concentración de contaminantes es muy alta y el tiempo promedio de viaje es muy largo (una hora y 40 minutos), por lo tanto, el trabajo remoto se ve como un medio para reducir los desplazamientos y la contaminación. (*Eurofound and the International Labour Office, 2017*).

Actualmente en Sudamérica hay cuantiosos casos de trabajadores a distancia independientes y nutridos pilotos desarrollados en organizaciones, principalmente empresas grandes que usan trabajo remoto de forma regular. Por ejemplo, Siemens, Dow (empresa petroquímica), IBM y

Roche Laboratorios. Etc. (Corbi, 2014).

Un ejemplo de empresas que promueven el trabajo remoto en Latinoamérica es Auronix, empresa mejicana que se destaca por el trabajo remoto, se consagra a desarrollo de conjunto de técnicas especializadas para el trabajo remoto en centros de llamadas y cuenta con más de 30 500 empleados directos. (Auronix, 2020).

En diferentes países de Latinoamérica se ha avanzado en la normatividad referente al teletrabajo y su promoción por parte de los gobiernos, no obstante, todavía no se encuentran promulgadas leyes que regulen formalmente todos los aspectos de esta modalidad de trabajo, de manera que todavía existen diversos vacíos legales.

El trabajo remoto en Colombia

En Colombia se diferencian el teletrabajo y el trabajo remoto como dos modalidades diferentes ante la ley. El teletrabajo es regulado como se mostrara más adelante, y el trabajo remoto toma heterogéneas formas de asumirse sin una regulación específica, como son el trabajo a distancia por horas, con un horario de atención al público establecido, para atarearse de modo sincrónico con la sede presencial; por otra parte, el trabajo por objetivos:, modalidad en la cual los no se define un horario específico y el empresario se asegura exclusivamente de que se logren realizar todos los trabajos asignados en un periodo de tiempo determinado (Medina, 2020).

Según las últimas estadísticas del país, la cantidad de personas que trabajan en modalidad de teletrabajo es alta. El país pasó de 31.553 personas teletrabajando en el 2012 a 122 278 teletrabajadores durante el año 2018, según estudio de incursión en esta modalidad de trabajo realizado a nivel nacional, con un intervalo de confianza del 95% y error muestral de 2.3 (Centro Nacional de Consultoría, 2018).

En el caso particular de trabajo remoto que se maneja en LikeU se caracteriza por la prestación de un servicio desde casa durante 4 a 6 horas diarias, mediante la conexión a través de internet, para lo cual se firma un contrato de tipo prestación *de servicios* que se describirá más adelante acorde a la normatividad colombiana. En este caso el trabajador o contratista debe proporcionar los medios como: conexión a internet, espacio de trabajo (escritorio y silla), computador y diadema de audio necesarios para las labores necesarias para el trabajo concertado.

Estándares de responsabilidad Social Empresarial-RSE: El modelo GRI

El modelo más aceptado a escala internacional para elaborar las Memorias de Sostenibilidad es el propuesto por *Global Reporting Initiative (GRI)*, institución independiente que en el año 2000 creó el primer estándar mundial para la preparación de memorias de sostenibilidad. En 2016 se avanzó a tener los Estándares GRI actualizados, envolviendo además novedosas pautas para la producción de memorias de sostenibilidad y precisando un nuevo referente de consulta.

Los Estándares GRI incorporan altos ejercicios aplicables mundialmente para comunicar abiertamente las repercusiones medioambientales económicos, y sociales de una empresa. Los estándares son de uso libre por todo tipo de empresas con los respectivos créditos a la organización GRI (como consta en comunicación recibida de GRI Latinoamérica en el Anexo 1).

La producción de informes de sostenibilidad partiendo de los estándares GRI suministra datos relacionados con las aportaciones al desarrollo sostenible y problemáticas generadas por las organizaciones en materia de sostenibilidad (Global Reporting Initiative-GRI, 2019).

Los Estándares GRI se manejan en módulos interrelacionados que están diseñados especialmente para usarse conjuntamente en el tiempo de preparar informes de sostenibilidad

centrados en temas materiales. Los tres Estándares Universales son aplicables a cualquier organización que prepare un informe de sostenibilidad. También, las empresas eligen cuales estándares temáticos usarían para comunicar sobre algunos de sus temas materiales, dentro de los temas medioambientales, económicos o sociales (GRI, 2019).

El Global Reporting Initiative (GRI, 2014) en su página web precisa los informes de sostenibilidad así: “Una memoria de sostenibilidad expone información acerca del desempeño económico, ambiental, social y de gobierno de una organización.” Es de anotar que la versión original anglosajona, exceptúa el “gobierno” de una empresa: “Una memoria de sostenibilidad es una memoria publicada por una empresa u organización sobre los impactos económicos, ambientales y sociales causados por sus actividades diarias”. No obstante, también estipula que: “Una memoria de sostenibilidad también presenta los valores y el modelo de gobernanza de la organización y demuestra los vínculos entre su estrategia y su compromiso con una economía global sostenible”.

El estilo de preparación de memorias del GRI (2006) asume como finalidad suministrar un referente universalmente admitido para comunicar acerca de los resultados económicos, medioambientales y sociales de una entidad.

Los estándares GRI vigentes comprenden dos tipos, los estándares universales pertenecientes a la serie GRI-100 correspondientes a fundamentos (GRI-101), información general (GRI-102) para aportar información particular sobre determinada empresa y sobre su enfoque de gestión (GRI-103), Emplear el GRI 103 a cada uno de los temas materiales posibilita a la empresa aclarar por qué un tema en concreto es material, el alcance del tema o dónde ocurren los

impactos, y la manera en que la organización trata estos últimos. (GRI, 2016a).

Seguidamente están los estándares temáticos, los cuales plantean contenidos específicos en los que se analizan los temas materiales económicos (correspondientes a estándares serie GRI 200), ambientales (estándares serie GRI 300) y sociales (estándares serie GRI 400). (GRI, 2016a).

Reporte de sostenibilidad tipo Esencial

Existen dos formas de profundidad en la aplicación del marco GRI denominados esencial y exhaustiva, según la cantidad de contenidos incluidos (GRI, 2016a).

El reporte esencial comprende los aspectos de información correspondiente al perfil, la estrategia en materia de RSE, la ética empresarial y que tan integra es la empresa, tanto como su gobernanza, la intervención de las partes interesadas y su proceso de elaboración de informes, con base a los estándares universales 101,102 y 103. Además, respecto a los indicadores de desempeño, mínimo uno en cada tema: económico, social y ambiental, de manera que se cumpla todos los requerimientos para la elaboración de informes de al menos un contenido sobre el tema. GRI (2016).

Para el caso de LikeU por ser el primer reporte de RSE dentro de un marco normalizado se realizaría un informe esencial que es el más sencillo.

Perfil de la organización

Acorde a GRI (2016a) el informe deberá contener una descripción general de la dimensión, el

establecimiento territorial y las acciones de una empresa. Constituye información de la realidad de la organización sustancial para contribuir a que las partes interesadas comprendan la capacidad de la organización y sus repercusiones medioambientales, económicas y sociales. El reporte además deberá contar con un índice, y aspectos sobre la gobernanza, y responsabilidades y contribución de los *stakeholders*.

Estrategia

Según la guía GRI (2016a) el contenido del reporte de sostenibilidad tipo esencial incluye la estrategia de la empresa en términos de RSE, la cual se iniciaría con la declaración del gerente de LikeU el Sr. Juan Esteban Rincón, esta es una declaración sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y su estrategia. Esta declaración debe presentar la estrategia y la visión global a corto plazo, a medio plazo (3-5 años) y a largo plazo, en especial en lo referente a la gestión de los principales desafíos asociados al desempeño económico, ambiental y social. La declaración deberá incluir:

- El enfoque (visión) y estrategia para toda la compañía a un año, cinco años y largo plazo referentes al manejo de las repercusiones sociales, económicas y medioambientales representativas, impactos generados por la empresa directa o indirectamente a manera de efecto de transacciones con terceros (por ejemplo, con proveedores y entes o instituciones de la localidad). (GRI, 2016a)
- Las prioridades estratégicas y los temas clave a corto y medio plazo relativos a la sostenibilidad, incluidos el cumplimiento de los Estándares más usados mundialmente y la correlación de estos con el triunfo y la estrategia de la empresa en el largo plazo.
- Los rumbos más generales (por ejemplo, de macroeconomía o política) que puedan afectar el

desempeño de la empresa y afecten en sus lineamientos de sostenibilidad.

- Los hechos importantes, éxitos y fallas durante el tiempo contemplado en el informe.
- Los juicios sobre el avance logrado acorde a las metas establecidas;
- La posición referente a desafíos y metas primordiales de la empresa para el año siguiente, igualmente los planes a mediano plazo.
- Demás atributos relacionados con la orientación estratégica empresarial.

Además, el informe incluye la descripción de los *stakeholders* y la valoración de las políticas de gestión acorde a la guía GRI 103: Enfoque de Gestión 2016 (GRI, 2016e).

Temas materiales

En esta parte del informe se tratarían los temas materiales priorizados por la organización en las dimensiones ambiental, social y económica. Recordando que para el caso de los reportes esenciales se presenta por lo menos un tema completo de cada dimensión. GRI (2016a). Se cuenta con un total de 34 estándares o temáticas materiales, de los cuales se elegirían inicialmente los más representativos acorde a las acciones de LikeU en materia de RSE.

En el caso de la dimensión económica se analizan aspectos en lo referente de la sostenibilidad que compromete las repercusiones de la empresa sobre las circunstancias financieras de sus *stakeholders* y de las redes económicas locales, nacionales e internacionales. Ilustrando mediante datos económicos el movimiento de recursos entre las distintas partes interesadas y los más importantes impactos económicos generados por la empresa sobre la totalidad de la comunidad. En los temas económicos hay 7 estándares del 201 al 207, como por ejemplo el estándar GRI 201: Desempeño económico, en el cual se informa el valor económico directo logrado,

conteniendo entradas, costos de aprovechamiento, remuneración a trabajadores, dádivas y demás inversiones en la sociedad, ganancias no distribuidas y desembolsos a provisos de capital y al gobierno. Implicaciones económicas y otros peligros y ventajas originados del cambio climático, deberes del plan de beneficios específicos y otros planes de jubilación y asistencia económica dada por el gobierno. (GRI, 2016b)

Respecto al componente ambiental de la sostenibilidad, se enmarca a los impactos de una empresa en el conjunto natural de elementos bióticos y factores abióticos, comprendidos los hábitats, el terreno, la atmosfera y las fuentes de agua. GRI plantea para esta dimensión 8 temas del 301 al 308, tal como GRI 301: Materiales, el cual incluye contenido sobre materiales utilizados por masa o volumen, materias recicladas, elementos reutilizados y componentes del empaque. (GRI, 2016c).

Por otro lado, en los temas de desempeño social se señalan los más importantes elementos del desempeño en correspondencia con el tema laboral, los derechos humanos, la comunidad y la responsabilidad sobre bienes y servicios. Entre los temas se encuentran 19 estándares (del 401-al 419), los cuales incluyen derechos laborales, derechos humanos, la comunidad y responsabilidad sobre productos, por ejemplo, el estándar GRI 401 trata sobre empleo (GRI, 2016d).

En relación con el trabajo remoto los estándares se podrían aplicar a cualquier empresa que maneje esta modalidad, ya que estos son universales independiente del tamaño o tipo de empresa. (GRI, 2019). Respecto a los temas materiales habría que analizar si los ahorros en tiempo y emisiones por transporte caben dentro alguno de los temas materiales ambiental o social, de igual manera analizar si la posibilidad que tienen los trabajadores remotos de optimizar

el tiempo, compartir con su familia y cuidar los hijos cabe dentro de uno de los temas materiales social o de derechos humanos.

Estado del arte

A continuación, se presentan artículos, documentos relacionados con el tema de Trabajo remoto y memorias de sostenibilidad:

Antecedentes internacionales

Documento 1: Bernardo, C. (2021). *Optimización del desempeño laboral en modalidad de trabajo en remoto: Propuesta de una estación tipo cápsula destinada al trabajo en remoto* (Master's thesis, Universitat Politècnica de Catalunya).

<https://upcommons.upc.edu/handle/2117/350672>

Contenido: se investigó en como optimizar el desempeño laboral en modalidad de trabajo en remoto mediante el diseño de módulos ergonómicos y económicamente viables para instalar en los hogares, se mejoren el rendimiento de los teletrabajadores, su calidad de vida y, por consiguiente, que repercuta positivamente en los consumidores (empresarios). Se usó la metodología del *Design Thinking* y encuestas para validar algunos conceptos de diseño. (Bernardo, 2021).

Conclusión: no se pudo desarrollar una solución genérica para cualquier tipo de empresa y empleado, ya que afectan múltiples factores como los recursos de las empresas, el tipo de viviendas de los empleados, los recursos de estos, las diferentes situaciones familiares, entre otros muchos. De esta manera, se proponen 2 soluciones entre las cuales una es el diseño de una estación tipo cápsula para que las empresas se las proporcionen a sus trabajadores, aunque puedan tener otros usos en bibliotecas, por ejemplo. (Bernardo, 2021).

Documento 2: Pérez, P. (2020). *La responsabilidad social corporativa en las cadenas hoteleras españolas*. <https://repositorio.unican.es/xmlui/handle/10902/21493>

Contenido: inicialmente se aclara el concepto de RSC (Responsabilidad Social Corporativa) y se examinan las medidas que adoptan cuatro cadenas hoteleras españolas en materia de RSC (Meliá Hotels International, NH Hotel Group, RIU Hotels & Resorts y Grupo Piñero) a través del análisis de sus informes corporativos, con el fin de determinar si son empresas socialmente responsables. El estudio muestra que estas cadenas llevan a cabo numerosas acciones de RSC. (Pérez, 2020).

Conclusión: - Alineación de los objetivos de RSC con la estrategia corporativa global: la RSC debe estar incorporada en la estrategia de negocio y formar parte de la planificación estratégica de la compañía, es decir, la RSC no puede resumirse en acciones puntuales, sino que debe tener un enfoque transversal que permita su integración en todas las áreas de la organización. (Pérez, 2020.p. 49)

-En las memorias de sostenibilidad es recomendable que se recojan los aspectos más significativos, sin que se excedan en extensión para no desalentar su lectura. Su elaboración es conveniente que siga los estándares GRI59 (Global Reporting Initiative). (Pérez, 2020, p. 49)

- En el momento en el que se incorpora la RSC en la gestión empresarial íntegramente, es necesario contar con un equipo multidisciplinar con formación y experiencia profesional diversa (directivos y representantes departamentales), que conforme el comité de RSC. (Pérez, 2020, p.50)

Documento 3: Ramos, N. (2021). *Importancia de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE)*.

Trabajo de Investigación para obtener el Grado Académico de Bachiller en Administración y Negocios Internacionales, Universidad Peruana Unión, Perú.

<https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/4534>

Contenido: se realiza una revisión teórica para conocer la importancia de la RSE en las empresas, así mismo conocer las tres dimensiones de la responsabilidad social empresarial “dimensión económica, dimensión social y la dimensión del medio ambiente” con las que se puede conocer y ayudar a las empresas a tener una responsabilidad con sus colaboradores, de la misma manera conoceremos los modelos más utilizados en la RSE. (Ramos, 2021)

Conclusión: la RSE es una herramienta fundamental para lograr el éxito y la sostenibilidad de cualquier negocio, es por ello que las empresas deben desarrollarla logrando así una ventaja competitiva y proyección de un modelo de valor agregado. (Ramos, 2021)

Documento 4: Maestre, A. & Solari, S. (2020) Prácticas laborales adoptadas por empresas argentinas socialmente responsables ante el Covid-19. *25º Reunión Anual Red Pymes Mercosur*, 63. <http://redpymes.org.ar/wp-content/uploads/2020/12/Libro-Resumen-25%C2%B0-Reuni%C3%B3n-Anual-Red-Pymes-Mercosur.pdf#page=63>

Contenido: En el ranking del monitor MERCO publicado para Argentina correspondiente al año 2018, figuran 100 empresas a las que se les asigna un puntaje en función a su RSE y a la performance en gobierno corporativo. El objetivo general de la investigación es “analizar las prácticas laborales adoptadas ante el COVID-19 en las empresas argentinas evaluadas como socialmente responsables por MERCO”. (Maestre & Solari, 2020)

Conclusión: Entre las prácticas laborales implementadas y comunicadas para la primera parte de la pandemia tuvieron mayor presencia las vinculadas a las nuevas formas de trabajo implementando el trabajo remoto y uso de tecnologías, y el garantizar la seguridad (en relación a la salud) con protocolos de bioseguridad. (Maestre & Solari, 2020)

Documento 5: Araya, R. (2020). Teletrabajo y su impacto en la productividad empresarial y la satisfacción laboral de los colaboradores: tendencias recientes. *Revista Tecnología en Marcha*, ág-23. https://revistas.tec.ac.cr/index.php/tec_marcha/article/view/5477/5197

Contenido: se desarrollan dos temas: la afectación del teletrabajo en la calidad de vida laboral de los colaboradores que realizan sus deberes mediante esta modalidad de trabajo, y la afectación del teletrabajo en la productividad de las empresas que implementan dicha metodología de trabajo. (Araya, 2020).

Conclusión: el teletrabajo es efectivo con respecto a la satisfacción laboral, siempre y cuando el teletrabajador sienta un compromiso hacia su organización; es decir que se sienta parte de la empresa. También pareciera que el teletrabajo afecta positivamente la productividad de los teletrabajadores. Dichas organizaciones, que aplican programas de teletrabajo, deben tener normas éticas y de calidad adecuadas para ejercer un control maduro sobre los teletrabajadores. (Araya, 2020).

Antecedentes nacionales

Documento 1: Arias, R. & Sánchez, N. (2021). *Condiciones sociales, económicas y ambientales que intervienen en la aplicación de un modelo de teletrabajo en las organizaciones colombianas*

del siglo XXI (Master's thesis, Maestría en Administración de Empresas-MBA–Virtual).

<https://repository.ean.edu.co/handle/10882/10616>

Contenido: monografía cuyo objeto es determinar las condiciones sociales, económicas y ambientales que intervienen en la aplicación de un modelo de teletrabajo en las organizaciones colombianas del siglo XXI; para tal fin, se desarrolló una fase de recolección de datos a través de la aplicación de un instrumento tipo cuestionario a través del cual se analizaron las variables independientes planteadas en este estudio. De igual forma, a través de la consulta bibliográfica de datos digitales y almacenes de datos científicos, se realizó un abordaje histórico que permitió conocer la evolución del concepto de “Teletrabajo” en Colombia y el mundo, además del marco legal local que regula no solo el teletrabajo, sino también el trabajo en casa. (Arias & Sánchez, 2021).

Conclusión: En cuanto al análisis de las condiciones sociales, económicas y ambientales Arias & Sánchez (2021) logran establecer que:

-La modalidad de teletrabajo proporciona eficiencias financieras, rentabilidad y productividad tanto en el colaborador y en la organización.

-Los teletrabajadores en general, se encuentran satisfechos con el salario que reciben por su labor.

-La modalidad de teletrabajo mejora la calidad de vida de los colaboradores, favoreciendo los espacios familiares y disminuyendo los tiempos de desplazamiento.

-Los teletrabajadores y las organizaciones perciben que en esta modalidad hacen aportes al medio ambiente y a la sostenibilidad.

Finalmente, como valor agregado para la organización, se ratifica que la modalidad del teletrabajo en las organizaciones colombianas del siglo XXI, aumenta la productividad e incrementa las eficiencias financieras y administrativas, pero, sobre todo, influye positivamente en la cultura organizacional y en el mejoramiento de la calidad de vida de los colaboradores. (Arias & Sánchez, 2021).

Documento 2: Castillo, C., Ripoll, V., & Urquirdi, A. (2021). Divulgación de Responsabilidad Social Empresarial en América Latina: Evidencias en el uso de la Directriz GRI. *Revista Lasallista de Investigación*, 18(1), 134-157.

http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1794-44492021000100134

Contenido: La divulgación voluntaria de memorias bajo las directrices de la *Global Reporting Initiative* (GRI) durante el período 2006-2015, es el marco a través del cual se presenta una visión sobre el avance alcanzado en la divulgación de información sobre RSE en América Latina. El análisis de los datos se realiza mediante una metodología descriptiva, las tendencias se identifican en el informe, se compara la propiedad, el tamaño y los sectores productivos. (Castillo, Ripoll & Urquirdi, 2021).

Conclusión: se evidencia aumento cada año en la incorporación de la RSE como parte de las políticas de gestión de las empresas, sumado a la acogida que han tenido los estándares emitidos por el GRI, y el apoyo por parte de organizaciones sin ánimo de lucro comprometidas con el desarrollo sostenible. (Castillo, Ripoll & Urquirdi, 2021).

La adopción del estándar GRI como modelo de reporte es heterogénea entre los diferentes países, lo cual sugiere la existencia de diferencias en el desarrollo de la responsabilidad social de las organizaciones. Brasil se sitúa en una posición líder, en cuanto al número de memorias presentadas (38 %), Argentina participa con un (10,1 %), Colombia con un (17,7 %.) (Castillo, Ripoll & Urquirdi, 2021).

Documento 3: Asuaga, C., Cendales, J., Curvelo, J. Godoy M. & Vidal, A. (2021). Gestión y prácticas de la responsabilidad social corporativa en América Latina durante la pandemia del covid-19. *Revista republicana*, (31), 261-275. Epub February 02, 2022.

<https://doi.org/10.21017/rev.repub.2021.v31.a115>

Contenido: en la investigación se caracteriza la gestión y las prácticas de la RSC durante la pandemia en América Latina. Metodológicamente se estudiaron las 200 empresas mejor posicionadas en el Ranking Merco, que permite una interacción de empresas, líderes, y responsabilidad y gobierno corporativo. Se estudió la variable «aporte social». (Asuaga, Cendales, Curvelo, Godoy & Vidal, 2021).

Conclusión: Frente al panorama social y económico, que para el caso colombiano incluye también el ámbito político, las 200 empresas radicadas en Uruguay y Colombia con mejor índice de reputación según el Ranking Merco asumieron un rol estratégico en la generación de respuestas para mitigar algunas necesidades de las comunidades de sus áreas de influencia. Esta capacidad de reacción fue posible gracias a sus programas de RSC consolidados.» (Asuaga *et al*, 2021)

El COVID-19 representó para las empresas nuevas formas de comprar, vender y consumir y el rol social que deben asumir, destacando la construcción de bienestar, la necesidad de implementar diversas estrategias de desarrollo sostenible, la inteligencia artificial como soporte

para la toma de decisiones en los ámbitos ambientales y, desde luego, las inherentes a la estabilidad de sus colaboradores con programas de inclusión, el trabajo en casa, los procesos remotos mediados por tecnología e, incluso, la gestión temprana de las llamadas enfermedades silenciosas que trajo la pandemia en el ámbito psicosocial y ergonómico, y las asociadas a los estilos de vida. (Asuaga *et al*, 2021)

La contrastación de las variables evidencia que las organizaciones que asumieron la RSC como un facilitador para la generación de valor, la digitalización de las operaciones y la creación de nuevos modelos de negocio fueron aquellas que respondieron de mejor manera ante la pandemia. (Asuaga *et al*, 2021)

Documento 4: García, M., Gómez, M. & Suárez, Y. (2021). La utilidad de los informes de sostenibilidad en entidades públicas y privadas en Colombia. *Contaduría Universidad de Antioquia*, (79), 103-136. <https://revistas.udea.edu.co/index.php/cont/article/view/345747>

Contenido: A partir de dos cuestionarios respondidos por 62 gestores, preparadores, auditores, reguladores, estudiantes y profesores, se identifican temas que los marcos más extendidos (GRI) no incluyen y que incrementarían la materialidad de esta información en Colombia: acciones para la paz, lucha contra la corrupción y la desigualdad, información para los ciudadanos, entre otros. (García, Gómez, & Suárez, 2021).

Conclusión: la lógica de la estandarización podría ir en contravía de las expectativas de los stakeholders que parecen reclamar diferenciaciones entre la información de sostenibilidad de los

sectores público y privado y, al interior de ellos, atendiendo a la variedad de contextos regionales, sectores y a la diversidad de conflictos socioambientales. Por todo ello, este trabajo contribuye en la caracterización y comprensión de algunas de las expectativas de diversos grupos de interés, desde una mirada alternativa a la planteada por el enfoque gerencialista de la sostenibilidad. (García, Gómez, & Suárez, 2021, p.132)

Documento 5: Ardila, M., Cazal, E., Gutierrez, M., & Rodríguez, N., (2019). Modelo ES-una propuesta de empresa sostenible. *Revista Eficiencia*, 1(1).

<https://www.ediciones.ascolfa.edu.co/index.php/eficiencia/article/view/10/8>

Contenido: se presenta un estudio de caso de empresas sostenibles, el cual propone una estructura con acciones estratégicas de la administración sostenible, orientadas a proteger el medio ambiente, a la vez, actividades para mejorar las condiciones de calidad de vida de la comunidad, y a fomentar el uso de las TIC en el manejo económico –financiero, hoy denominado el *e-commerce*. (Ardila, Cazal, Gutierrez & Rodríguez, 2019).

Conclusión: Las medianas empresas ubicadas en los municipios de Fusagasugá y Girardot, vienen desarrollando acciones estratégicas sostenibles, específicamente, actividades ejecutadas tanto en el campo de la responsabilidad social empresarial, como en la gestión ambiental, orientadas a mantener un equilibrio entre los componentes de una administración sostenible, la relación sociedad –ambiente -economía. Sin embargo, desde lo administrativo no se encuentran preparadas adecuadamente, los resultados demostraron que (49%) no poseen la unidad de responsabilidad social y de gestión ambiental, tampoco un experto responsable (56%) que lidere el tema de la sostenibilidad. No se observa, que los empresarios tengan prioridad con

estas estrategias sostenibles que pudieran convertirlos en organizaciones competitivas y sostenibles. En cuanto a las relaciones con los empleados, las organizaciones, que más generan empleo en los municipios, son las del sector de servicios, casi 80%. Se destaca que 46% de dicha población son mujeres, de ellas, 2,5%, ocupan cargos directivos, indicando que estarían cumpliendo con el sentido de los Objetivos del Desarrollo Sostenible promulgado por la ONU: la equidad laboral. La mayoría de las medianas empresas, cumplen con la obligación social de afiliar a los empleados al sistema de riesgos laborales y con la responsabilidad empresarial de tener el sistema de gestión en seguridad y salud en el trabajo -S.G.S.S.T.-; además, que dichas organizaciones, aplican estrategias como: invertir en el talento humano, crear mecanismos de comunicación y participación, poseer alternativas para la conciliación de la vida laboral y familiar, generando buen ambiente laboral, cumpliendo con la RSE y con una gran estrategia para la sostenibilidad de la empresa. (Ardila *et al*, p. 33)

Marco legal

El *Teletrabajo* en Colombia está normatizado por la Ley 1221 de año 2008 y por el Decreto 884/2012 que la regula, con unas condiciones particulares; por otro lado, a diferencia del Teletrabajo, el *trabajo remoto* no está regulado en la normatividad de contratación. (Medina, 2020).

Es de aclarar que en Colombia el contrato por prestación de servicios, tipo de contrato manejado en LikeU, no constituye una relación laboral y está reglamentado en el art. 1495 del Código Civil, aunque su definición se desglosa del artículo 34 del Código Sustantivo de Trabajo, con la definición del contratista independiente como “las personas naturales o jurídicas que contraten la ejecución de una o varias obras o la prestación de servicios en beneficios de terceros, por un precio determinado, asumiendo todos los riesgos, para realizarlos con sus propios medios y con libertad y autonomía técnica y directiva.” (Roldan, 2014).

Además, es de importancia considerar que se podría pactar este tipo de contrato de prestación de servicios siempre que se cumplan las siguientes características: se trate de obras específicas a un valor establecido, los riesgos al ejecutar el trabajo son asumidos por el trabajador, el contratista tiene la facultad para contratar independientemente personal necesario para realizar los trabajos (de ser necesario personal), que el contratista goce de plena autonomía tanto desde el punto de vista técnico para la ejecución de las obras, como en la dirección y manejo del personal que haya contratado, para quienes será su empleador y que en la ejecución de los trabajos utilice sus propias herramientas y medios de trabajo, garantizando además, la afiliación como independiente al sistema de salud y abonar las cuotas para las pensiones, con un valor a pagar según lo definido en el art.18 de la Ley 1122 de 2007. (Roldan, 2014).

En la Ley 1122 de 2007, el artículo 18 establece que los trabajadores contratados por prestación de servicios pagaran al Sistema de seguridad en Salud sobre un valor máximo del 40% del valor mensual recibido en la remuneración del contrato. (Congreso de Colombia, 2007).

Metodología

Se resaltan los siguientes elementos dentro de la metodología a seguir en el desarrollo de este trabajo de grado.

Enfoque del Estudio

Trabajo de carácter cualitativo consistente en un estudio de caso, con el objetivo de *Verificar si la modalidad de trabajo remoto de la empresa LikeU cumple los estándares GRI para la vigencia 2020.*

La indagación cualitativa permite profundizar en aspectos de los datos en los cuales el análisis cuantitativo se quedaría corto, así como analizar de forma particular alguna desviación respecto a las tendencias, permitiendo interpretar ampliamente los fenómenos, ubicarlos en el contexto y detallar experiencias únicas. (Baptista, Fernández, & Hernández, 2014).

Por las razones anteriores las metodologías cualitativas reconocen dimensiones de nexos sociales que laborosamente se manejarían con otros métodos. Asimismo, se ajustan para percibir componentes que influyen en las concepciones y experiencias de los actores que manejan los asuntos de planeación e implementación de las estrategias de innovación en las organizaciones, y en el caso particular de la empresa LikeU que concierne para este trabajo. (Belarcazar, González, Gurrola y Moysén, 2013).

La investigación cualitativa permite cierta subjetividad, así es como refieren Baptista, Fernández y Hernández (2014) que en tal caso toman relevancia las percepciones y significados adquiridos por los participantes en las diferentes experiencias, así como los aportes de los investigadores que enriquecen el contenido del estudio para poder lograr el objetivo final de especificar los componentes para la memoria de sostenibilidad de la empresa LikeU de Medellín

para el año 2020.

Nivel de estudio

Acorde a planteado por González (2014), este proyecto de investigación abarcó varios niveles de comprensión, los cuales proceden del progreso en la producción del conocimiento y figuran un aumento en la complejidad para interpretar o descifrar la realidad. Inicialmente en este trabajo se hizo necesario realizar una búsqueda de conceptos en la teoría, lo cual se enmarca en el nivel más básico, caracterizado por la exploración de teorías y datos acerca de un fenómeno estudiado o investigación.

Finalmente, la usanza crítica del procedimiento para examinar la realidad incorpora el nivel metodológico; y el marco teórico o de conocimientos en el que se funda y resignifica el objeto de estudio configura el nivel de teoría, etapa del trabajo en la cual se comparó la modalidad de trabajo remoto en analogía a los estándares de responsabilidad social empresarial GRI.

Propuesta de diseño del trabajo

El trabajo se fundamentó en la formulación de un marco teórico que le diera un soporte teórico al proyecto de investigación, el cual comprende los componentes principales de cada expresión en las que se soporta a saber: el trabajo remoto, los estándares de RSE-GRI y los temas materiales correspondientes en las tres dimensiones que conforman la RSE a saber: social, ambiental, y económica.

Consecutivamente, se desarrolló a la indagación en campo, cuyo objetivo fue evaluar la modalidad de trabajo remoto con base a los estándares de responsabilidad social empresarial GRI, con unidad de análisis correspondiente a la empresa LikeU durante el año 2020.

Alcance

En este proyecto de investigación se partió de un análisis documental, que permitió identificar los indicadores que la literatura brinda sobre Estándares de Responsabilidad Social Empresarial GRI, para evaluar el cumplimiento de dichos indicadores desde la práctica, por medio encuestas a trabajadores de la empresa LikeU y, así, comprender de una mejor forma, la posibilidad de empezar a realizar memorias de responsabilidad social empresarial para la empresa en la vigencia 2020. De manera que de este trabajo surgieron aspectos importantes para realizar la memoria de sostenibilidad del año 2020, pero esta no será elaborada como parte del trabajo.

Selección de la muestra

El universo a alizar es la empresa LikeU. Para las encuestas se utilizó la modalidad de muestreo no probabilístico por conveniencia, teniendo en cuenta el tamaño de la empresa de 44 empleados, se eligió una muestra representativa del 30% de los empleados, correspondiente a 15 personas que laboran en LikeU, repartidos en ambos sexos y en diferentes edades, cuyos nombres se omitirán para mantener la confidencialidad de la información, a cada una de las cuales se les realizó una encuesta. Además, la muestra se eligió bajo los siguientes criterios:

- Se incluyó al personal que llevara dos años o más laborando en la empresa
- Por sexo: 8 mujeres y 7 hombres.

-Rango de edad: se repartieron los participantes en los rangos de edad de 18 a 29 años, entre 30 y 40 años y entre 40-50 (por encima de 50 años no hay empleados como se aprecia en la tabla 5).

-Se incluyó personal del área administrativa y agentes de llamadas, que son los dos grupos de empleados que hay en la empresa.

Con tales encuestas se capturó la información relevante para este trabajo, teniendo en cuenta que es un estudio cualitativo donde no se requirió un tamaño de muestra determinado para que la información recogida fuese significativa (Belarcazar, González, Gurrola y Moysén, 2013).

Técnica para la captura de información

En la fase inicial de la recolección de datos se realizó la búsqueda de conceptos que permitieron realizar una fundamentación teórica, sobre las temáticas que conciernen para este proyecto de investigación sobre evaluación de estándares de responsabilidad social empresarial y trabajo remoto, desarrollando los tópicos desde lo general hasta lo particular: iniciando con el trabajo remoto a nivel mundial y luego en Colombia, y posteriormente haciendo énfasis en los aspectos que caracterizan los estándares de RSE y específicamente las memorias de tipo esencial.

Para poder identificar los indicadores y aspectos relevantes en relación con el trabajo remoto se aplicó una lista de comprobación para verificar el desempeño de requerimientos en la empresa LikeU (ver Anexo 2) el cual fue elaborado con base a criterios para elaboración de informes de conformidad con el Estándar GRI 101: Fundamentos 2016 (GRI, 2016) y a los estándares temáticos GRI series 200, 300 y 400. La información cuantitativa de indicadores fue solicitada al personal administrativo de LikeU mediante correo electrónico.

En la siguiente etapa se empleó la técnica de recopilación de datos, se trata de la etapa exploratoria que se basó en adquirir información cualitativa detallada sobre la empresa LikeU y los indicadores de RSE, mediante encuestas a personal de la empresa.

Técnicas para el análisis de la información

En el análisis de la información abordado cualitativamente se recurrió al estudio de contenido, método que se aplicó tanto a los textos de las encuestas realizadas, como al marco teórico que soporta el estudio. Inicialmente se realizó el compendio de las encuestas (ver Anexo 3 transcripción de encuestas), posteriormente una exploración de los textos en relación con las dimensiones de estudio. Finalmente, los resultados se compararon, con el fin de establecer aspectos comunes y aspectos relevantes a tener en cuenta en la elaboración de la memoria de sostenibilidad.

Las categorías para el análisis se basaron inicialmente en el marco teórico, identificando aspectos claves de los estándares de RSE y su incidencia en el trabajo remoto, como los elementos estratégicos que se deberían tener en cuenta en LikeU para apuntarle a la implementación de un modelo de RSE y realización de memorias de sostenibilidad; tales aspectos se vieron reflejados en las preguntas utilizadas en las encuestas.

Una vez realizadas las encuestas se reconoció posteriormente cuales de estos aspectos concordaban con modelo GRI, utilizando una matriz para la visualización de la información captada (ver anexo 4). Para la categorización de la información en la matriz, en el marco de este

proyecto de investigación se creó un código de colores tipo semáforo, para establecer el nivel de cumplimiento de los estándares GRI, con la siguiente leyenda de colores:

- Rojo: poca información sobre aspectos que determinan el indicador o no se evidenciaron prácticas empresariales relacionadas.
- Amarillo: se evidenciaron algunos datos o actividades que permiten el cálculo del indicador.
- Verde: se calcula el indicador directamente o se evidenciaron prácticas empresariales que permiten fácilmente el cálculo del indicador.

Para el estudio de la información, primero se realizó una visión general de los datos en la matriz. A continuación, se realizó un análisis más detallado buscando particularidades. Una vez se cotejaron los elementos en común y diferencias entre la empresa y los estándares GRI, se realizó la abstracción de la información sobresaliente.

Finalmente se evaluó este contenido en el marco de pautas para la aplicación de un modelo GRI en la empresa LikeU mediante un comparativo de componentes de trabajo remoto y estándares GRI-2016 (en la Tabla 7) con la posterior discusión.

Desarrollo de objetivos

Para el desarrollo del objetivo específico 1 de este trabajo: en primera instancia se elaboró una tabla a manera de lista de chequeo presentada en el Anexo 2, para la cual se condensaron los componentes generales que debe contener el informe de sostenibilidad acorde a los estándares GRI 101, 102 y 103 de 2016 cuyos componentes principales se desarrollan a continuación.

Uno de los aspectos clave en la metodología GRI es la intervención de los *stakeholders* en la producción de las memorias de sostenibilidad. En LikeU no se ha realizado la identificación metodológica de sus *stakeholders*, por lo cual se elaboró en el marco de este trabajo un perfilamiento los principales colectivos relacionados con LikeU, el cual se presenta a continuación en la Tabla 2, además los impactos producidos por la compañía en cada uno de estos grupos y aspectos relevantes para tener en cuenta.

Tabla 2.

Grupos de interés de la empresa LikeU

Grupos de interés	¿Qué impactos tiene mi actividad en este grupo?	Aspectos relevantes
Likers (denominación en LikeU para los agentes de centro de llamadas en modalidad de teletrabajo)	Son los directamente beneficiados con la posibilidad de emplearse desde casa, lo cual les permite optimizar el tiempo y recursos.	<p>Contrato por prestación de servicios por horas, generalmente media jornada de trabajo.</p> <p>Realizan sus labores desde casa en la modalidad de teletrabajo.</p> <p>Cada liker debe disponer de conexión a internet y computador personal.</p> <p>Según las políticas de LikeU se prioriza la contratación de mujeres madres para impactar positivamente las dinámicas familiares y de crianza de hijos.</p>

Grupos de interés	¿Qué impactos tiene mi actividad en este grupo?	Aspectos relevantes
Gerencia	El gerente es quien vela por que la empresa llegue a un punto de equilibrio donde haya unas utilidades que le permitan capitalizar el negocio y tener una estabilidad económica.	El gerente es también el fundador de la empresa como un emprendimiento innovador.
Trabajadores del área administrativa	Tienen la posibilidad de oportunidades de empleo.	Tienen contrato de prestación de servicios. En general deben desplazarse a la sede de la empresa donde deben prestar sus servicios contratados.
Clientes	<p>Generalmente se les prestan servicios de centro de llamadas principalmente de ventas y servicios al cliente, buscando sobresalir por la calidad de servicio Orientado a Relaciones (Generadoras de Valor) mediante la empatía y precio competitivo respecto a este sector.</p> <p>Permite a los clientes la tercerización de los servicios prestados con las ganancias que se generan para las empresas.</p>	<p>Los clientes más destacados han sido empresas reconocidas como Leonisa, Fenalco, Grupo Nutresa, TopDoctors, Alarmar y protección, entre otros.</p> <p>Lo cual facilita el reconocimiento de LikeU en el mercado de centros de llamadas a pesar de su reciente surgimiento.</p>
Proveedores	Se contratan básicamente servicios en la nube o Infraestructura como servicio.	<p>En LikeU se utilizan los servicios de Amazon Web Services en servidores de telefonía, web, bases de datos y correo, en EC2 principales y respaldos. Y en S3 respaldos de audios, bases de datos, desarrollos y demás. (Según información brindada por el área informática de LikeU).</p> <p>El uso de su tecnología permite trabajar desde sus casas a sus profesionales, facilitando y</p>

Grupos de interés	¿Qué impactos tiene mi actividad en este grupo?	Aspectos relevantes
		<p>aportan al estilo de vida de cada uno. Con esta tecnología se sigue garantizando la prestación del servicio ofrecido.</p> <p>Los usos de tecnologías digitales favorecen el desarrollo del emprendimiento por parte de los profesionales que hacen parte de esta empresa.</p>
Entidades del Gobierno	LikeU busca apoyarse en estas entidades para crecer como emprendimiento innovador.	Ruta N es centro de innovación y negocios de Medellín, allí han apoyado a LikeU desde su creación con asesoría y posibilidad de una oficina para desarrollar sus operaciones, así mismo la entidad del gobierno nacional Innova.
ONG´s	Para LikeU las ONG´s son el apoyo para desarrollar sus programas con enfoque de género y posibilidad de captar recursos de estas para capitalizar la empresa y posibilitar su crecimiento.	Para LikeU es de gran importancia el apoyo de entidades no gubernamentales como el Fondo <i>Gray Matters Capital</i> , que con su enfoque de género busca cerrar las desigualdades según el género presentadas en educación y la intervención de las mujeres en el mercado laboral desde la educación como base para la empleabilidad. (https://graymatterscap.com/about-us/)
Medios de comunicación.	En realidad, el impacto significativo es para LikeU a través del eco generado en los medios.	<p>LikeU ha sobresalido en diferentes noticias positivas desde su creación, las cuales se pueden ver principalmente a través de internet, por ejemplo, en medios como el Colombiano, Revista Cromos, Portafolio, RCN Noticias, CM&, Red Noticias, Blu Radio y Pulso Social, en los cuales se ha destacado la modalidad de teletrabajo de en LikeU como innovación en el medio de los centros de llamadas.</p> <p>Además, LikeU maneja sus redes sociales como Facebook, Twitter e Instagram con convocatorias laborales, contenidos sobre la empresa, el teletrabajo y temas de interés general.</p>

Fuente: producción personal basado en información proporcionada por personal de LikeU, y de la página web www.LikeU.co, plantilla de Fundación Centro de Recursos Ambientales de Navarra (2010, p.25).

Concluyendo que el grupo de interés de mayor relevancia para LikeU son los likers (denominación dada en LikeU a los agentes del centro de llamadas), porque son las mayormente beneficiadas con el empleo y es la población que la empresa busca impactar directamente, por el grado de vulnerabilidad que presentan las madres que deben trabajar y por ende sus hijos.

Seguidamente, se identificaron los temas con los cuales se cuenta con información relevante en LikeU siguiendo la verificación de lista de chequeo (ver anexo 2) y se analizaran más adelante y los que no se tiene información o no son relevantes o notables en el proceso acorde a la siguiente lista:

Temas materiales relevantes

GRI 201: Desempeño económico.

GRI 202: Presencia en el mercado.

GRI 204: Prácticas de adquisición.

GRI 305: Emisiones.

GRI 307: Cumplimiento ambiental.

GRI 401: Empleo.

GRI 404: Formación y enseñanza.

GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades.

GRI 418: Privacidad del cliente.

GRI 419: Cumplimiento socioeconómico

Temas materiales no relevantes

GRI 203: Impactos económicos indirectos.

GRI 205: Anticorrupción.

GRI 206: Competencia desleal.

GRI 207: Fiscalidad

GRI 301: Materiales.

GRI 302: Energía.

GRI 303: Agua y efluentes.

GRI 304: Biodiversidad.

GRI 306: Efluentes y residuos.

GRI 306: Residuos.

GRI 308: Evaluación ambiental de proveedores.

GRI 402: Relaciones trabajador-empresa.

GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo.

GRI 406: No discriminación.

GRI 407: Libertad de asociación y negociación colectiva.

GRI 408: Trabajo infantil.

GRI 409: Trabajo forzoso u obligatorio.

GRI 410: Prácticas en materia de seguridad.

GRI 411: Derechos de los pueblos indígenas.

GRI 412: Evaluación de derechos humanos.

GRI 413: Comunidades locales.

GRI 414: Evaluación social de los proveedores.

GRI 415: Política pública.

GRI 416: Salud y seguridad de los clientes

GRI 417: Marketing y etiquetado.

Algunos de los temas materiales no necesariamente deben haberse presentado, y pueden tener una respuesta negativa. Como es el caso de los temas: GRI 307-1 (2016), GRI 416-2 (2016), GRI 417-2 (2016), GRI 418-1 (2016), GRI419-1 (2016), en tal caso “si la organización no ha identificado incumplimientos de leyes o normativas, basta con señalar este hecho en una declaración breve”. Recordando que los temas materiales que tiene varios componentes como GRI 416 y 417 deben presentarse completos en el informe.

Sumario de los estándares de responsabilidad social empresarial GRI

A continuación, en aras de desarrollar el objetivo específico de este trabajo: *Determinar sumario de los estándares de responsabilidad social empresarial GRI y su relación con la modalidad de trabajo remoto*, se realiza el análisis de los temas materiales determinados como relevantes anteriormente.

GRI 201-2016: Desempeño económico*Contenido 201-1 Valor económico directo generado y distribuido:*

INGRESOS TOTALES \$1.996.095.600

SALARIOS: \$600.440.000

GASTOS OPERATIVOS: \$322.601.400

PAGOS A PROVEEDORES DE CAPITAL: \$0

PAGOS AL GOBIERNO: \$0.

INVERSIONES EN LA COMUNIDAD: \$0

COSTOS TOTALES: \$ 923.041.400

VALOR ECONOMICO RETENIDO: \$1.073.054.200

Respecto al año 2019, en 2020 se tuvo un incremento en los ingresos equivalente al 279%. *Se resalta el acelerado crecimiento de los ingresos desde la fundación de la empresa. En el año 2017 se tuvo unos ingresos acumulados de \$181.000.000 y en el 2018 por \$599.000.000, representando un crecimiento del 231% en tal periodo, según datos proporcionados por el área financiera de LikeU (comunicación personal, 2021).*

Los sueldos y prestaciones del año 2020 corresponden a dos empleados que tienen contrato laboral con LikeU, el representante legal y el administrador, quienes desde el inicio tienen un vínculo laboral con la empresa con el fin de poder realizar su constitución, según resaltó el administrador de LikeU (comunicación personal, 2021).

Los gastos operativos del año 2020 corresponden principalmente al pago de retribución por los servicios contratados, que incluyen los servicios proporcionados por los likers (agentes del centro de llamadas) por valor de \$616.176.000 y pago a los demás trabajadores de la gerencia como psicólogos, diseñadores y programadores, quienes tienen contratos por prestación de servicios por valor de \$ 518.340.000. El resto del rubro incluye gastos operativos por servicios tecnológicos como plataformas, servicios en la nube y gastos mercadeo y ventas. Así como otros gastos, como los generados por cambio de divisas e imprevistos.

En 2020 el valor económico retenido fue de \$1.073.054.200, los cuales se constituyen en beneficio operativo neto dado por el incremento de los servicios prestados por la demanda creciente durante la pandemia Covid-19, cabe desatacar que, por otro lado, valor económico retenido en 2019 fue un valor negativo, representando pérdidas, aunque esto no debe ser una señal de alerta, sino que representa algo normal para las empresas en edad temprana denominadas *startups como es el caso de LikeU*. Según Esteve (2016) es normal que en este tipo de empresas haya un periodo de pérdidas durante dos o tres años y es razonable que para llegar a un punto de equilibrio económico se requieran varias rondas de inversión. *Para el caso de LikeU la viabilidad del negocio va en poder demostrar que hay procesos de crecimiento interno, no solo en ventas, sino en maduración de una estrategia comercial, administración de costos, adquisición de conocimiento y comportamiento del negocio, desarrollos propios estratégicos, tecnológicos y administrativos que dotan de valor a la compañía*, según resalta el administrador de LikeU (ver anexo 3).

Steve (2016), así mismo, resalta que el plan financiero debe ser una proyección realizada no solo por la gerencia de la compañía, sino por personal experto externo a la empresa, para tener una mirada coherente y aterrizada al mercado, que permitirá generar confianza en los inversores.

Ya que si el plan financiero lo hace la gerencia desde una mirada muy optimista puede quedarse en una hoja de cálculo «que todo lo soporta». En tal sentido, *el administrador de LikeU resalta que para LikeU se ha realizado una modelación a futuro, con la cual se ha podido entender que la empresa tiene mucho mayor control del costo, que es capaz de asumir un crecimiento en ventas y que eventualmente la generación interna de efectivo es suficiente para llegar a un VPN igual a cero. Las modelaciones realizadas han sido contrarrestadas y puestas en estructuras más sofisticadas que las presentadas al gerente, como evidencia de proyecciones de caja, con el acompañamiento de una banca de inversión, lo que permite testear la robustez de las proyecciones, y dotar de una valoración mucho más realista al modelo del negocio, entendiendo que se hacen análisis de estrés a los modelos que permiten determinar los factores fundamentales que ayudan a determinar la viabilidad financiera del negocio, desde el punto de visto del VPN y de la generación de valor EVA. Por otro lado, en el año 2017 el fondo Gray Matters Capital entregó a LikeU \$100,000 USD los cuales se han invertido en su operación, permitiendo cubrir los déficits de caja. (ver entrevista 1 en anexo 3)*

1. En relación con el trabajo remoto los gastos serían significativamente mayores si el trabajo se realizara de forma presencial, ya que se tendría que disponer de unas instalaciones para realizar las operaciones. De manera que el trabajo remoto permite optimizar los ingresos, ligado también al tipo de contratación por prestación de servicios que permite flexibilidad en la ubicación de los trabajadores dentro de los parámetros legales. Según los cálculos en el año 2020 el impacto del teletrabajo ha constituido para LikeU un ahorro por valor de \$ 138.088.036 que corresponden a ahorro por servicios de energía, agua, y arriendo de instalaciones y mobiliario, en comparación con gastos proyectados si el trabajo se hiciera presencial. (LikeU comunicación personal, 2021). En este sentido el administrador afirmó en la entrevista 1: *esta es una*

modalidad de trabajo en la cual se ahorra tiempo, dinero y para la empresa en especial se ahorra en infraestructura y equipos. Haciendo posible pagar a nuestros likers un valor por hora de trabajo más alto que los call centers tradicionales. (ver anexo 3)

Contenido 201-2 Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático.

La descripción de estos riesgos no se ha realizado (administrador LikeU, comunicación personal, 2021). Según el estándar GRI-201 (2016, p. 9) “si no tiene establecido un sistema para calcular las implicaciones financieras o los costes o para hacer previsiones de ingresos, la organización informante debe comunicar de sus planes y del plazo para desarrollar los sistemas necesarios”. En este contenido no se observa relación directa con el trabajo remoto.

Contenido 201-3 Compromisos del plan de beneficios especiales y otros planes de jubilación.

En LikeU no se cuenta con un plan de beneficios. Se paga la pensión de los dos empleados con contrato de trabajo: correspondiente al 12% del salario mensual acorde a lo establecido en la normatividad colombiana. Los demás trabajadores como administrativos y likers con contrato de prestación de servicios deben pagar sus aportes a salud y pensión, si durante el mes los ingresos superan el salario mínimo deberán realizar obligatoriamente el pago de la planilla correspondiente. (profesional de talento humano, comunicación personal, 2021). En este contenido no se observa relación directa con el trabajo remoto.

Contenido 201-4 Auxilio financiero dado por el Estado.

Durante el periodo 2020 no se recibieron ayudas del gobierno (tales como exenciones fiscales y prestamos fiscales; subsidios; ayudas para inversiones, auxilios para investigación y desarrollo, entre otros tipos de asistencias notables; galardones; exclusión de cancelación de regalías; apoyo financiero de las agencias de crédito a la exportación (ECA); estímulos financieros; u otros beneficios económicos dados por algún gobierno.)

En este contenido no se observa relación directa con el trabajo remoto.

GRI 202-2016: Presencia en el mercado

Contenido 202-1 Diferencia del salario por condición estándar de sexo comparado al salario mínimo nacional

Durante 2020 en LikeU se impactó principalmente a mujeres de diferentes regiones de Colombia, México, Chile y Perú (LikeU, 2021). La mayoría de trabajadores remotos en la región de Antioquia (52,1%), seguido de Cundinamarca (con 23,4%) (Ver Tabla 3).

Tabla 3.

Empleados por región

Lugar	% likers
Antioquia	52.1%
Cundinamarca	23.4%
Otros departamentos	18.4% 23.4%
Otros países (México, Perú, etc.)	6.1%
TOTAL	100%

Fuente: elaboración propia con datos suministrados por LikeU, comunicación personal, 2021.

Acorde a los indicadores medidos por LikeU en el documento de Impacto (LikeU, 2021) durante

el año 2020 el 42% de las mujeres que trabajaron durante el 2020 eran madres, con lo cual se evidencia la política de apoyo por parte de LikeU con oportunidades de empleo a las mamás. En las encuestas realizadas se evidencian las diferentes nacionalidades de los likers, en su mayoría son colombianos (encuestas 1,2,3,4,5,6,7,8,10,12 y 13) y un mejicano (encuesta 9), un venezolano (encuesta 11) y uno de Perú (encuesta 15) (ver anexo 3).

Por el tipo de contrato por prestación de servicios no es posible comparar directamente con el salario mínimo de Colombia que durante el 2020 fue de \$877.802, aunque si se realiza la conversión a valor de hora trabajada para realizar una comparación con el salario mínimo se ganarían \$3.657 por hora.

Tabla 4.

Diferencia del salario base y de la remuneración de mujeres respecto a hombres

CATEGORIA	MUJERES	HOMBRES	DIFERENCIA
Likers (prestación servicios)	\$7.300 hora	\$7.300 hora	0.0%
Likers Senior (prestación servicios)	\$9.200 hora	\$9.200 hora	0.0%
Likers bilingües (prestación servicios)	\$12.500 hora	\$12.500 hora	0.0%
Administrativos (prestación servicios)	\$1.195.000 mensual en promedio	\$2.444.000 mensual en promedio.	Las Mujeres de esta categoría ganan 48.9% menos que los hombres.
Administrativo (contrato laboral)	(no hay)	\$3.000.000	No aplica.

Fuente: elaboración propia con datos suministrados por LikeU, comunicación personal, 2021.

En este tema se observa que el trabajo remoto permite contratar personas de diferentes partes del país y del mundo, además los salarios pagados por LikeU por hora son más altos en relación al salario mínimo, posiblemente por el ahorro de costos administrativos y el tipo de contratación

que se maneja por prestación de servicios.

Contenido 202-2 Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local

El 100% de los altos ejecutivos es de la comunidad local (Colombia), estos son trabajadores que desempeñan cargos de administradores de personal, líder de equipo, desarrolladores, líder de operaciones y líder técnico. (LikeU, comunicación interna, 2021).

Según el estándar GRI 202 (2016) incluir a miembros de la comunidad local entre los altos ejecutivos de una organización demuestra que la organización tiene una presencia positiva en el mercado. Incluir a otros miembros de la comunidad local en el equipo de gestión puede potenciar el capital humano y también puede incrementar el beneficio económico para la comunidad local y mejorar la capacidad de una organización para entender las necesidades locales. (p. 8)

En este contenido se observa relación directa con el trabajo remoto la posibilidad de laborar desde cualquier parte, permitiendo a los ejecutivos viajar o radicarse en ciudades diferentes a su origen.

GRI 204-2016: Prácticas de adquisición

Contenidos 204-1 Proporción de gasto en proveedores locales

El 96 % de la contratación se realiza a nivel local. Correspondiente a contratación de personal administrativo y a la mayoría de likers (agentes del centro de llamadas), además de servicios de telefonía.

En este indicador se evidencia la priorización que hace la empresa a proveedores locales, según el estándar GRI-204 (2016, p. 7): “Apoyando a los proveedores locales, las organizaciones

pueden atraer indirectamente inversiones adicionales a la economía local. El abastecimiento local puede ayudar a garantizar el suministro, fomentar una economía local estable y mantener las relaciones en la comunidad”.

En este contenido se observa relación directa con el trabajo remoto, a pesar de la posibilidad de contratar personal en otras ciudades el mayor porcentaje de contratación se centra en la nación de Colombia.

GRI 305-2016: Emisiones

Contenido 305-1 Emisiones directas de GEI (alcance 1)

En la operación de LikeU no hay emisiones directas de gases como Dióxido de Carbono, Metano, Óxido nitros y gases fluorados.

Contenido 305-2 Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)

En la operación de LikeU no hay emisiones en la generación de energía.

Contenido 305-3 Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)

No hay otras emisiones indirectas por la operación, pero, es de anotar que uno de los registros realizados como impactos positivos por la modalidad de trabajo remoto en LikeU es la cuantía de gases que no se arrojarían al aire al prescindir de transporte para ir a trabajar, medición que se realiza mediante estimativos.

En el 2020 se calculó una huella energética por el trabajo remoto, correspondiente 390 galones de combustible que se dejaron de consumir al prescindir de transporte para ir a trabajar, lo cual equivale a 3,5 toneladas de gas contaminante CO₂ que se dejan de emitir a la atmosfera. (LikeU, comunicación personal, 2021).

GRI 307-2016: Cumplimiento ambiental***Contenido 307-1 Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental***

La empresa LikeU no ha reconocido infracciones de las leyes o reglas relacionadas con el medio ambiente. En este contenido no se observa relación directa con el trabajo remoto.

GRI 401-2016: Empleo***Contenido 401-1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal***

En promedio durante el 2020 en LikeU hubo un total de 44 empleados, se contrataron 10 nuevos empleados, y hubo una rotación media del 7%

Según la Tabla 5. la mayoría de las personas empleadas por LikeU son mujeres entre 18 y 39 años, correspondientes al 77% del personal contratado durante el año 2020.

En este contenido se observa relación directa con el trabajo remoto, ya que los empleados pueden movilizarse de lugar de residencia conservando su empleo.

GRI 404-2016: Formación y enseñanza***Contenido 404-1 Media de horas de formación al año por empleado***

En promedio se capacita durante 50 horas al año por colaborador, estas se realizan solamente a los likers (agentes del centro de llamadas).

En este contenido no se observa relación directa con el trabajo remoto.

Tabla 5.

Cantidad total de trabajadores y su rotación media, detallado el rango de edad y sexo

Rango de Edad	Sexo	Cantidad de trabajadores(as)
18-29	Hombre	3
	Mujer	11
30-50	Hombre	7
	Mujer	23
Mayor 50	Hombre	0
	Mujer	0
TOTAL		44

Fuente: elaboración propia con datos suministrados por la profesional de gestión humana de LikeU (comunicación personal, 2021).

Contenido 404-2 Programas para perfeccionar las aptitudes de los empleados y programas de apoyo a la transición

En LikeU se tiene el programa de formación en trabajo remoto y habilidades blandas. En la cual se forman los likers en competencias que les permita realizar bien su trabajo en LikeU como en cualquier empresa, resalta la profesional de gestión humana (comunicación personal, 2021).

Contenido 404-3 Proporción de empleados que son evaluados periódicamente en su desempeño y desarrollo profesional

No se realizan evaluaciones periódicas de desempeño (resalta la profesional de gestión humana, en comunicación personal, 2021).

GRI 405-2016: Diversidad e igualdad de oportunidades

Contenido 405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados

El gobierno de la organización está conformado por el gerente y el administrador, el gerente es el

Sr. Juan Esteban Rincón, quien fue su fundador, es un Antioqueño de edad entre 30 y 50 años, ingeniero civil de profesión con posgrados en gerencia de proyectos, Marketing y finanzas.

Básicamente las decisiones se dan directamente por el gerente basándose en los análisis financieros y proyecciones dados por el administrador.

En la tabla 6 se muestra el porcentaje de empleados por categorías de diversidad.

Tabla 6.

Empleados por categoría de diversidad

Rango de Edad	Sexo	% de trabajadores
18-29	Hombre	6.8%
	Mujer	25%
30-50	Hombre	15,9%
	Mujer	52.3%
Mayor a 50	Hombre	0
	Mujer	0
TOTAL		100%

Fuente: elaboración propia con datos suministrados por LikeU (comunicación personal, 2021)

En este contenido no se observa relación directa con el trabajo remoto.

Contenido 405-2 Diferencia del salario base y del pago de mujeres respecto a hombres

Respecto al salario en LikeU fue el mismo para likers mujeres y hombres por valor de \$7.300 la hora. En los administrativos el salario fue variable según el cargo (ver tabla 4). Presentándose una diferencia de salarios significativa en las mujeres administrativas que ganan en promedio 48.9% menos que los hombres. En este contenido no se observa relación directa con el trabajo remoto.

GRI 418-2016: Privacidad del consumidor***Contenido 418-1 Peticiones establecidas referentes a violaciones de la privacidad del consumidor y omisión de información del cliente***

En LikeU no se ha identificado ninguna reclamación fundamentada durante el año 2020. En este contenido no se observa relación directa con el trabajo remoto.

GRI 419-2016: Cumplimiento socioeconómico***Contenido 419-1 Infracción de las legislaciones y reglas en las esferas social y económica***

En LikeU no se ha identificado ningún incumplimiento de las leyes en temas económicos y sociales durante el año 2020. En este contenido no se observa relación directa con el trabajo remoto.

Modalidad de trabajo remoto dada en LikeU

En esta parte se desarrollan los objetivos específicos 2 y 3 de este trabajo. Recordando que en el capítulo de marco teórico se describieron los componentes o aspectos a resaltar del trabajo remoto, los cuales son: tecnología, preponderancias, seguridad y salud en el trabajo, talento humano y procesos. Adelante, se muestra en la Tabla 7. El comparativo de los aspectos mencionados y su correspondencia con los estándares GRI-2016 y su estado en LikeU.

Tabla 7.*Comparativo de componentes de trabajo remoto y estándares GRI-2016*

Componentes trabajo remoto	Estándar correspondiente	Estado en LikeU
TECNOLOGÍA (uso e TIC en el trabajo remoto)	GRI 203-2016: Impactos económicos indirectos Contenido 203-2	Desde el nacimiento de LikeU se creó con la tecnología necesaria para operar mediante trabajo remoto, la cual se va actualizando cada vez acorde a las necesidades de cada cliente; por lo cual en el informe de sostenibilidad inicial no se informaría de cambios presentados, a no ser que se adopte alguna tecnología o plataforma que permita agilizar los procesos en general y genere un impacto significativo. Es de anotar que dentro del marco del análisis al inicio del capítulo 4. El tema material de impactos económicos indirectos se catalogó como no relevante.
	Esta parte tiene correspondencia con las repercusiones económicas colaterales en sus grupos de interés que las empresas pueden generar afectando la economía, por ejemplo, los impactos económicos indirectos significativos generados por cambios en la productividad de organizaciones, sectores o la economía en general (p. ej., a través de la adopción de tecnologías de la información).	Respecto al tema de emisiones se mencionó en el título 4.4 y anexo 4 el cálculo de emisiones dejadas de emitir por ahorro en transporte.
PRIORIDADES. (Entre ellas, pueden figurar la protección de datos, la privacidad, la salud y la seguridad, la organización del trabajo, el acceso a la formación, etc.).	GRI 305-2016: Emisiones. Contenido 305-3 Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	
	GRI 404-2016: Formación y enseñanza Contenido 404-1 Media de horas de formación al año por empleado. El texto de este Estándar puede contribuir información relacionada con los impactos de una empresa referentes a la formación y la enseñanza y sus procesos para gestionarlos.	Acorde a las prioridades de LikeU hay un enfoque a la organización del trabajo para que se realice de la manera más autónoma posible por partes de los likers o agentes de centro de llamadas, además la formación previa y durante las campañas o servicios que presta LikeU son claves para un óptimo desempeño de los likers, por lo cual se tiene un programa de formación establecido de 50 horas en habilidades blandas, aparte de las capacitaciones necesarias para cada campaña. (ver numeral 4.7)
SEGURIDAD Y	GRI 403-2016: salud y	

Componentes trabajo remoto	Estándar correspondiente	Estado en LikeU
<p>SALUD EN EL TRABAJO.</p> <p>Política de SST acorde a la normatividad vigente.</p>	<p>seguridad en el trabajo 2018.</p> <p>Contenido 403-1 Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo.</p> <p>Contenido 403-2 Tipificación de peligros, valoración de riesgos e investigación de incidentes.</p> <p>Contenido 403-5 Formación de trabajadores sobre salud y Seguridad en el trabajo</p> <p>Contenido 403-6 Impulso de la salud de los recursos humanos</p> <p>Contenido 403-7 Prevenir y mitigar repercusiones en la salud y la seguridad del personal de la cadena comercial directa.</p>	<p>Este tema material no fue priorizado en el marco de este trabajo, ya que en LikeU no se cuenta con un programa de Seguridad y salud en el trabajo, aunque se ha realizado durante las 2020 actividades de prevención.</p>
<p>PROCESOS (Comunicación)</p>	<p>GRI 402: Relaciones trabajador empresa.</p> <p>Contenido 402-1 Plazos de aviso mínimos sobre cambios operacionales</p>	<p>Este tema material se tomó como no prioritario, ya que es difícil para LikeU establecer plazos para comunicar los cambios que muchas veces obedecen a solicitudes de los clientes y deben implementarse sobre la marcha del trabajo.</p>
<p>TALENTO HUMANO.</p> <p>Incluye diferentes aspectos como capacitación, medios y políticas de comunicación, hábitos de vida saludable y equilibrio de la vida laboral y familiar.</p>	<p>GRI 404-2016: Formación y enseñanza</p> <p>Contenido 404-2 Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición</p> <p>GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo</p> <p>Contenido 403-6 Fomento de la salud de los trabajadores.</p> <p>Contenido 403-7 Prevención y mitigación de los impactos en la salud y la seguridad de los trabajadores directamente vinculados con las relaciones comerciales.</p>	<p>Como se mencionó la formación establecida se trata de habilidades blandas.</p> <p>Respecto al tema material de salud en el trabajo se exige el pago de seguridad social como independientes y se realizan algunas actividades de prevención como se mencionó anteriormente.</p> <p>Respecto a tema de permiso parental, en LikeU no aplicaría por el tipo de contrato, pero dentro de las políticas que maneja la empresa está el trabajo <i>part time</i> o medio tiempo, de manera que los likers puedan dedicar tiempo a las labores</p>

Componentes trabajo remoto	Estándar correspondiente	Estado en LikeU
	GRI 401: Empleo 2016 Contenido 401-3 Permiso parental.	del hogar y en especial al cuidado de los hijos.

Fuente: elaboración propia con información proporcionada por empleados de LikeU (Comunicación personal, 2021)

Componente de tecnología

El componente de tecnología se evaluó en rojo (anexo 4) ya que no hubo cambios significativos en implementación de tecnología, aunque como se resaltó en la tabla 7 desde su creación LikeU contó con las herramientas tecnológicas y de comunicación necesarias para permitir la operación desde las casas de los likers de manera 100% virtual.

Respecto a las emisiones en el componente de tecnología, al respecto el estándar GRI 103 (2016) resalta que las empresas pueden resultar involucradas con repercusiones, bien sea por sus propias acciones o por consecuencia de sus actuaciones de negociación con otras organizaciones. Además, *el World Business Council for Sustainable Development and World Resources Institute* (2001) establecen que los servicios contratados para su ejecución por un tercero frecuentemente son postulantes para ser tenidos en cuenta como emisiones de alcance 3. De manera que puede ser significativo incluirlas cuando una actividad anteriormente realizada por un tercero aporta significativamente a la generación de contaminantes del aire. En tal sentido, para este indicador no sería un dato válido el estimativo de emisiones, puesto que las emisiones deben ser generadas en un principio; serían válidas para un informe inicial si el personal fuera a trabajar presencialmente y el trabajado remoto se hubiera implementado como estrategia de reducción de emisiones. De manera que habría que implementar estrategias ambientales que permitan

evidenciar alguno de los otros componentes de este tema material, tales como biodiversidad, materiales, residuos, aguas, etc.

A pesar de lo anterior, considero válido el planteamiento que hace LikeU al afirmar que hay un ahorro en emisiones por no requerir transporte para ir a trabajar, al respecto la profesional de gestión humana resalta: *LikeU se utiliza la modalidad de trabajo Remoto como principal estrategia generadora de valor para la empresa y trabajadores. Así como para la generación de beneficios ambientales, los cuales se calculan anualmente con la aplicación Calculapp en la página del ministerio de las TIC*, además, una de las likers (liker 3) resaltó: *El no salir de la casa reduce costos, y también es muy importante que ayudo al medio ambiente al no tener que desplazarme.* (ver anexo 3).

Componente de prioridades

En el componente de prioridades, en LikeU se eligió la formación, con el programa de formación en habilidades blandas, en la evaluación del Anexo 4 este componente se colocó en amarillo ya que falta establecer programas de formación específicos como capacitaciones dentro de la organización; sustento económico para capacitación o cursos por fuera de la organización; o apoyo para transición de empleo o jubilación y tener así datos para los demás componentes del tema material de formación según el estándar GRI.

Componente de SST

En el componente de SST, se evaluó en rojo (ver anexo 4), ya que no se cuenta con un programa

estructurado en este tema. Aunque se realizaron actividades aisladas como capacitación en ergonomía, charla sobre hábitos saludables en el trabajo remoto y pausas activas dirigidas a los likers con el fin de darles herramientas para disminuir los riesgos osteomusculares que se pueden generar en las labores desde casa al permanecer sentados ante la computadora. (LikeU, comunicación personal, 2021)

Además, respecto a las exigencias de la normatividad colombiana respecto a SST en LikeU se verifica el pago de la planilla de seguridad social a los likers como empleados independientes, acorde al contrato que se maneja de prestación de servicio, lo cual es acorde al Decreto 1072 de 2015 – MinTrabajo. Artículo 2.2.4.2.2.13 parágrafo 1: “El contratante deberá verificar el pago mensual de aportes por parte de los trabajadores independientes al Sistema General de Riesgos Laborales”. Aunque se aclara que este no es el único requerimiento de la norma.

Componente de procesos

En el componente de procesos se evaluó en rojo, porque según la operación de LikeU no es posible establecer plazos para comunicar los cambios operativos, ya que cada campaña o servicio que se presta es muy diferente implica una capacitación rápida del personal sobre los procesos específicos a seguir. Aun así, la comunicación a distancia se ha dado de manera favorable para la operación de la empresa a pesar de la distancia. Al respecto en la entrevista 8 la liker anotó: el trabajo remoto me *permite realizar el trabajo desde mi casa, la cual disfruto mucho ya que vivió en una casa de campo.* (ver anexo 3)

Componente de talento humano

En el componente de talento humano se abarcan varios temas materiales: la formación, la salud en el trabajo y el empleo (ver tabla 7), como se ha dicho anteriormente en la formación hay un programa establecido que se puede mejorar, además se le da prioridad en elección del horario a los likers que requieren estudiar en la universidad para mejorar su perfil profesional (LikeU, comunicación personal, 2021), al respecto en la Entrevista 8. el empleado afirma: *es posible sacar tiempo intercalado con el trabajo para todo lo necesario como estudiar*. Por su parte en la Entrevista 15. El liker resalta: *el trabajo me permite estudiar sin necesidad de estarme desplazando por una ciudad con el tráfico tan complejo como lo es Bogotá. (ver anexo 3).*

Respecto a la SST hay falencia ya que se hace lo mínimo que pide la ley. Por otro lado, aunque en el componente de permiso parental no se aplique como una licencia laboral, para LikeU este es uno de los aspectos que prioriza dentro de sus políticas al dar preferencia a la contratación de mujeres madres, en la entrevista la profesional de gestión humana resalta dentro de la filosofía de LikeU: *Además del trabajo remoto, buscamos que las personas que trabajan con nosotros se sientan felices, para los centros de llamadas damos prioridad a la contratación de mujeres madres y además buscamos que nuestros clientes nos vean como un centro de llamadas innovador en el que no se impone la información y se respeta el tiempo de las personas, para lo cual estamos tratando de cambiar el paradigma de trabajo en nuestro call center respecto a la manera tradicional de trabajo en este sector. (ver anexo 3)*

De manera que es destacable que varios de los likers entrevistados tiene hijos y resaltan la posibilidad de estar con sus ellos mientras trabajan (ver anexo 3):

- Entrevistado 3: *Trabajo desde casa, acompañando mis hijas en todo momento.*

- Entrevistado 4: *Puedo estar trabajando mientras mis hijos están en el colegio y sacar tiempo para recogerlos y estar con ellos. Optimizando el tiempo.*
- Entrevistado 5: *Este trabajo me permite pasar el mayor tiempo del día con mi hijo, sin tener que dejarlo al cuidado de un extraño*
- Entrevistado 6: *He podido complementar mi trabajo de ama de casa con una labor que me permite unos ingresos sin dejar de lado el ser madre, que es mi prioridad.*
- Entrevistado 7: *Todos los días son una oportunidad de construir su presente y su futuro, de compartir con la familia y de cultivar el sueño de envejecer con bienestar. Este trabajo me permitiendo asumir los roles de mujer, hija, madre, amiga, trabajadora, esposa y deportista, lo que hoy la hace sentirse orgullosa de su vida profesional, de consolidar su familia, de disfrutar su pareja y sus hermosas hijas que son para ella inspiración.*
- Entrevistado 8: *con este trabajo es posible sacar tiempo intercalado con el trabajo para todo lo necesario como estudiar, cuidar a los niños y descansar.*
- Entrevistado 13: *el trabajo remoto me permite trabajar y compartir tiempo con mi bebe, intercalándome con mi esposa para cuidarlo sin necesidad de tener que contratar una niñera.*

Como complemento de lo anterior el administrador dijo que el reto de LikeU es: *mejorar las condiciones de trabajo de esta industria, para convertirlo en uno más atractivo, con más ingresos y desde la comodidad de su casa, para generar oportunidades laborales reales y dignas para las mujeres. (ver anexo 3).*

Como se ha expuesto, el trabajo remoto con sus cinco componentes podría abarcar los tres temas materiales (Económico, social y ambiental), pero para la presentación de una memoria de

sostenibilidad como se pide en los estándares GRI no bastaría, ya que el tema ambiental no se tendría en cuenta las emisiones dejadas de producir con el ahorro en transporte. Además, en el caso particular de LikeU no se ha enfatizado desarrollar componentes clave del trabajo remoto como la SST que también es un componente clave a evaluar según los estándares GRI.

Contenido de la memoria

A continuación, se presentan los contenidos mínimos que deberá tener la memoria de sostenibilidad para la empresa LikeU en el año 2020, con lo cual se desarrolla el cuarto objetivo específico de este trabajo.

Contenidos generales

Participación de los grupos de interés

En la memoria de sostenibilidad se deberá incluir la presentación de los grupos de interés identificados (acorde a la Tabla 2) y su participación en la priorización de temas materiales a tener en cuenta, con una tabla similar al modelo que se presenta a continuación en la Figura 2.

Figura 2.

Modelo participación de grupos de interés en la priorización de temas materiales

Temas relevantes para los grupos de interés									
Tema material	Clientes y usuarios	Comunidad	Proveedores y contrastistas	Gente Grupo EPM	Socios / Accionistas	Dueño	Inversionistas	Estado	Colegas
Acceso y comprabilidad	✓	✓			✓	✓		✓	✓
Agua y biodiversidad	✓	✓	✓				✓	✓	✓
Calidad y seguridad de los productos y servicios	✓	✓	✓		✓	✓		✓	✓
Clima organizacional				✓		✓			
Contratación responsable para el desarrollo local		✓	✓					✓	
Derechos Humanos	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓
Energías renovables	✓	✓			✓	✓	✓	✓	✓
Estrategia climática	✓	✓	✓				✓	✓	✓
Solidez financiera	✓	✓	✓		✓	✓	✓		
Tarifas y precios	✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓	✓
Transparencia	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

Fuente: (EPM, 2021)

Información general

A continuación, en el documento se deberá incluir la información general de la empresa, presentada a continuación:

- Nombre de la empresa: LikeU
- Primordiales marcas, bienes y/o servicios: LikeU es una PYME perteneciente al sector servicios, la cual ofrece servicios de centro de llamadas (Contact Center).

Adicionalmente ofrece:

-Ventas y mercadeo.

-Servicio al cliente.

-Backoffice.

-Calidad y satisfacción del cliente.

- Ubicación de la sede: LikeU tiene única sede en la Ciudad de Medellín- Departamento Antioquia-País Colombia
- Ubicación de las operaciones: LikeU opera en Colombia, con proyección para prestar servicios tercerizados en todo el mundo.
- Clase de la propiedad y conformación jurídica: LikeU es una empresa S.A.S. (Sociedad por Acciones Simplificadas).
- Mercados en los que participa (encerrando el detalle de los territorios, los sectores que provee y las clases de consumidores/beneficiarios): LikeU se orienta a prestar servicios tercerizados a otras empresas en Colombia, Latinoamérica y Estados Unidos, sus principales clientes han sido de la banca, salud y ventas por catálogo.
- Tamaño de la organización: Microempresa acorde a la definición de tamaños de empresas en Colombia según el Decreto 957 de 2019.
- Detalles sobre empleados y demás:
 - Cantidad de empleados: 317, de los cuales dos están contratados a con plazo indefinido y el resto por contrato de servicios.

- Ventas netas: durante el 2020 LikeU tuvo ingresos por \$1.996.095.600
- Capitalización total, detallando la deuda y patrimonio neto: la capitalización total de LikeU asciende a \$ 550.000.000 como patrimonio neto, en el momento no se han adquirido deudas.
- Cantidad de productos o servicios prestados: fueron prestados cinco servicios durante el año 2020.
- Cambios reveladores ocurridos en el periodo comprendido en la memoria: No hubo cambios significativos en LikeU durante el 2020 en los aspectos relacionados en este punto como en la dimensión, estructura y posesión de la organización.

Declaración del gerente

Además de la información general de la empresa, otro componente importante dentro de los contenidos generales de la memoria de sostenibilidad es la declaración del gerente, con la estrategia en materia de RSE, de la cual se presenta a continuación un borrador que puede ser usado como guía, en el que se ha tenido en cuenta los elementos que enuncia el estándar GRI 102-2016):

Para la gerencia de LikeU la sostenibilidad es de gran importancia, tanto lo ambiental, económico y social, para lo cual se tiene como estrategia central el teletrabajo como propuesta diferenciadora, mediante la cual se da valor en estos tres aspectos de la sostenibilidad. A corto plazo LikeU busca ser una empresa viable económicamente captando recursos de inversionistas, a mediano plazo sobresalir en el gremio de los centros de llamadas con nuestra estrategia de

teletrabajo como un cambio de paradigma y con la generación de más de 20 mil empleos para mujeres madres, y en el largo plazo ser una compañía líder a nivel mundial en BPO, caracterizándose por ser un lugar donde la gente trabaja sintiéndose feliz en lo que hace.

Como objetivos de sostenibilidad en LikeU planteamos: contribuir a detener el cambio climático con la estrategia de teletrabajo, evitando una gran cantidad de gases y partículas contaminantes a la atmosfera al prescindir del transporte en esta modalidad de trabajo entre otros beneficios para el ambiente. Por otro lado, LikeU busca favorecer el cierre de las desigualdades laborales entre hombres y mujeres dando prioridad al empleo de mujeres con una prioridad del 85% para las mujeres y con ingresos que dignifiquen su trabajo. Permitiendo que las madres tengan ingresos equivalentes a un trabajo de tiempo completo trabajando medio tiempo en LikeU, impactando de esta manera el cuidado de los niños y disminuyendo riesgos asociados a tener que dejar a los niños solos como es el abuso infantil. Además, planteamos crecer como empresa rentable para los fundadores y posibles inversionistas permitiendo su permanencia en el mercado y logrando generar miles de trabajos formales que posibilitan mejorar la calidad de vida de muchas madres en Latinoamérica.

El 2020 fue un año en el que logramos consolidarnos como una organización de impacto social apoyada en la tecnología, que se preocupa por la sostenibilidad y nos comprometemos a evaluar cada año nuestros objetivos en esta materia, incorporando cada vez más cambios que permitan cumplir totalmente los estándares GRI de responsabilidad social empresarial, y ser un modelo para las demás empresas colombianas de BPO.

Para el 2020 planeamos como aspecto principal para contar nuestra gestión en RSE la seguridad en el trabajo, por medio de capacitaciones para prevenir en los likers los riesgos

osteomusculares que se pueden generar en las labores desde casa, también el fomento del ahorro y emprendimiento como posibilidades de diversificación de sus ingresos y de estabilidad económica a mediano y largo plazo. Así mismo enfocarnos en fomentar el teletrabajo como posibilidad de aportar a la sostenibilidad de las grandes ciudades, siendo pioneros en este estilo de trabajo con infraestructura tecnológica y procesos que permitan prestar un servicio de mejor calidad a nuestros clientes. Lo cual nos permitirá asesorar a otras empresas oficiales y privadas para que incursionen en la modalidad del teletrabajo.

Para LikeU es importante la tendencia de trabajo por horas se está discutiendo a nivel de gobierno nacional como una propuesta viable para mejorar la empleabilidad, y permitir que con trabajos flexibles las personas logren cotizar a sistema de seguridad social y pensión, y obtener unos ingresos que les permitan subsistir dignamente.

En LikeU nos visualizamos al año 2030 como un modelo de externalización en América Latina, con la generación de miles de empleos con calidad de vida, fomentando la equidad de las mujeres y siendo consecuentes con prácticas ambientalmente responsables.

Cordialmente.

Gerente General

Temas materiales

Seguido de los contenidos generales de la memoria se incluirá la información de los temas materiales, por lo menos uno completo de cada dimensión: ambiental, social y económica.

Dimensión ambiental

Emisiones (GRI 305): En la operación de LikeU no se generan emisiones de gases contaminantes directas ni indirectas. Es de resaltar que en el año 2020 se calculó una huella energética por el trabajo remoto, correspondiente 390 galones de combustible que se dejaron de consumir al prescindir de transporte para ir a trabajar, lo cual equivale a 3,5 toneladas de gas contaminante CO₂ que se dejan de emitir a la atmosfera.

Cumplimiento ambiental. (GRI 307): LikeU no ha reconocido infracciones de las leyes o reglas relacionadas con el medio ambiente durante el año 2020.

Dimensión social

Empleo (GRI 401): en promedio durante el 2020 en LikeU hubo un total de 44 empleados, se contrataron 10 nuevos empleados, y hubo una rotación media del 7%

Diversidad e igualdad de oportunidades (GRI 405): El gobierno de la organización está conformado por el gerente y el administrador, el gerente es el Sr. Juan Esteban Rincón, quien fue su fundador, es un Antioqueño de edad entre 30 y 50 años, ingeniero civil de profesión con posgrados en gerencia de proyectos, Marketing y finanzas.

A continuación, se presentan la tabla 8. con el porcentaje de empleados por categoría de diversidad.

Tabla 8.

Porcentaje de empleados por categoría de diversidad.

Rango de Edad	Sexo	% de trabajadores
18-29	Hombre	6.8%
	Mujer	25%
30-50	Hombre	15,9%
	Mujer	52.3%
Mayor a 50	Hombre	0
	Mujer	0
TOTAL		100%

Fuente: elaboración propia LikeU, 2021

Como se observa en la tabla anterior el 77,6% de los empleados de LikeU son mujeres, con lo cual ratificamos nuestro compromiso hacia el apoyo laboral a las mujeres en la búsqueda de la igualdad laboral. Además, cabe resaltar que el 42% de las mujeres que trabajan en LikeU son madres, lo que representa mayor posibilidad de compartir con sus hijos en la modalidad de trabajo remoto (LikeU, 2020).

A continuación, en la tabla 9. se presenta la diferencia del salario base y de la remuneración de mujeres respecto a hombres:

Tabla 9.

Diferencia del salario base y de la remuneración de mujeres respecto a hombres

CATEGORIA	MUJERES	HOMBRES	DIFERENCIA
Likers (prestación servicios)	\$7.300 hora	\$7.300 hora	0.0%
Likers Senior (prestación servicios)	\$9.200 hora	\$9.200 hora	0.0%
Likers bilingües (prestación servicios)	\$12.500 hora	\$12.500 hora	0.0%
Administrativos (prestación servicios)	\$1.195.000 mensual en promedio	\$2.444.000 mensual en promedio.	Las Mujeres de esta categoría ganan 48.9% menos que los hombres.
Administrativo (contrato laboral)	(no hay)	\$3.000.000	No aplica.

Fuente: elaboración propia LikeU, 2021.

Privacidad del consumidor (GRI 418): en LikeU no se ha identificado ninguna reclamación fundamentada durante el año 2020.

Cumplimiento socioeconómico (GRI 419): En LikeU no se ha identificado ningún incumplimiento de las leyes en temas económicos y sociales durante el año 2020.

Dimensión Económica

Desempeño económico. (GRI 201) A continuación, se presenta Información de LikeU correspondiente al año 2020:

INGRESOS TOTALES \$1.996.095.600

SALARIOS: \$600.440.000

GASTOS OPERATIVOS: \$322.601.400

PAGOS A PROVEEDORES DE CAPITAL: \$0

PAGOS AL GOBIERNO: \$0.

INVERSIONES EN LA COMUNIDAD: \$0

COSTOS TOTALES: \$ 923.041.400

VALOR ECONOMICO RETENIDO: \$1.073.054.200

Respecto al año 2019, en 2020 se tuvo un incremento en los ingresos equivalente al 279%. Lo que muestra el crecimiento acelerado de LikeU y su solidez en el mercado basando la operación en el trabajo remoto.

Presencia en el mercado. (GRI 202): Durante 2020 en LikeU se impactó principalmente a mujeres de diferentes regiones de Colombia, México, Chile y Perú (LikeU, 2021). La mayoría de

trabajadores remotos en la región de Antioquia (52,1%), seguido de Cundinamarca (con 23,4%) como se aprecia en el siguiente cuadro.

Tabla 10.

Empleados de LikeU por región

Lugar	% likers
Antioquia	52.1%
Cundinamarca	23.4%
Otros departamentos	18.4% 23.4%
Otros países (México, Perú, etc.)	6.1%
TOTAL	100%

Fuente: elaboración propia.

Acorde a los indicadores medidos por LikeU en el documento de Impacto (LikeU, 2021) el 42% de las mujeres que trabajaron durante el 2020 eran madres, con lo cual se evidencia la política de apoyo por parte de LikeU con oportunidades de empleo a las mamás. En las encuestas realizadas se evidencian las diferentes nacionalidades de los likers, en su mayoría son colombianos (encuestas 1,2,3,4,5,6,7,8,10,12 y 13) y un mejicano (entrevista 9), un venezolano (encuesta 11) y uno de Perú (encuesta 15) (ver anexo 3).

Los salarios pagados por LikeU de \$7.300 por hora son más altos en relación al salario mínimo, con igualdad de pagos a likers hombres y mujeres.

El 100% de los altos ejecutivos es de la comunidad local (Colombia), estos son trabajadores que desempeñan cargos de administradores de personal, líder de equipo, desarrolladores, líder de operaciones y líder técnico. (LikeU, comunicación interna, 2021).

El 96 % de la contratación se realiza a nivel local. Correspondiente a contratación de personal administrativo y a la mayoría de likers, además de servicios de telefonía.

Conclusiones

Conclusiones respecto al objetivo. *Elaborar resumen de los estándares de responsabilidad social empresarial GRI y su relación con la modalidad de trabajo remoto.*

Según la caracterización de los estándares de responsabilidad social empresarial GRI toda empresa -incluyendo los grupos de interés- debe definir los temas materiales en los cuáles se enfoca su política de sostenibilidad abarcando temas ambientales, sociales y económicos.

Los temas económicos principalmente son los que se ven directamente relacionados con el trabajo remoto, ya que al variar significativamente los gastos de la empresa con este tipo de trabajo se optimizan algunos costos en la operación, tales como arriendos de oficinas, equipos, mobiliario.

Conclusión respecto al objetivo. *Definir la modalidad de trabajo remoto dada en LikeU especificando sus componentes.*

El trabajo remoto es una forma laboral que se estableció permanentemente en Latinoamérica y las empresas nacientes, como LikeU, se han encargado de desarrollar buscando brindar a los empleados un conjunto de ventajas que posiblemente no hallarán en empresas con paradigmas usuales de trabajo, tales como pasar tiempo con los hijos y ahorrarse los gastos de transporte.

Conclusión respecto al objetivo. *Verificar si la modalidad de trabajo remoto propuesta por la empresa LikeU cumple los estándares de responsabilidad social GRI*

El trabajo remoto con sus componentes no sería una estrategia suficiente para abarcar los tres

temas materiales de la sostenibilidad: ambiental, económico y social, en aras de la presentación de un informe de sostenibilidad acorde a los estándares GRI.

Conclusión respecto al objetivo. *Especificar los componentes para la memoria de sostenibilidad de la empresa LikeU de Medellín para el año 2020.*

LikeU tiene grandes avances en materia de responsabilidad social empresarial a pesar de ser una PYME surgida recientemente, pero para que se puedan realizar los informes de sostenibilidad acorde a los estándares GRI LikeU debe orientar sus acciones en términos de RSE hacia el cumplimiento de los estándares y para el logro de los objetivos de sostenibilidad, midiendo los indicadores que se solicitan acorde a la complejidad de la empresa, además disponer de personal que realice las funciones de recolección de información y socialización de la metodología GRI con todos los empleados.

Aspectos a mejorar

Como parte del diagnóstico se identificaron los siguientes aspectos a mejorar por la empresa

LikeU:

-Respecto al gobierno, a medida que crezca la empresa se debe dar mayor participación en las decisiones a los trabajadores, y que estas no estén concentradas solamente en la gerencia.

-Se debe dar mayor participación al empleo de mujeres en el área administrativa, además velar por que los salarios respecto a los hombres sean equitativos, buscando incrementar los salarios del personal femenino que labora en esta área.

-Además de la estrategia de teletrabajo para reducir impactos indirectamente en el ambiente, en LikeU se deben determinar los impactos que se general al ambiente directamente con su operación, y establecer programas para reducirlos y optimizar el uso de recursos como papel, energía y agua.

-En LikeU se debe analizar si la contratación de todos los empleados en el tipo de contratación por prestación de servicios es beneficiosa para los empleados según las particularidades del mencionado tipo de contrato, o si por el contrario es necesario realizar cambio en el tipo de contratación para mejorar las condiciones laborales, en cuanto a estabilidad, afiliación al sistema de seguridad social, mejores ingresos, y demás acreencias laborales como cesantías y vacaciones.

Lecciones aprendidas

-Los informes y reportes de sostenibilidad requieren de un detalle en información y demandan tiempo considerable por parte del personal de la empresa para su preparación y elaboración, para el caso de LikeU se realizó el análisis de la información previa al reporte de sostenibilidad de 2020, con información proporcionada por los empleados de la entidad, pero el acceso a la información y posibilidad de entrevistarse con todo el personal fue limitado, debido a sus múltiples ocupaciones y la contingencia presentada durante el 2020 y 2021 por la pandemia Covid19.

-El trabajo remoto es una metodología que brinda grandes beneficios tanto a los empleados, a la empresa, como al ambiente, siendo una base para desarrollar la sostenibilidad en LikeU, aunque por sí mismo no es suficiente para soportar una propuesta de RSE ya que esta implica un número de factores acorde a los indicadores que se requiere reportar.

-LikeU tiene un gran potencial como empresa que se preocupa por la RSE, el trabajo remoto ha permitido que sea un ejemplo a seguir en este tipo de contrato, lo que ha sido una fortaleza que le posibilita orientar las acciones de otras empresas y tener unos procesos e infraestructura para afrontar crisis como la presentada durante el confinamiento por la pandemia durante el año 2020 en la que el trabajo a distancia fue clave para continuar con los empleos desde casa.

Referencias

- Agencia Estatal Boletín Oficial del Estado-BOE. (2020). *Real Decreto-ley 28/2020, de 22 de septiembre, de trabajo a distancia*. «BOE» núm. 253, de 23 de septiembre de 2020, páginas 79929 a 79971 (43 págs.) España. <https://www.boe.es/eli/es/rdl/2020/09/22/28>
- Araya, R. (2020). Teletrabajo y su impacto en la productividad empresarial y la satisfacción laboral de los colaboradores: tendencias recientes. *Revista Tecnología en Marcha*, ág-23. https://revistas.tec.ac.cr/index.php/tec_marcha/article/view/5477/5197
- Arias, R. & Sánchez, N. (2021). *Condiciones sociales, económicas y ambientales que intervienen en la aplicación de un modelo de teletrabajo en las organizaciones colombianas del siglo XXI* (Master's thesis, Maestría en Administración de Empresas-MBA–Virtual). <https://repository.ean.edu.co/handle/10882/10616>
- Asuaga, C., Cendales, J., Curvelo, J. Godoy M. & Vidal, A. (2021). Gestión y prácticas de la responsabilidad social corporativa en América Latina durante la pandemia del covid-19. *Revista republicana*, (31), 261-275. Epub February 02, 2022. <https://doi.org/10.21017/rev.repub.2021.v31.a115>
- Auronix. (2020). *Historia del Teletrabajo*. <http://www.auronotix.com/Home/historia-del-teletrabajo>
- Bernardo, C. (2021). *Optimización del desempeño laboral en modalidad de trabajo en remoto: Propuesta de una estación tipo cápsula destinada al trabajo en remoto* (Master's thesis, Universitat Politècnica de Catalunya). <https://upcommons.upc.edu/handle/2117/350672>
- Castillo, C., Ripoll, V., & Urquirdí, A. (2021). Divulgación de Responsabilidad Social Empresarial en América Latina: Evidencias en el uso de la Directriz GRI. *Revista Lasallista de Investigación*, 18(1), 134-157. http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1794-44492021000100134
- Centro de Estudios Latinoamericanos sobre China -CELC. (2020). *Efectos del brote de COVID-19 en el uso de redes digitales y trabajo remoto en China*. Dirección de Relaciones Internacionales de la Universidad Andrés Bello, Chile. <http://internacional.unab.cl/wp-content/uploads/2020/04/Efectos-de-COVID-19-en-redes-digitales-y-trabajo-remoto-China-2020.pdf>
- Centro Nacional de Consultoría. (2018). *Cuarto Estudio de Penetración del Teletrabajo en Empresas Colombianas del año 2018* [archivo PDF]. https://teletrabajo.gov.co/622/articles-5985_archivo_pdf_estudio_teletrabajo.pdf
- Cerdera, S. (2020). *Los países donde más se impulsa el teletrabajo*. Página web. <https://blog.worktel.com/paises-donde-mas-se-teletrabaja/>

- Corbi. (2014) *Teletrabajo: pasado, presente y futuro por Miquel Corbi en Innovación y ciencia / 16 de septiembre de 2014*. <https://www.bloglenovo.es/teletrabajo-pasado-presente-y-futuro/>
- Echeverría, O., Abrego, D., y Medina, J. (2018). La responsabilidad social empresarial en la imagen de marca afectiva y reputación. *INNOVAR*, 28(69), 133-147
- EPM (2021). *Informe de sostenibilidad 2020*. Grupo EPM. https://2020.informedesostenibilidadepm.com.co/wp-content/uploads/2021/10/v4_Informe-compilado.pdf
- Eurofound and the International Labour Office. (2017). *Working anytime, anywhere: The effects on the world of work*. Publications Office of the European Union, Luxembourg, and the International Labour Office, Geneva.
- Eusebio, Y. (2020). Trabajo remoto y el futuro del mundo laboral. *Revista Global 90*. <http://revista.global/trabajo-remoto-y-el-futuro-del-mundo-laboral/>
- Fasecolda. (2020). *Guía de buenas prácticas de trabajo remoto para el sector asegurador*. Federación de Aseguradores Colombianos-Fasecolda. <http://www.fasecolda.com> https://fasecolda.com/cms/wp-content/uploads/2020/07/20200710-Guia-Trabajo-Remoto_final.pdf
- García, M., Gómez, M. & Suárez, Y. (2021). La utilidad de los informes de sostenibilidad en entidades públicas y privadas en Colombia. *Contaduría Universidad de Antioquia*, (79), 103-136. <https://revistas.udea.edu.co/index.php/cont/article/view/345747>
- GRI. (2016). *GRI 101: Fundamentos 2016*. Ámsterdam. Países Bajos. [archivo PDF].
- GRI. (2016a). *GRI 102: Contenidos Generales 2016*. Ámsterdam. Países Bajos. [archivo PDF].
- GRI. (2016b). *GRI 201: Desempeño económico 2016*. Ámsterdam. Países Bajos. [archivo PDF].
- GRI. (2016c). *GRI 301: Materiales 2016*. Ámsterdam. Países Bajos. [archivo PDF].
- GRI. (2016d). *GRI 401 Empleo (GRI, 2016d)*. Ámsterdam. Países Bajos. [archivo PDF].
- GRI. (2018). *Estándares GRI en español*. Ámsterdam. Países Bajos. [Archivo comprimido PDF]. <https://www.globalreporting.org/how-to-use-the-gri-standards/resource-center/>
- ISO (2010). *Guía de responsabilidad social. ISO 26000*. <https://www.iso.org/obp/ui#iso:std:iso:26000:ed-1:v1:es:sec:3>
- ISO (2015). *¿qué es una memoria de sostenibilidad y como elaborarla?* <https://www.isotools.org/2015/05/11/que-es-una-memoria-de-sostenibilidad-y-como->

- NBFA (2020). *El Gobierno Federal de Brasil publica norma con medidas laborales para hacer frente al coronavirus* Por NBFA. Posted March 25, 2020.
<https://nbfa.com.br/?p=2792&lang=es>
- OIT (2020). *El teletrabajo durante la pandemia de COVID-19 y después de ella Guía práctica*. Oficina Internacional del Trabajo – Ginebra. [archivo PDF].
https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---travail/documents/publication/wcms_758007.pdf
- Parlamento Europeo y del Consejo (2019). *Directiva (Ue) 2019/1158 del Parlamento Europeo y del Consejo de 20 de junio de 2019*. [archivo PDF].
<https://www.boe.es/doue/2019/188/L00079-00093.pdf>
- Pérez, P. (2020). *La responsabilidad social corporativa en las cadenas hoteleras españolas*.
<https://repositorio.unican.es/xmlui/handle/10902/21493>
- Plasencia, J., Marrero, F., Bajo, A., & Nicado, M. (2018). Modelos para evaluar la sostenibilidad de las organizaciones. *Estudios Gerenciales*, 34(146), 63-73.
- Ramos, N. (2021). *Importancia de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE)*. Trabajo de Investigación para obtener el Grado Académico de Bachiller en Administración y Negocios Internacionales, Universidad Peruana Unión, Perú.
<https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/4534>
- Rodríguez, J. (2018). Monográfico Años de transformación en el ámbito del Derecho, la Economía y la Empresa: la importancia de la regeneración 1. La responsabilidad social de la empresa en el pensamiento de los autores clásicos. Origen y desarrollo. *Revista Icade* núm. 100 [Revista cuatrimestral de las Facultades de Derecho y Ciencias Económicas y Empresariales].
https://repository.eafit.edu.co/bitstream/handle/10784/12202/Natalia_BerdugoVergara_Luisa_Echavarr%C3%ADaVillegas_2010.pdf?sequence=2
- Value for Women. (2019). *Panorama de la Inversión de Impacto con Enfoque de Género en América Latina*. [archivo PDF]. <https://v4w.org/wp-content/uploads/2019/09/Panorama-de-la-Inversion-de-Impacto-con-Enfoque-de-Genero-AL.pdf>
- Veras, K. (2020). *Teletrabajo 2020: las mejores empresas para trabajar desde casa en EEUU, según Forbes*. Santo Domingo. Página web.
<https://www.diariolibre.com/usa/actualidad/teletrabajo-2020-las-mejores-empresas-para-trabajar-desde-casa-en-eeuu-segun-forbes-FA20640036>
- Villacís-Pérez, W., y Caiche-Morán, R. (2021). *La responsabilidad social como herramienta de ventaja competitiva para las pequeñas y medianas empresas*. 593, 65-72.

Anexos

Anexo 1. Autorización uso estándares GRI

De: GRI LatAm

Enviado: martes, 16 de marzo de 2021 4:11 p. m.

Para: Carlos Andrés Sánchez P.; GRI LatAm

Asunto: RE: Autorización uso documentos GRI trabajo de grado

Estimado Carlos Andrés,

Gracias por su correo y su interés en nuestra organización. Los Estándares de GRI son un bien público gratuito y pueden ser descargados en español a través del siguiente enlace <https://www.globalreporting.org/how-to-use-the-gri-standards/get-started-with-reporting/>

Por favor tenga presente que la plantilla por usted mencionada **no se encuentra vigente**. Con el fin de asegurarnos de que nuestros Estándares reflejen la mejor práctica y los desarrollos más recientes, los mismos son actualizados. En el año 2016, migramos de Directrices GRI a Estándares GRI.

Lo invitamos a mantenerse al día de las noticias sobre GRI en español a través de nuestro grupo en LinkedIn <https://www.linkedin.com/groups/12385586/> y a actualizar sus conocimientos profesionales a través del Programa de Certificación Profesional en nuestro GRI Academy. <https://www.globalreporting.org/reporting-support/gri-academy/professional-certification-program/>

Si desea ser contactado por nuestra organización para recibir nuestro boletín mundial de noticias puede registrarse en <https://globalreportingnews.org/p/4j5-A1W/email-communication-sign-up-form>

Espero con esto haber dado respuesta a su inquietud.

Reciba un cordial saludo,



Equipo GRI Latam
latam@globalreporting.org



Anexo 2. Lista de verificación requisitos estándar GRI -2016.

Estándar	Característica	Evidencia	Cumple
GRI 101: Fundamentos. 2016 1. Principios para la elaboración de informes	La empresa tiene identificados sus grupos de interés.	Listados de grupos de interés y su relación con la compañía.	NO
GRI 102: Contenidos generales. 2016 2. Perfil de la organización	Se tiene clara la cadena de suministro	Descripción de la cadena de suministro.	NO
	Se han identificado cambios significativos para la empresa a nivel de tamaño, estructura, propiedad o cadena de suministro de la organización.	Descripción de cambios presentados.	NO
	En la empresa se aplica el principio de precaución. ¹	Descripción	NO
GRI 102: Contenidos generales. 2016 3. Estrategia	La empresa cuenta con declaración o política en materia de RSE de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	Publicación o documento de la gerencia en materia de RSE.	NO
	Se tiene identificados los principales impactos, riesgos y oportunidades en los temas económico, social y ambiental.	Matriz de riesgos, documento de identificación de riesgos.	NO

¹ El principio de precaución es un concepto que respalda la adopción de medidas protectoras ante las sospechas fundadas de que ciertos productos o tecnologías crean un riesgo grave para la salud pública o el medio ambiente, pero sin que se cuente todavía con una prueba científica definitiva de tal riesgo. (<https://oab.ambientebogota.gov.co/que-es-el-principio-de-precaucion/>)

Estándar	Característica	Evidencia	Cumple
GRI 102: Contenidos generales. 2016. 4. Ética e integridad	La empresa cuenta con Valores, principios, estándares y normas de conducta definidos.	Documento donde se exponen los valores, etc.	SI
	Se tiene definido mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas.	Procedimiento establecido.	NO
GRI 102: Contenidos generales. 2016. 5. Gobernanza	Se tiene establecida una Estructura de gobernanza	Organigrama de la empresa.	SI
	Se han definido responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales.	Responsabilidades de la gerencia- descriptivo de cargo.	NO
	Se ha consultado a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales	Documento soporte.	NO
	Se tiene establecido el proceso y Nominación y selección del máximo órgano de gobierno	Procedimiento.	NO
	Se cuenta con procedimiento para evitar conflictos de intereses.	Procedimiento.	NO
	Se tiene establecido un proceso para determinar la remuneración	Procedimiento.	NO
	Se ha Involucrado a los grupos de interés	Descripción de la participación.	NO
GRI 102: Contenidos generales. 2016 6. Participación de los grupos de interés	Se siguió una metodología para Identificación y selección de grupos de interés	Metodología usada.	NO
	Los grupos de interés han participado en definir Temas y preocupaciones clave en materia de RSE.	Descripción de la forma de participación.	NO
GRI 102: Contenidos generales. 2016 7. Prácticas para la elaboración de informes	La empresa tiene identificados los aspectos sociales, económicos y ambientales con participación de los grupos de interés.	Listados de temas priorizados.	NO

Estándar	Característica	Evidencia	Cumple
GRI 103: Enfoque de Gestión. 2016. Requerimientos generales para la presentación de información sobre el enfoque de gestión	Se cuenta con un enfoque de gestión en RSE, con los componentes del ciclo PHVA	Documento o comunicado con enfoque de gestión	NO
GRI 201: Desempeño económico. 2016	Se cuenta con balance de costos y gastos anual. Así como de ingresos por apoyos recibidos o donaciones realizadas.	Registros contables	SI
GRI 202: Presencia en el mercado. 2016	Se ha comparado el salario con respecto al salario mínimo.	Comparativo de salario.	SI
	Se da prioridad a los empleados de la región.	Listado empleados por región.	SI
GRI 203: Impactos económicos indirectos. 2016	Se han realizado Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados (o públicos).	Inversiones realizadas	NO
	Se han identificado impactos económicos indirectos significativos	Impactos indirectos identificados	NO
GRI 204: Prácticas de adquisición. 2016	Se da prioridad a los proveedores locales	Proporción de proveedores locales.	SI
GRI 205: Anticorrupción. 2016	Se tiene políticas o prácticas anticorrupción establecidas en la empresa.	Documento Política	NO
GRI 206: Competencia desleal. 2016	Se tiene políticas o prácticas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia	Descripción de políticas o prácticas.	NO
GRI 207: Fiscalidad	Se tiene establecido los procedimientos de control fiscal. Hay participación de los grupos de interés en temas fiscales.	Procedimiento	NO
		Descripción participación	NO
GRI 301: Materiales. 2016	Se utilizan materias primas	Listado con cantidad de materias primas	NO
	Se reciclan los residuos	Cantidad de residuos reciclados	NO
GRI 302: Energía. 2016	Se tiene un programa para reducción del consumo de energía, cualquiera sea la fuente.	Registro de acciones y ahorro de energía.	NO

Estándar	Característica	Evidencia	Cumple
GRI 303: Agua y efluentes. 2016	El agua es una materia prima dentro de los procesos de la empresa. Se tiene programa o acciones para el ahorro en consumo de agua.	Registro consumos agua como materia prima. Registro de acciones y ahorro de agua.	NO NO
304: Biodiversidad. 2016	Se realizan acciones para proteger la biodiversidad animal y vegetal.	Registro de acciones.	NO
GRI 305: Emisiones. 2016	A operación de la empresa genera emisiones atmosféricas directas.	Registro de emisiones.	NO
GRI 306: Efluentes y residuos. 2016	En la empresa se generan aguas residuales Se tratan las aguas vertidas.	Registro aguas vertidas. Registro tratamiento aguas vertidas.	NO NO
GRI 306: Residuos. 2016	La empresa genera algún tipo de residuos en su proceso Tratamiento realizado a los residuos	Listado de residuos Descripción del tratamiento	NO NO
GRI 307: Cumplimiento ambiental. 2016	La organización ha tenido alguna multa o sanción ambiental	Reporte de sanción.	NO
GRI 308: Evaluación ambiental de proveedores. 2016	Se evalúan y eligen los proveedores de acuerdo a sus políticas ambientales	Criterios y Registros de evaluaciones	NO
GRI 401: Empleo. 2016	La empresa busca mantener a los mimos empleados y que la rotación sea baja	Listado de empleados por edad, sexo y región	SI
GRI 402: Relaciones trabajador-empresa. 2016	La empresa establece plazos de aviso mínimos a los empleados sobre cambios operacionales.	Plazo establecido	NO
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo. 2016	La empresa cuenta con un sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo acorde a la normatividad	Documento del programa, capacitaciones en salud, matriz de identificación de riesgos, registros de actividades.	NO
GRI 404: Formación y enseñanza. 2016	Se tiene un programa de formación para los empleados.	Registro capacitaciones y evaluaciones.	SI
GRI 405: Diversidad e igualdad de	Se tiene una política de diversidad en órganos de gobierno y empleados.	Cantidad de hombres y mujeres en el gobierno.	SI

Estándar	Característica	Evidencia	Cumple
oportunidades. 2016	El salario de hombres y mujeres es el mismo acorde al rango salarial.	Comparativo de salarios.	SI
GRI 406: No discriminación. 2016	Se han presentado casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas.	Descripción del caso	NO
GRI 407: Libertad de asociación y negociación colectiva. 2016	Se ha identificado operaciones o proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo	Descripción de riesgo	NO
GRI 408: Trabajo infantil. 2016	Se ha identificado operaciones o proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil	Descripción de riesgo	NO
GRI 409: Trabajo forzoso u obligatorio. 2016	Se ha identificado operaciones o proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio	Descripción de riesgo	NO
GRI 410: Prácticas en materia de seguridad. 2016	La empresa tiene personal de seguridad capacitado en políticas o procedimientos de derechos humanos, o con sus proveedores de personal de seguridad.	Capacitación realizada a personal de seguridad.	NO
GRI 411: Derechos de los pueblos indígenas. 2016	Se ha identificado Casos de violaciones de los derechos de los pueblos indígenas	Descripción de violación de derechos.	NO
GRI 412: Evaluación de derechos humanos. 2016	Se han identificado operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los derechos humanos	Descripción de operaciones sometidas a revisión.	NO
	Ha habido formación de empleados en políticas o procedimientos sobre derechos humanos	Registro de capacitación en Derechos humanos.	NO
	Ha habido acuerdos y contratos de inversión significativos con cláusulas sobre derechos humanos o sometidos a evaluación de derechos humanos.	Documento de acuerdo o contrato.	NO

Estándar	Característica	Evidencia	Cumple
GRI 413: Comunidades locales. 2016	Se tienen operaciones con participación de la comunidad local. Se han identificado operaciones con impactos negativos significativos – reales y potenciales– en las comunidades locales	Descripción de las operaciones con impactos en la comunidad.	NO
GRI 414: Evaluación social de los proveedores. 2016	Se seleccionan nuevos proveedores con criterios sociales. Se ha identificado impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas.	Descripción criterio social de selección proveedores. Descripción impacto social identificado.	NO NO
GRI 415: Política pública. 2016	La empresa ha realizado contribuciones a partidos y/o representantes políticos	Valor de la contribución.	NO
GRI 416: Salud y seguridad de los clientes	Se ha realizado evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios Se han presentado casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios	Reporte evaluación impactos en la salud de los clientes por los servicios prestados. Descripción de casos presentados.	NO NO
GRI 417: Marketing y etiquetado. 2016	Se realiza etiquetado de productos y servicios Se ha presentado casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios. O Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	Procesos de etiquetado. Descripción de casos presentados.	NO NO
GRI 418: Privacidad del cliente. 2016	Se han presentado reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente.	Descripción reclamación.	NO
GRI 419: Cumplimiento socioeconómico. 2016	Se ha presentado incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico	Valor multa o descripción de sanción no monetaria.	NO

Fuente: elaboración propia con base a Estándares GRI (2018) y datos suministrados por LikeU mediante comunicación personal con empleados del área administrativa en 08-mayo-2020.

Anexo 3. Transcripción de encuestas

Para la identificación de los grupos de interés y tener un panorama de los aspectos relevantes en materia de sostenibilidad se realizaron algunas encuestas, al administrador, a la profesional de gestión humana y a varias de las likers (operarias de centro de llamadas) las cuales se presentan a continuación (se omiten los nombres de los entrevistados para mantener la confidencialidad de la información).

Encuesta 1. Cargo: Administrador. Sexo: masculino. Edad: 26. País: Colombia

2. ¿Cuánto tiempo llevas trabajando en LikeU? 3,5 años
3. ¿Cuáles aspectos positivos resaltas del trabajo remoto? Es una modalidad de trabajo en la cual se ahorra tiempo, dinero y para la empresa en especial se ahorra en infraestructura y equipos. Haciendo posible pagar a nuestros likers (agentes del centro de llamadas) un valor por hora de trabajo más alto que los call centers tradicionales.
4. ¿Como ha sido el desempeño de la empresa desde sus inicios, si es un negocio viable? LikeU empezó como un sueño de emprendimiento, contando con algunos recursos muy limitados se inició la empresa, buscando siempre un apalancamiento financiero por parte de inversionistas, no ha sido un camino fácil, pero hemos podido mantenernos a pesar de que no ha habido unas utilidades durante estos años, la viabilidad del negocio va en poder demostrar que hay procesos de crecimiento interno, no solo en ventas, sino en maduración de una estrategia comercial, administración de costos, adquisición de conocimiento y comportamiento del negocio, desarrollos propios estratégicos, tecnológicos y administrativos que dotan de valor a la compañía.

5. ¿Cuál es el reto de LikeU? Nuestro reto es mejorar las condiciones de trabajo de esta industria, para convertirlo en uno más atractivo, con más ingresos y desde la comodidad de su casa, para generar oportunidades laborales reales y dignas para las mujeres.
6. ¿Cuál es el valor agregado de LikeU como empresa? Somos la única empresa de servicio al cliente con miles de profesionales y sin una estación de trabajo. Con flexibilidad en la cantidad de agentes y de horas, continuidad de negocio y cobertura, y una cultura centrada en el cliente. Y con personal feliz en lo que hace y más capaz mejoramos la satisfacción de los usuarios y las empresas que nos contratan, siendo pioneros y líderes de innovación en BPO.

Encuesta 2. Cargo: talento humano. Sexo: femenino. Edad: 28. País: Colombia

1. ¿Tienes hijos, y su edad? No tengo hijos.
2. ¿Cuánto tiempo llevas trabajando en LikeU? 3 años
3. ¿Cuáles aspectos positivos resaltas del trabajo remoto? LikeU se utiliza la modalidad de trabajo remoto como principal estrategia generadora de valor para la empresa y trabajadores. Así como para la generación de beneficios ambientales, los cuales se calculan anualmente con la aplicación Calculapp de MinTIC.
4. ¿Ha mejorado tu calidad de vida y la de tu familia desde que empezaste en este trabajo, de qué manera? Si porque estaba recién graduada, y fue muy importante para mí este empleo, en el cual me tuvieron en cuenta la experiencia de una práctica profesional, aunque no estoy en teletrabajo porque mi trabajo lo debo realizar desde la oficina en el edificio RutaN, este trabajo me ha permitido consolidar mi vida afectiva al poder estar con mi pareja en la ciudad, y tener unos ingresos que me han posibilitado tener una independencia económica en mis gastos personales.

5. ¿Qué tipo de contrato de trabajo tiene, como le parece? Tengo un contrato por prestación de servicios como la mayoría de trabajadores de LikeU, he tenido estabilidad laboral y que en esta empresa valoran mi trabajo, aunque el estar en Medellín donde resido me facilita mucho el desplazamiento y como decía me ha permitido tener una relación cercana con mi pareja, lo cual es muy importante como uno de los pilares de la vida de las personas.
6. ¿Cómo se resume la filosofía de LikeU? Además del trabajo remoto, buscamos que las personas que trabajan con nosotros se sientan felices, para los centros de llamadas damos prioridad a la contratación de mujeres madres y además buscamos que nuestros clientes nos vean como un centro de llamadas innovador en el que no se impone la información y se respeta el tiempo de las personas, para lo cual estamos tratando de cambiar el paradigma de trabajo en nuestro *call center* respecto a la manera tradicional de trabajo en este sector.
7. ¿Qué programas ambientales hay en la empresa? Programas como tal no hay establecidos, se han hecho campañas en la oficina para uso racional de agua.

Encuesta 3. Cargo: liker. Sexo: femenino. Edad: 36. País: Colombia

1. ¿Tienes hijos, y su edad? 2 hijas, de 8 y 3 años.
2. ¿Cuánto tiempo llevas trabajando en LikeU? 1 año
3. ¿Cuáles aspectos positivos resaltas del trabajo remoto? Trabajo desde casa, acompañando mis hijas en todo momento.
4. ¿Ha mejorado tu calidad de vida y la de tu familia desde que empezaste en este trabajo, de qué manera? Claro que sí, antes tenía empleo medio tiempo o de todo el día y se me iba gran parte del salario en pasajes y gastaba tiempo en el transporte, además dejaba a mis hijas solas, la de 8

años encargada de cuidar a la de 3, porque el padre de ellas nos dejó y no tengo como pagar una niñera; ahora este trabajo en LikeU trabajo medio tiempo desde la casa, ahorro tiempo y dinero en transporte y la remuneración así es como si trabajara por fuera, antes he podido mejorar la alimentación y servicios públicos de mi familia con el pago del internet, me ahorro otros gastos como la ropa y zapatos.

Encuesta 4. Cargo: liker. Sexo: femenino. Edad:38. País: Colombia

1. ¿Tienes hijos, y su edad? Si. De 14 y 12 años.
2. ¿Cuánto tiempo llevas trabajando en LikeU? 2 años
3. ¿Cuáles aspectos positivos resaltas del trabajo remoto? Puedo estar trabajando mientras mis hijos están en el colegio y sacar tiempo para recogerlos y estar con ellos. Optimizando el tiempo.
4. ¿Ha mejorado tu calidad de vida y la de tu familia desde que empezaste en este trabajo, de qué manera? Si claro, puedo organizar mis horarios, para sacar tiempo para mis cosas personales y acompañar a mis hijos, así como para las labores de la casa.

Encuesta 5. Cargo: liker. Sexo: femenino. Edad: 33. País: Colombia

1. ¿Tienes hijos, y su edad? 1 niño de 2 años
2. ¿Cuánto tiempo llevas trabajando en LikeU? 1 año y seis meses.
3. ¿Cuáles aspectos positivos resaltas del trabajo remoto? El no salir de la casa reduce costos,

y también es muy importante que ayudo al medio ambiente al no tener que desplazarme

4. ¿Ha mejorado tu calidad de vida y la de tu familia desde que empezaste en este trabajo, de qué manera? Si claro, me permite pasar el mayor tiempo del día con mi hijo, sin tener que dejarlo al cuidado de un extraño.

Encuesta 6. Cargo: liker. Sexo: femenino. Edad: 29. País: Colombia

1. ¿Tienes hijos, y su edad? Dos, 8 y 12 años.
2. ¿Cuánto tiempo llevas trabajando en LikeU? 2 años
3. ¿Cuáles aspectos positivos resaltas del trabajo remoto? Es una oportunidad para compartir, aprender, reír y disfrutar la vida.
4. ¿Ha mejorado tu calidad de vida y la de tu familia desde que empezaste en este trabajo, de qué manera? He podido complementar mi trabajo de ama de casa con una labor que me permite unos ingresos sin dejar de lado el ser madre, que es mi prioridad.

Encuesta 7. Cargo: liker. Sexo: femenino. Edad:35. País: Colombia

1. ¿Tienes hijos, y su edad? 2 niñas, 10 y 12 años.
2. ¿Cuánto tiempo llevas trabajando en LikeU? 3 años
3. ¿Cuáles aspectos positivos resaltas del trabajo remoto? Es un trabajo que implica disciplina, orden, y puntualidad, los que considero son el secreto para cumplir las metas e la vida.
4. ¿Ha mejorado tu calidad de vida y la de tu familia desde que empezaste en este trabajo, de

qué manera? Todos los días son una oportunidad de construir su presente y su futuro, de compartir con la familia y de cultivar el sueño de envejecer con bienestar. Este trabajo me permitiendo asumir los roles de mujer, hija, madre, amiga, trabajadora, esposa y deportista, lo que hoy la hace sentirse orgullosa de su vida profesional, de consolidar su familia, de disfrutar su pareja y sus hermosas hijas que son para ella inspiración.

Encuesta 8. Cargo: liker. Sexo: femenino. Edad: 26. País: Colombia

1. ¿Tienes hijos, y su edad? 2, de 4 y 8 años.
2. ¿Cuánto tiempo llevas trabajando en LikeU? 3 años
3. ¿Cuáles aspectos positivos resaltas del trabajo remoto? Me permite realizar el trabajo desde mi casa, la cual disfruto mucho ya que vivió en una casa de campo.
4. ¿Ha mejorado tu calidad de vida y la de tu familia desde que empezaste en este trabajo, de qué manera? Si porque es posible sacar tiempo intercalado con el trabajo para todo lo necesario como estudiar, cuidar a los niños y descansar.

Encuesta 9. Cargo: liker. Sexo: masculino. Edad: 38. País: Méjico

1. ¿Tienes hijos, y su edad? 1 de un año
2. ¿Cuánto tiempo llevas trabajando en LikeU? 2 años
3. ¿Cuáles aspectos positivos resaltas del trabajo remoto? Me permite ahorrar en gastos de transporte \$100.000 mensuales y aproximadamente una hora diaria de tiempo en desplazamiento.

4. ¿Ha mejorado tu calidad de vida y la de tu familia desde que empezaste en este trabajo, de qué manera? En realidad, no ha mejorado significativamente, pero agradezco el empleo que me ha permitido trabajar durante los periodos de pandemia sin necesidad de salir, además durante esta época muchas personas han perdido sus empleos y por el contrario yo he podido tener unos ingresos que me permiten solventar los gastos de mi familia.

Encuesta 10. Cargo: liker. Sexo: masculino. Edad: 27. País: Colombia

1. ¿Tienes hijos, y su edad? No tengo
2. ¿Cuánto tiempo llevas trabajando en LikeU? 2 años
3. ¿Cuáles aspectos positivos resaltas del trabajo remoto? este tipo de trabajo me permite distribuir mejor el tiempo.
4. ¿Ha mejorado tu calidad de vida y la de tu familia desde que empezaste en este trabajo, de qué manera? Si mejoro, porque los ingresos son mejores respecto a mi empleo anterior, además es el primer trabajo en esta modalidad remota por lo que es importante la experiencia adquirida en LikeU.

Encuesta 11. Cargo: liker. Sexo: masculino. Edad: 31. País: Venezuela

1. ¿Tienes hijos, y su edad? No tengo
2. ¿Cuánto tiempo llevas trabajando en LikeU? 2 años
3. ¿Cuáles aspectos positivos resaltas del trabajo remoto? este tipo de trabajo me permite

distribuir mejor el tiempo.

4. ¿Ha mejorado tu calidad de vida y la de tu familia desde que empezaste en este trabajo, de qué manera? Si porque es el primer empleo que tengo y es muy satisfactorio poder iniciar a trabajar logrando la independencia económica.

Encuesta 12. Cargo: liker. Sexo: masculino. Edad: 41. País: Colombia

1. ¿Tienes hijos, y su edad? No
2. ¿Cuánto tiempo llevas trabajando en LikeU? 2 años
3. ¿Cuáles aspectos positivos resaltas del trabajo remoto? es un trabajo que posibilita optimizar los ingresos y el tiempo, ya que ahorras en tiempo y dinero para ir a trabajar, también los preparativos para trabajar son más fáciles porque no hay que arreglarse tanto como en un trabajo normal, y al estar en casa puedo preparar más fácil los alimentos.
4. ¿Ha mejorado tu calidad de vida y la de tu familia desde que empezaste en este trabajo, de qué manera? Si mejoro, porque los ingresos son mejores respecto a mi empleo anterior, además es el primer trabajo en esta modalidad remota por lo que es importante la experiencia adquirida en LikeU.

Encuesta 13. Cargo: liker. Sexo: masculino. Edad: 46. País: Colombia

1. ¿Tienes hijos, y su edad? Si, 1 de un año
2. ¿Cuánto tiempo llevas trabajando en LikeU? 2 años

3. ¿Cuáles aspectos positivos resaltas del trabajo remoto? la posibilidad de realizar otras labores si manejas bien el tiempo, por ejemplo, yo estoy estudiando un posgrado y tenemos un bebe que demanda mucha atención.

4. ¿Ha mejorado tu calidad de vida y la de tu familia desde que empezaste en este trabajo, de qué manera? Si porque me permite trabajar y compartir tiempo con mi bebe, intercalándome con mi esposa para cuidarlo sin necesidad de tener que contratar una niñera.

Encuesta 14. Cargo: liker. Sexo: femenino. Edad: 49. País: Colombia

1. ¿Tienes hijos, y su edad? 2, un niño de 3 años y niña de 4 años

2. ¿Cuánto tiempo llevas trabajando en LikeU? 3 años

3. ¿Cuáles aspectos positivos resaltas del trabajo remoto? poder estar en la casa, se ahorra en ropa, en transporte, en tiempo, recursos importantes que permiten tener otros gastos.

4. ¿Ha mejorado tu calidad de vida y la de tu familia desde que empezaste en este trabajo, de qué manera? Si porque los ahorros en tiempo y dinero posibilitan darles mejor alimentación a mis hijos.

Encuesta 15. Cargo: liker. Sexo: masculino. Edad: 45. País: Perú

1. ¿Tienes hijos, y su edad? No tengo.

2. ¿Cuánto tiempo llevas trabajando en LikeU? 2 años

3. ¿Cuáles aspectos positivos resaltas del trabajo remoto? el ahorro en dinero al no necesitar

transporte, en mi caso es de 96.000 pesos mensuales y en tiempo de una hora y 15 minutos diaria ahorrada que puedo dedicar a otros asuntos.

4. ¿Ha mejorado tu calidad de vida y la de tu familia desde que empezaste en este trabajo, de qué manera? Si porque me permite estudiar sin necesidad de estarme desplazando por una ciudad con el tráfico tan complejo como lo es Bogotá.

Anexo 4. Matriz de evaluación de estándares

Estándar	Contenido	Caracterización en LikeU
<p>GRI 101: Fundamentos. 2016 1. Principios para la elaboración de informes</p>	<p>Se describen los principios para la elaboración de informes relativos a la definición del contenido del informe y principios para la elaboración de informes relativos a la definición de la calidad del informe:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Inclusión de los grupos de interés • Contexto de sostenibilidad • Materialidad • Exhaustividad • Precisión • Equilibrio • Claridad • Comparabilidad • Fiabilidad • Puntualidad 	<p>Al realizar la memoria de sostenibilidad el personal encargado deberá velar por el cumplimiento de los principios enunciados en esta parte.</p> <p>Los grupos de interés identificados en LikeU corresponden a Likers, Gerencia, Trabajadores del área administrativa, Clientes, Proveedores, Entidades del Gobierno, ONG´s y Medios de comunicación.</p> <p>Respecto al contexto de sostenibilidad, en LikeU el trabajo remoto es el centro de la estrategia de la empresa, aunado al enfoque de género al priorizar el trabajo para mujeres, además se resalta el mejor pago respecto a otros centros de llamadas. Con lo cual se abarcarían las tres dimensiones de la sostenibilidad: económica, ambiental y social, cumpliendo parcialmente el principio de materialidad, faltaría validarlo con los grupos de interés.</p> <p>Los demás principios deben ser verificados por el equipo que realice el informe de sostenibilidad.</p>
<p>GRI 102: Contenidos generales. 2016</p>	<p>102-1 Nombre de la organización 102-2 Actividades, marcas, productos y servicios</p>	<p>En esta parte se relaciona información general de la empresa.</p>

Estándar	Contenido	Caracterización en LikeU
2. Perfil de la organización	102-3 Ubicación de la sede 102-4 Ubicación de las operaciones 102-5 Propiedad y forma jurídica 102-6 Mercados servidos 102-7 Tamaño de la organización 102-8 Información sobre empleados y otros 102-9 Cadena de suministro 102-10 Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro 102-11 Principio o enfoque de precaución 102-12 Iniciativas externas 102-13 Afiliación a asociaciones	
GRI 102: Contenidos generales. 2016 3. Estrategia	102-14 Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones 102-15 Principales impactos, riesgos y oportunidades	Actualmente no se cuenta con documento de declaración sobre sostenibilidad de la gerencia en LikeU, ni con información de detallada de impactos, riesgos y oportunidades relacionadas con el tema de sostenibilidad. Para presentar el informe esencial debe prepararse la organización anterior.
GRI 102: Contenidos generales. 2016. 4. Ética e integridad	102-16 Valores, principios, estándares y normas de conducta. 102-17 Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas.	Ser productivos: producción aumentada en 18% e implementación hasta 3 veces más rápida que los centros de llamadas convencionales; ser competitivos: incremento en cobertura, gestión de riesgos, capacidad y <i>compliance</i> (cumplimiento normativo) y operación en cualquier país; fidelización: afinidad con la marca, 93% de los asesores de LikeU continua después de un año; y sustentabilidad: 65% menos huella de carbono, mayor huella de equidad y más incluyentes
GRI 102: Contenidos generales. 2016. 5. Gobernanza	102-18 Estructura de gobernanza 102-19 Delegación de autoridad 102-20 Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales	El gobierno en LikeU está compuesto por el gerente quien fue su fundador. Él es quien toma las decisiones en asesoría

Estándar	Contenido	Caracterización en LikeU
	102-21 Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales 102-22 Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités 102-23 presidente del máximo órgano de gobierno 102-24 Nominación y selección del máximo órgano de gobierno 102-25 Conflictos de intereses 102-26 Función del máximo órgano de gobierno en la selección de objetivos, valores y estrategia 102-27 Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno 102-28 Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno 102-29 Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales 102-30 Eficacia de los procesos de gestión del riesgo 102-31 Evaluación de temas económicos, ambientales y sociales 102-32 Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad 102-33 Comunicación de preocupaciones 102-34 Naturaleza y número total de preocupaciones críticas 102-35 Políticas de remuneración 102-36 Proceso para determinar la remuneración 102-37 Involucramiento de los grupos de interés en la remuneración 102-38 Ratio de compensación total anual 102-39 Ratio del incremento porcentual de la compensación total anual	del administrador de la compañía. Los ítems de esta sección no se tiene información y su relación con el trabajo remoto.
GRI 102: Contenidos generales. 2016	102-40 Lista de grupos de interés 102-41 Acuerdos de negociación colectiva 102-42 Identificación y selección de grupos de interés	En LikeU no se ha realizado una identificación detallada de los grupos de interés, de manera que en el marco de este trabajo se elaboró la identificación de los

Estándar	Contenido	Caracterización en LikeU
6. Participación de los grupos de interés	102-43 Enfoque para la participación de los grupos de interés 102-44 Temas y preocupaciones clave mencionados.	grupos más significativos, la cual se presenta en la tabla 2. Es de resaltar que los likers son el grupo de interés que realiza el trabajo de forma remota acorde a como fue diseñada la operación y el tipo de contratación.
GRI 102: Contenidos generales. 2016 7. Prácticas para la elaboración de informes	102-45 Entidades incluidas en los estados financieros consolidados 102-46 Definición de los contenidos de los informes y las Coberturas del tema 102-47 Lista de temas materiales 102-48 Re expresión de la información 102-49 Cambios en la elaboración de informes 102-50 Periodo objeto del informe 102-51 Fecha del último informe 102-52 Ciclo de elaboración de informes 102-53 Punto de contacto para preguntas sobre el informe 102-54 Declaración de elaboración del informe de conformidad con los Estándares GRI 102-55 Índice de contenidos GRI 102-56 Verificación externa	Estos parámetros deben ser definidos por el equipo que realice el informe de sostenibilidad. Incluyendo el listado de temas materiales que decidan priorizar acorde a los intereses de la compañía e información disponible. El periodo del informe que se analiza en el marco de este trabajo de grado es el año 2020, este sería el primer informe de responsabilidad social para la compañía, ya que en LikeU no se ha implementado su elaboración.
GRI 103: Enfoque de Gestión. 2016. Requerimientos generales para la presentación de información sobre el enfoque de gestión	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes 103-3 Evaluación del enfoque de gestión	En LikeU no se cuenta con enfoque de gestión en temas de RSE, este debe elaborarse acorde al estándar GRI -103 partiendo de la priorización de temas materiales realizada con la participación de los grupos de interés.
GRI 201: Desempeño económico. 2016	1. Contenidos sobre el enfoque de gestión. 2. Contenidos temáticos: 201-1 Valor económico directo generado y distribuido	El contenido del informe de gestión debe ser redactado teniendo en cuenta, los impactos relacionados con este tema material en particular y las expectativas e intereses

Estándar	Contenido	Caracterización en LikeU
	201-2 Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático 201-3 Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación 201-4 Asistencia financiera recibida del gobierno	razonables de los grupos de interés. (GRI 201, 2016) Respecto al valor económico generado directo y distribuido durante el 2020 se presentan las siguientes cifras: INGRESOS TOTALES \$1.996.095.600 SALARIOS: \$600.440.000 GASTOS OPERATIVOS: \$322.601.400 PAGOS A PROVEEDORES DE CAPITAL: \$0 PAGOS AL GOBIERNO: \$0. INVERSIONES EN LA COMUNIDAD: \$0 COSTOS TOTALES: \$ 923.041.400 VALOR ECONOMICO RETENIDO: \$1.073.054.200
GRI 202: Presencia en el mercado. 2016	1. Contenidos sobre el enfoque de gestión. 2. Contenidos temáticos: 202-1 Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local 202-2 Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local	Como se expresó en la casilla anterior, cada tema material deberá contener información específica del informe de gestión. Respecto al salario en LikeU fue el mismo para likers mujeres y hombres por valor de \$7.300 la hora. El gerente de LikeU es de Medellín y todos los trabajadores del área administrativa y likers son colombianos de diferentes regiones, en la tabla 3 se presenta el desglose de empleados por región.
GRI 203: Impactos económicos indirectos. 2016	1. Contenidos sobre el enfoque de gestión. 2. Contenidos temáticos: 203-1: Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	No se han realizado inversiones en este tema durante la vigencia 2020.

Estándar	Contenido	Caracterización en LikeU
	203-2: Impactos económicos indirectos significativos	
GRI 204: Prácticas de adquisición. 2016	1. Contenidos sobre el enfoque de gestión. 2. Contenidos temáticos: 204-1 Proporción de gasto en proveedores locales	Los proveedores son principalmente de servicios web, los cuales son contratados con Amazon Web Services, tales servicios especializados es difícil encontrarlos en Colombia. Respecto al internet en la oficina se contrata con un proveedor local. Respecto a los contratistas likers en su mayoría son de Antioquia como se aprecia en la tabla-3
GRI 205: Anticorrupción. 2016	1. Contenidos sobre el enfoque de gestión. 2. Contenidos temáticos: 205-1 Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción 205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción 205-3 Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	Este tema no se ha contemplado en LikeU.
GRI 206: Competencia desleal. 2016	1. Contenidos sobre el enfoque de gestión. 2. Contenidos temáticos: 206-1 Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia	Este tema no se ha contemplado en LikeU.
GRI 207: Fiscalidad	1. Contenidos sobre el enfoque de gestión: 207-1 Enfoque fiscal 207-2 Gobernanza fiscal, control y gestión de riesgos 207-3 Participación de grupos de interés y gestión de inquietudes en materia fiscal 2. Contenidos temáticos: 207-4 Presentación de informes país por país	Este tema no se ha contemplado en LikeU.

Estándar	Contenido	Caracterización en LikeU
GRI 301: Materiales. 2016	1. Contenidos sobre el enfoque de gestión. 2. Contenidos temáticos: 301-1 Materiales utilizados por peso o volumen 301-2 Insumos reciclados 301-3 Productos reutilizados y materiales de envasado	Como tal no se utilizan materias primas para la prestación de los servicios en LikeU. En tal caso no aplicaría este tema material para la entidad.
GRI 302: Energía. 2016	1. Contenidos sobre el enfoque de gestión. 2. Contenidos temáticos: 302-1 Consumo energético dentro de la organización 302-2 Consumo energético fuera de la organización 302-3 Intensidad energética 10 Contenido 302-4 Reducción del consumo energético 302-5 Reducción de los requerimientos energéticos de productos y servicios	Hay un ahorro indirecto en equipos y consumo de energía eléctrica para la organización ya que los likers trabajan remotamente desde sus casas.
GRI 303: Agua y efluentes. 2016	1. Contenidos sobre el enfoque de gestión. 2. Contenidos temáticos: 303-1 Interacción del agua como recurso compartido. 303-2 Gestión de los impactos relacionados con los vertidos de agua 303-3 Extracción de agua 303-4 Vertidos de agua 303-5 Consumo de agua	Se han realizado campañas en la oficina y con los likers para el ahorro del agua, aunque el consumo de agua no hace parte del proceso productivo.
304: Biodiversidad. 2016	1. Contenidos sobre el enfoque de gestión. 2. Contenidos temáticos: 304-1 Centros de operaciones en propiedad, arrendados o gestionados ubicados dentro de o junto a áreas protegidas o zonas de gran valor para la biodiversidad fuera de áreas protegidas 304-2 Impactos significativos de las actividades, los productos y los servicios en la biodiversidad 304-3 Hábitats protegidos o restaurados 304-4 Especies que aparecen en la Lista Roja de la UICN y en listados nacionales de conservación cuyos	Este tema no se ha contemplado en LikeU.

Estándar	Contenido	Caracterización en LikeU
	hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones	
GRI 305: Emisiones. 2016	<p>1. Contenidos sobre el enfoque de gestión.</p> <p>2. Contenidos temáticos:</p> <p>305-1 Emisiones directas de GEI (alcance 1)</p> <p>305-2 Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)</p> <p>305-3 Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)</p> <p>305-4 Intensidad de las emisiones de GEI</p> <p>305-5 Reducción de las emisiones de GEI</p> <p>305-6 Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono (SAO)</p> <p>305-7 Óxidos de nitrógeno (NOX), óxidos de azufre (SOX) y otras emisiones significativas al aire.</p>	Es de anotar que una de las mediciones realizadas como impactos positivos por la modalidad de trabajo remoto en LikeU es la cantidad de gases que se dejarían de arrojar a la atmosfera al prescindir de transporte para ir a trabajar, medición que se realiza mediante estimativos.
GRI 306: Efluentes y residuos. 2016	<p>1. Contenidos sobre el enfoque de gestión.</p> <p>2. Contenidos temáticos:</p> <p>306-1 Vertido de aguas en función de su calidad y destino</p> <p>306-2 Residuos por tipo y método de eliminación</p> <p>306-3 Derrames significativos</p> <p>306-4 Transporte de residuos peligrosos</p> <p>306-5 Cuerpos de agua afectados por vertidos de agua y/o escorrentías</p>	Este impacto no es considerado en LikeU ya que las aguas residuales generados son mínimas provenientes de la batería sanitaria de la oficina.
GRI 306: Residuos. 2016	<p>1. Contenidos sobre el enfoque de gestión:</p> <p>306-1 Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos</p> <p>306-2 Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos</p> <p>2. Contenidos temáticos:</p> <p>306-3 Residuos generados</p> <p>306-4 Residuos no destinados a eliminación</p> <p>306-5 Residuos destinados a eliminación</p>	Este impacto no es considerado en LikeU ya que los residuos generados son mínimos constituidos por papel de oficina y desechos de alimentos.
GRI 307: Cumplimiento ambiental. 2016	<p>1. Contenidos sobre el enfoque de gestión.</p> <p>2. Contenidos temáticos:</p>	Este tema no se ha contemplado en LikeU.

Estándar	Contenido	Caracterización en LikeU
	307-1 Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental	
GRI 308: Evaluación ambiental de proveedores. 2016	1. Contenidos sobre el enfoque de gestión. 2. Contenidos temáticos: 308-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales 308-2 Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	Este tema no se ha contemplado en LikeU.
GRI 401: Empleo. 2016	1. Contenidos sobre el enfoque de gestión. 2. Contenidos temáticos: 401-1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal 401-2 Prestaciones para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales 401-3 Permiso parental	LikeU busca que sus trabajadores o contratistas perduren en la compañía, y que la rotación sea mínima.
GRI 402: Relaciones trabajador-empresa. 2016	1. Contenidos sobre el enfoque de gestión. 2. Contenidos temáticos: 402-1 Plazos de aviso mínimos sobre cambios operacionales.	Este tema no se ha contemplado en LikeU con el establecimiento de plazos.
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo. 2016	1. Contenidos sobre el enfoque de gestión: 403-1 Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo 403-2 Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes 403-3 Servicios de salud en el trabajo 403-4 Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo 403-5 Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo 403-6 Fomento de la salud de los trabajadores 403-7 Prevención y mitigación de los impactos en la salud y la seguridad de los trabajadores directamente	Por el tipo de contrato por prestación de servicios no hay una obligación por parte de LikeU en manejar este tipo de programa de seguridad y salud en el trabajo, aunque dentro del programa de capacitaciones se realizan a los contratistas charlas sobre ergonomía y hábitos saludables en la realización del trabajo remoto.

Estándar	Contenido	Caracterización en LikeU
	vinculados mediante relaciones comerciales 2. Contenidos temáticos: 403-8 Trabajadores cubiertos por un sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo 403-9 Lesiones por accidente laboral 403-10 Dolencias y enfermedades laborales	
GRI 404: Formación y enseñanza. 2016	1. Contenidos sobre el enfoque de gestión. 2. Contenidos temáticos: 404-1 Media de horas de formación al año por empleado 404-2 Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición 404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	En promedio se capacita durante 50 horas al año por colaborador, estas se realizan solamente a los likers.
GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades. 2016	1. Contenidos sobre el enfoque de gestión. 2. Contenidos temáticos: 405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados 405-2 Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres.	El gobierno de la empresa este compuesto por el gerente y el administrador, el gerente es el Sr. Juan Esteban Rincón, quien fue su fundador, es un Antioqueño de edad entre 30 y 50 años, ingeniero civil de profesión con posgrados en gerencia de proyectos, Marketing y finanzas. Básicamente las decisiones se toman por el gerente con base en los análisis financieros y proyecciones dados por el administrador. Respecto al ratio del salario, en la tabla 4 se discriminan los componentes de este indicador incluyendo la diferencia entre la remuneración de los hombres y mujeres que trabajan en LikeU.
GRI 406: No discriminación. 2016	1. Contenidos sobre el enfoque de gestión. 2. Contenidos temáticos:	Este tema no se ha contemplado en LikeU ya que no se han

Estándar	Contenido	Caracterización en LikeU
	406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas.	identificado casos de discriminación presentados.
GRI 407: Libertad de asociación y negociación colectiva. 2016	1. Contenidos sobre el enfoque de gestión. 2. Contenidos temáticos: 407-1 Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo	Este tema no se ha contemplado en LikeU.
GRI 408: Trabajo infantil. 2016	1. Contenidos sobre el enfoque de gestión. 2. Contenidos temáticos: 408-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil	Este tema no se ha contemplado en LikeU.
GRI 409: Trabajo forzoso u obligatorio. 2016	1. Contenidos sobre el enfoque de gestión. 2. Contenidos temáticos: 409-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio	Este tema no se ha contemplado en LikeU.
GRI 410: Prácticas en materia de seguridad. 2016	1. Contenidos sobre el enfoque de gestión. 2. Contenidos temáticos: 410-1 Personal de seguridad capacitado en políticas o procedimientos de derechos humanos	Este tema no se ha contemplado en LikeU.
GRI 411: Derechos de los pueblos indígenas. 2016	1. Contenidos sobre el enfoque de gestión. 2. Contenidos temáticos: 411-1 Casos de violaciones de los derechos de los pueblos indígenas	No se han presentado casos relacionados.
GRI 412: Evaluación de derechos humanos. 2016	1. Contenidos sobre el enfoque de gestión. 2. Contenidos temáticos: 412-1 Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los derechos humanos 412-2 Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre derechos humanos 412-3 Acuerdos y contratos de inversión significativos con cláusulas sobre derechos humanos o sometidos a evaluación de derechos humanos.	No se han presentado operaciones relacionadas, ni formación en derechos humanos, ni contratos con cláusulas relacionadas a este tema.

Estándar	Contenido	Caracterización en LikeU
GRI 413: Comunidades locales. 2016	1. Contenidos sobre el enfoque de gestión. 2. Contenidos temáticos: 413-1 Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo 413-2 Operaciones con impactos negativos significativos –reales y potenciales– en las comunidades locales	Este tema no se ha contemplado en LikeU.
GRI 414: Evaluación social de los proveedores. 2016	1. Contenidos sobre el enfoque de gestión. 2. Contenidos temáticos: 414-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales 414-2 Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	Este tema no se ha contemplado en LikeU.
GRI 415: Política pública. 2016	1. Contenidos sobre el enfoque de gestión. 2. Contenidos temáticos: 415-1 Contribuciones a partidos y/o representantes políticos	Este tema no se ha contemplado en LikeU.
GRI 416: Salud y seguridad de los clientes	1. Contenidos sobre el enfoque de gestión. 2. Contenidos temáticos: 416-1 Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios 416-2 Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios	No se han realizado impactos en la salud de los servicios prestados en LikeU, tampoco se han presentado casos de incumplimiento relacionados al tema material.
GRI 417: Marketing y etiquetado. 2016	1. Contenidos sobre el enfoque de gestión. 2. Contenidos temáticos: 417-1 Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios 417-2 Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios 417-3 Casos de	Este tema de etiquetado de servicios no se ha contemplado en LikeU, tampoco se han presentado casos de incumplimiento relacionados al tema material.

Estándar	Contenido	Caracterización en LikeU
	incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	
GRI 418: Privacidad del cliente. 2016	1. Contenidos sobre el enfoque de gestión. 2. Contenidos temáticos: 418-1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente.	No se presentaron reclamaciones relacionadas durante el 2020.
GRI 419: Cumplimiento socioeconómico. 2016	1. Contenidos sobre el enfoque de gestión. 2. Contenidos temáticos: 419-1 Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico	No se ha presentado incumplimiento de la normatividad relacionada.

Fuente: elaboración propia con base a Estándares GRI (2018) y datos suministrados por LikeU mediante comunicación personal con empleados del área administrativa en 08-mayo-2020.