

**Diseño de políticas corporativas socialmente responsables en la organización “ASQ
de Colombia S.A.S.”**

**Julián Fernando Rondón Jaramillo
Brayan Francisco Becerra Martínez**

**Universidad de Boyacá
Facultad de Ciencias Administrativas y Contables
Programa de Administración de Empresas
Tunja
2023**

**Diseño de políticas corporativas socialmente responsables en la organización “ASQ
de Colombia S.A.S.”**

**Julián Fernando Rondón Jaramillo
Brayan Francisco Becerra Martínez**

**Trabajo de grado para optar al título de:
Administrador de empresas**

Director (a):

**Lina María Otálora Gómez
Magister en Neuromarketing**

Codirector (a):

**Lizeth Daniela Molina Suarez
Magister en Gerencia de Proyectos**

**Universidad de Boyacá
Facultad de Ciencias Administrativas y Contables
Programa de Administración de empresas**

Tunja

2023

Nota de aceptación:

Firma presidente del Jurado

Firma Jurado

Firma Jurado

Tunja 9 de Junio de 2023

“Únicamente el graduando es responsable de las ideas expuestas en el presente trabajo”.
(Lineamientos constitucionales, legales e institucionales que rigen la propiedad intelectual).

Este trabajo está dedicado en primer lugar a Dios y especialmente a nuestras familias que durante cada uno de los años de vida universitaria nos han alentado a continuar un paso a la vez, consistentes y con objetivos claros, sin su apoyo la realización de este sueño no habría sido posibles.

Expresamos nuestro agradecimiento a todas las personas que nos han apoyado en la realización exitosa de nuestro trabajo. En particular, agradecemos a aquellos que nos brindaron su apoyo abriendo sus puertas y compartiendo su valioso conocimiento.

Agradecimientos

Damos gracias a cada uno de los profesionales que durante el transcurso de cada semestre nos prepararon académicamente para desarrollar este trabajo, principalmente a nuestra directora Mg. Lina María Otalora Gómez, a nuestra codirectora de investigación Mg. Lizeth Daniela Molina Suárez; han sido el principal apoyo durante el desarrollo de la investigación, su paciencia, dedicación, motivación, criterio y aliento han sido fundamentales para el logro de resultados satisfactorios. Hemos sido privilegiados contando con su ayuda y consistencia.

Gracias a Jaqueline Remolina y Alfredo Althviz, gerentes de ASQ de Colombia S.A.S. por abrir las puertas de su organización en beneficio de nuestra formación profesional. Sin ellos esta investigación no hubiera sido posible

Gracias a la Universidad de Boyacá por acogernos durante los últimos cinco años de nuestras vidas, siendo nuestra alma mater, brindándonos conocimientos y experiencias imposibles de olvidar.

Contenido

	Pág.
Introducción	18
Actividades socialmente responsables en la organización ASQ de Colombia S.A.S.	19
Antecedentes	19
Historia ASQ de Colombia S.A.S.	19
Diagnóstico de RSE en ASQ de Colombia S.A.S.	20
Exposición de resultados de la encuesta aplicadas a los directivos de ASQ de Colombia S.A.S.	21
Exposición de resultados de la encuesta aplicada a los colaboradores de ASQ de Colombia S.A.S.	26
Análisis de tendencias de responsabilidad social empresarial aplicables a la empresa ASQ de Colombia S.A.S.	31
Tipos de Responsabilidad Social Empresarial	31
Modelo de proyección del medio ambiente.....	31
Modelo de fomento de valores éticos y sociales	32
Modelo centrado en valores económicos justos y equilibrados	32
Comparativo de Responsabilidad Social Empresarial.....	32
Responsabilidad Social empresarial	34
Matriz de evaluación de factores internos	36
Acercas de la RSE en Colombia.....	39
Políticas socialmente responsables para la organización ASQ de Colombia S.A.S.....	40
Antecedentes	40
Estrategia corporativa y de mercadeo.....	40
Planteamiento de políticas corporativas socialmente responsables.....	43
Tratamiento de la información	44
Fortalezas de ASQ de Colombia en factores corporativos	44
Estrategia de RSE	45
Principales barreras para el desarrollo de RSE en la organización	45
Iniciativas especiales dirigidas a contribuir con el logro de los ODS	45
Política de capacitación de personas	46

Criterios para la evaluación de resultados.....	46
Matriz de evaluación de satisfacción laboral	47
Conclusiones.....	49
Recomendaciones	50
Referencias	51
Anexos	53

Lista de Tablas

	Pág.
Tabla 1. Comparativo de tipos de RSE.....	32
Tabla 2. Ventajas y desventajas de tipos de RSE	333
Tabla 3. Tipos de RSE	34
Tabla 4. Matriz EFI.....	38
Tabla 5. Tabla de control	41
Tabla 6. Matriz de satisfacción Laboral.....	447

Lista de Figuras

	Pág.
Figura 1. Permanencia en la empresa	21
Figura 2. Importancia de RSE para ASQ de Colombia S.A.S.....	22
Figura 3. Existencia de políticas de RSE en ASQ de Colombia.....	22
Figura 4. Barreras para el Desarrollo de RSE.....	23
Figura 5. Desarrollo de iniciativas para el logro de los objetivos del milenio.....	24
Figura 6. Importancia de los grupos de interés	25
Figura 7. Permanencia de los colaboradores en ASQ de Colombia S.A.S.....	26
Figura 8. Necesidad de RSE para los colaboradores de ASQ de Colombia S.A.S.....	27
Figura 9. Acciones socialmente responsable	28
Figura 10. Enfoques de RSE para ASQ de Colombia propuestos por sus colaboradores	29

Lista de Anexos

	Pág.
Anexo A. Anteproyecto	54
Anexo B. Formularios de encuesta aplicados	77

Glosario

Business Process Management and Notation: la notación BPMN (Business Process Model and Notation) permite que los procesos de negocio sean descritos en la forma de diagramas de flujo que pueden ser fácilmente comprendidos, siendo una forma simple de comunicar a las partes interesadas (colaboradores, gerentes, clientes y proveedores) sobre las informaciones del proceso y también sobre los controles necesarios para su gestión efectiva (SoftExpert, 2022).

Gestión documental: conjunto de normas que se aplican para gestionar los documentos de todo tipo que se crean y reciben en una organización. Esa gestión de documentos debe facilitar su recuperación, permitir la extracción de información, el expurgo de los que no sean necesarios, la conservación de los que son importantes durante el tiempo que sean útiles, así como la destrucción cuando ya no se necesitan, utilizando para todo esto métodos eficaces y eficientes (Kyocera Document Solutions, 2022).

Marketing digital: es una de las técnicas más efectivas de la era digital a la hora de encontrar potenciales clientes y fidelizar a aquellos que ya han recurrido a la organización en algún momento. Este término también se conoce como *content marketing* y no solo se usa para la captación de personas interesadas en las propuestas de valor de tu marca. También se destaca por la manera de transmitir la identidad y los valores de un negocio, al tiempo que permite hacer un hueco a diario en la vida de las personas a través de distintos canales como las redes sociales (La Web del Programador, 2022).

Modelo integrado de planeación y gestión: en su versión actualizada mediante el Decreto 1499 de 2017 emitido por el Departamento Administrativo de la Función Pública, es un marco de referencia para dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento, evaluar y controlar la gestión Institucional del MEN y sus Entidades Adscritas y Vinculadas, en términos de calidad e integridad del servicio, con el fin de que se entreguen resultados que atiendan y resuelvan las necesidades y problemas de los grupos de valor (Ministerio de Educación, 2021).

Responsabilidad Social Empresarial: es una visión de negocios que integra el respeto por las personas, los valores éticos, la comunidad y el medioambiente con la gestión misma de la empresa, independientemente de los productos o servicios que ésta ofrece, del sector al que pertenece, de su tamaño o nacionalidad(Cajiga, 2020)

Robotic Process Automation: el RPA es un robot de software que puede realizar las mismas actividades que un ser humano haría en un sistema. El robot actúa como un colaborador digital, operando 24x7, y además con precisión y mayor velocidad (RobotEasy, 2022).

Software: el término inglés original define el concepto por oposición a hardware: blando-duro, en referencia a la intangibilidad de los programas y corporeidad de la máquina. Es un término genérico que designa al conjunto de programas de distinto tipo (sistema operativo y aplicaciones diversas) que hacen posible operar con el ordenador (La Web del Programador, 2022)

Resumen

Diseño de políticas corporativas socialmente responsables en la organización “ASQ de Colombia S.A.S.” es un trabajo realizado con el fin de diseñar la política corporativa de “responsabilidad social empresarial” para la organización empresarial ASQ de Colombia S.A.S., para ello se realizó un diagnóstico empresarial mediante una encuesta que fue diligenciada por los colaboradores de la empresa; posteriormente se establece la responsabilidad social empresarial, y se le da conocer el plan corporativo al área gerencial.

El objetivo general de este proyecto fue diseñar políticas de gobierno corporativo para la organización “ASQ de Colombia S.A.S.”; orientadas a un manejo socialmente responsable que permite desarrollar un proceso de mejora continua. La Línea de investigación en competitividad e innovación empresarial y emprendimiento, de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables es respaldada por los Grupos de Investigación, los cuales buscan ser dinamizadores de la investigación en ciencia, tecnología, competitividad, innovación y emprendimiento empresarial para crear, absorber, integrar y reconfigurar conocimiento. El fin mismo de los Grupos es fortalecer los procesos de investigación, establecer interacciones y redes con el sector productivo y académico para la implementación de proyectos de alto impacto que le aporten al desarrollo de las organizaciones públicas y privadas, potencializando tres aspectos que se consideran fundamentales y promisorios en la región.

Esto se llevó a cabo gracias a la adaptación de teorías aplicas de responsabilidad social empresarial, proceso investigativo desarrollado por los estudiantes Julián Fernando Rondón Jaramillo y Brayan Francisco Becerra Martínez, quienes acompañaron a la empresa ASQ de Colombia S.A.S. y lograron identificar los factores internos de la organización, el estado de las políticas corporativas frente a la competencia y como sus colaboradores se podrían llegar a identificar con estas políticas, para así mejorar un crecimiento empresarial favorable, tanto para la empresa, como para sus colaboradores.

El proceso desarrollado en cada una de las áreas de la empresa permite identificar que los colaboradores tienen amplios conocimientos empresariales. con políticas corporativas socialmente

responsables son implementadas, los representantes lograran un mejoramiento en el entorno corporativo, aumentando la reputación e imagen de la empresa, especialmente como marca empleadora.

Palabras claves: Software, Tecnología, Responsabilidad Social Empresarial, Modelo ético, Estrategias corporativas, Empresas, Implementación, Diagnostico.

Abstract

Design of socially responsible corporate policies in the organization "ASQ de Colombia S.A.S." It is a work carried out in order to design the corporate policy of "corporate social responsibility" for the business organization ASQ de Colombia S.A.S., for this purpose a business diagnosis was made through a survey that was filled out by the company's collaborators; subsequently the corporate social responsibility is established, and the corporate plan is made known to the management area.

The general objective of this project was to design corporate governance policies for the organization "ASQ de Colombia S.A.S."; oriented to a socially responsible management that allows the development of a continuous improvement process. The line of research in competitiveness and business innovation and entrepreneurship of the School of Administrative and Accounting Sciences is supported by the Research Groups, which seek to be the dynamizers of research in science, technology, competitiveness, innovation and business entrepreneurship to create, absorb, integrate and reconfigure knowledge. The very purpose of the Groups is to strengthen research processes, establish interactions and networks with the productive and academic sector for the implementation of high impact projects that contribute to the development of public and private organizations, promoting three aspects that are considered fundamental and promising in the region: agribusiness, tourism and internationalization.

This was carried out thanks to the adaptation of applied theories of corporate social responsibility, a research process developed by the students Julián Fernando Rondón Jaramillo and Brayan Francisco Becerra Martínez, who accompanied the company ASQ de Colombia S.A.S. and managed to identify the internal factors of the organization, the status of corporate policies against the competition and how its collaborators could identify with these policies, in order to improve a favorable business growth, both for the company and its collaborators.

The process developed in each of the areas of the company allows to identify that the collaborators have extensive business knowledge. If socially responsible corporate policies are implemented,

the representatives will achieve an improvement in the corporate environment, increasing the reputation and image of the company, especially as an employer brand.

Keywords: Software, Technology, Corporate Social Responsibility, Ethical model, corporate strategies, Companies, Implementation, Diagnosis.

Introducción

El presente informe tiene como objetivo principal analizar la responsabilidad social empresarial (RSE) de la organización ASQ de Colombia S.A.S. La RSE es un concepto que se ha convertido en una práctica cada vez más relevante en las empresas, esto implica asumir una serie de compromisos éticos y sociales que van más allá de la generación de beneficios económicos. En este sentido, el análisis de la RSE de ASQ de Colombia S.A.S. permitirá conocer su compromiso con el bienestar social y su capacidad para generar un impacto positivo en su entorno.

La RSE no es visualizada en el sector tecnológico colombiano; principalmente debido a la mínima importancia que tiene en el entorno empresarial, son pocas las organizaciones que dedican esfuerzos verdaderamente significativos al desarrollo de políticas socialmente responsables en este sector. Sin embargo, la revolución tecnológica ha llevado a las organizaciones colombianas a reconocer la necesidad de ser socialmente responsables con el entorno que los rodea; el impacto que nuevas políticas corporativas encaminadas a fortalecer aspectos de responsabilidad social, es esencial para cumplir con objetivos de desarrollo sostenible que implican el compromiso de los diversos actores económicos y sociales.

Por lo anterior es importante que las empresas del sector Tecnológico desarrollen un compromiso social para generar un aporte al impacto de sostenibilidad y desarrollo social. Empresas como ASQ de Colombia S.A.S., que es una empresa dedicada a la efectiva implementación de dos casas de Software de origen brasilero (SoftExpert, RobotEasy) en organizaciones de carácter tanto público como privado; deben generar sus buenas prácticas de Responsabilidad social empresarial para fortalecer el compromiso y aporte a la comunidad.

La responsabilidad social empresarial no solo ocupa a las empresas productoras de bienes tangibles; encierra el impacto total que cualquier organización está en capacidad de generar en favor de la sociedad que la rodea (Chaparro, 2011). En este caso, la correcta implementación de políticas corporativas dentro de la organización “ASQ de Colombia S.A.S.”; actualmente inexistentes.

Actividades socialmente responsables en la organización ASQ de Colombia S.A.S.

El planteamiento de estrategias corporativas no ha sido aplicado en la organización, es por esto que la presente investigación parte de la ausencia de responsabilidad social empresarial de “ASQ de Colombia S.A.S.”; lo cual se convierte en una debilidad para la organización con respecto a otras del mismo sector. Teniendo en cuenta que, una sociedad que tiene como visión global cumplir con objetivos de desarrollo sostenible bastante ambiciosos en este sentido, tienden a favorecer en numerosos aspectos a empresas con un mayor compromiso social. Cada vez es más importante que las compañías tengan iniciativas de responsabilidad social, teniendo en cuenta que se han constituido en ciudadanos corporativos, consecuencia de esto el grado de responsabilidad que adquieren para con su entorno. Dentro de las compañías que promueven el desarrollo de políticas corporativas socialmente responsables en el área de la tecnología y telecomunicaciones se destacan; Claro, Huawei, Lenovo, SAP y Tigo. (Equipo de redacción La República, 2019).

En el caso colombiano las empresas pequeñas no se familiarizan con la implementación de prácticas socialmente responsables, por falta de conocimiento. Los aportes de estos estudios para el gobierno corporativo traen cambios en la forma de trabajar de la empresa, de cómo se le trata al personal dentro de la organización y del desempeño de estos (Chaparro, 2011).

Es por esto que se hace necesario concientizar a “ASQ de Colombia S.A.S.” en el sentido de ser responsable socialmente con su entorno, no solo mostrando la importancia de serlo; sino que, además, proponiendo alternativas que orienten acciones encaminadas a fortalecer la debilidad en materia de responsabilidad social empresarial.

Antecedentes

Historia ASQ de Colombia S.A.S.

La señora Jaqueline Remolina, ASQ de Colombia, inicio labores en 2012, siendo distinguida desde entonces en el entorno empresarial de la consultoría y la automatización de datos y actividades. Las instalaciones de la oficina principal han sido desde su inicio en la ciudad de Bogotá D.C. ASQ de Colombia se dedica a la implementación y consultoría para la efectiva

implantación de soluciones basadas en estándares internacionales, utilizando la plataforma SE Suite de SoftExpert y la IA de RobotEasy.

ASQ de Colombia S.A.S. tiene como misión en el mercado tecnológico “Proporcionar tecnología innovadora a medida de las necesidades de nuestros clientes, incrementando su competitividad y productividad en el mercado. Para ello implementamos soluciones prácticas basadas en software que se adapta a la necesidad del cliente, ofreciendo desarrollo tecnológico y transformación digital a las principales entidades del país”.

La señora Jaqueline, argumenta como jefe de personal, que el entrenamiento y comunicación asertiva es necesaria para llevar a cabo un buen trabajo dentro de la organización. Desde que se fundó la empresa la gerente Jaqueline ha estado encargada de todas las labores administrativas y legales dentro de la organización.

Diagnóstico de RSE en ASQ de Colombia S.A.S.

En el diagnóstico es importante tener claro la situación de partida y el escenario que se pretende alcanzar, es indispensable establecer las debilidades y fortalezas de la organización ASQ de Colombia S.A.S.

Para realizar el respectivo diagnóstico de acuerdo a la recolección interna y externa de la información dentro de la organización, se aplica el cuestionario diseñado por la Asociación Nacional de Empresarios de Colombia (ANDI), denominada “Encuesta sobre Responsabilidad Social Empresarial de la ANDI 2010 – 2011”. Este formato de encuesta es elegido y validado para realizar la aplicación del mismo a la gerente administrativa y al gerente técnico; en este documento se exponen los resultados de la encuesta que son de relevancia para la investigación.

El diagnóstico mediante encuesta se divide en dos fases: primera fase, corresponde a la aplicación y exposición de resultados relevantes del cuestionario aplicado a los dos directivos a cargo de ASQ de Colombia S.A.S.; la segunda fase corresponde a la aplicación y exposición de resultados de la encuesta aplicada a los cuatro colaboradores contratados con que cuenta la organización durante el desarrollo de la investigación.

La encuesta aborda y pretende hacer claridad sobre la situación de la empresa en cuanto a factores de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) que son: tratamiento y manejo de la información, importancia de RSE y su implementación en la organización.

Exposición de resultados de la encuesta aplicadas a los directivos de ASQ de Colombia S.A.S.

¿Cuánto tiempo lleva desarrollado funciones gerenciales dentro de la organización ASQ de Colombia S.A.S.?

Figura 1

Permanencia en la empresa



Fuente: Elaboración propia de acuerdo a los resultados de las encuestas (2023)

Los resultados de la encuesta a la pregunta sobre la permanencia de directivos de la organización, permite comprender que permanecen el tiempo suficiente dentro de la empresa. Esto permite continuidad y evolución en los procesos mediante programas de mejora continua; además, facilita el crecimiento y desarrollo personal dentro de la organización.

¿Considera importante el desarrollo de acciones socialmente responsables por parte de la organización empresarial?

Figura 1

Importancia de RSE para ASQ de Colombia S.A.S.



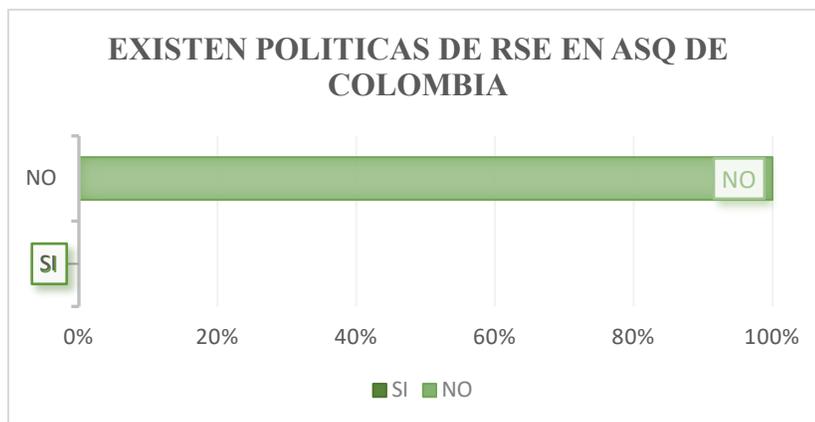
Fuente: Elaboración propia de acuerdo a los resultados de las encuestas (2023)

Para los directivos de ASQ de Colombia S.A.S. es importante el desarrollo de la RSE en cualquier organización empresarial, puesto que las empresas socialmente responsables siempre están un paso delante de las que no desarrollan estrategias orientadas al beneficio social. Sin embargo, esto no significa que la empresa que ellos dirigen esté desarrollando RSE actualmente

¿Cuenta usted con una política o estrategia de Responsabilidad Social Empresarial En la organización que dirige?

Figura 2

Existencia de políticas de RSE en ASQ de Colombia



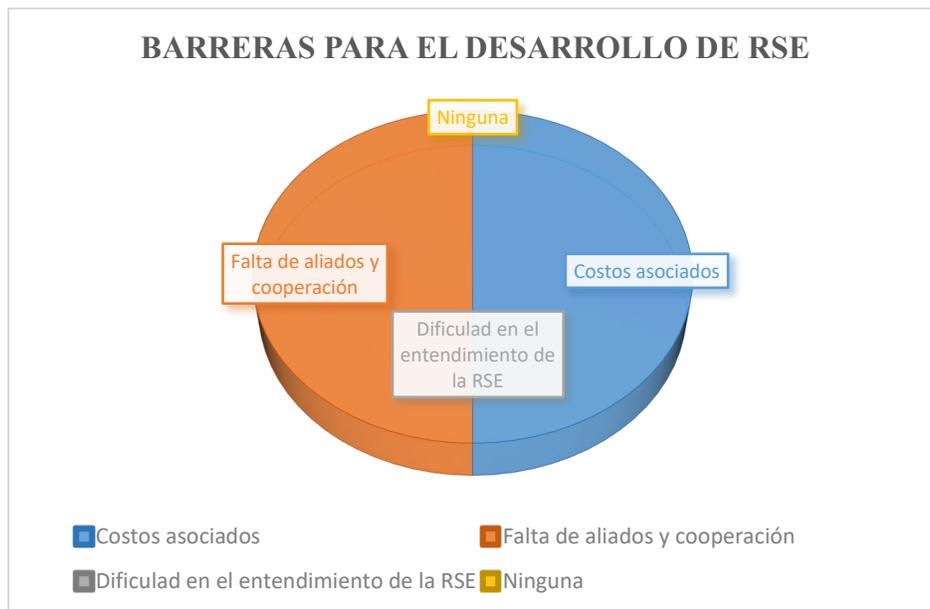
Fuente: Elaboración propia de acuerdo a los resultados de las encuestas (2023)

En este punto se determina que no existen acciones de Responsabilidad social empresarial por parte de ASQ de Colombia S.A.S.; teniendo en cuenta que, al ser interrogados al respecto, sus directivos lo plantean de este modo. Esto constituye una debilidad para la organización, partiendo de la premisa de que la RSE hace parte de los valores agregados que se pueden dar a la prestación de servicios en los distintos mercados y hacer más sólidas a las organizaciones tanto internamente como frente a su entorno.

¿Cuál considera usted es la principal barrera para el desarrollo de la RSE en su organización?

Figura 3

Barreras para el Desarrollo de RSE



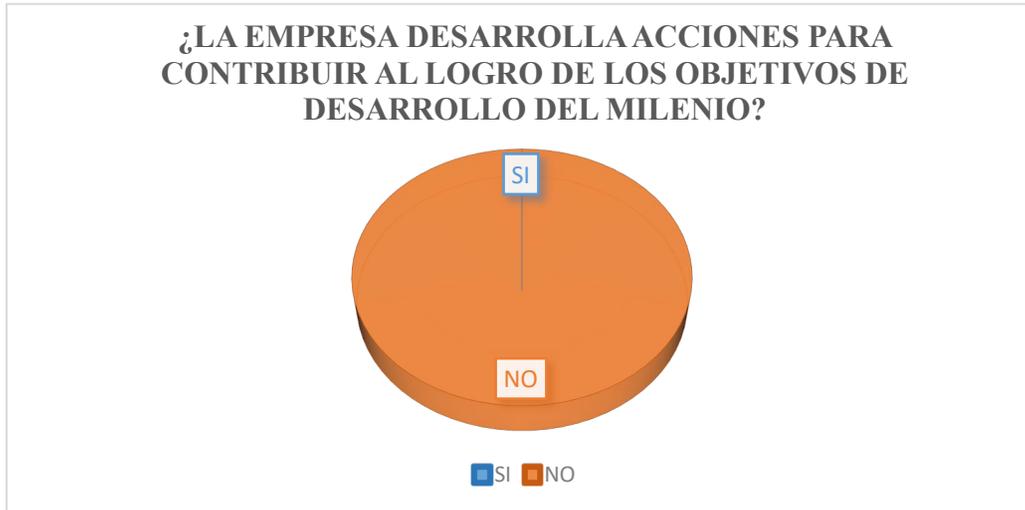
Fuente: Elaboración propia de acuerdo a los resultados de las encuestas (2023)

Los resultados de la encuesta nos indican que en cuanto las barreras para el desarrollo de RSE en la organización ASQ de Colombia S.A.S. destacan dos aspectos importantes. En primera medida los costos asociados al desarrollo de RSE y en segundo lugar la falta de cooperación y aliados que pueden permitir una reducción de costos asociados y una mayor eficiencia en el desarrollo de acciones responsables en conjunto con otras organizaciones con las cuales se comparte entorno.

¿La empresa está implementando iniciativas especiales para contribuir al logro de los Objetivos de Desarrollo del Milenio?

Figura 4

Desarrollo de iniciativas para el logro de los objetivos del milenio



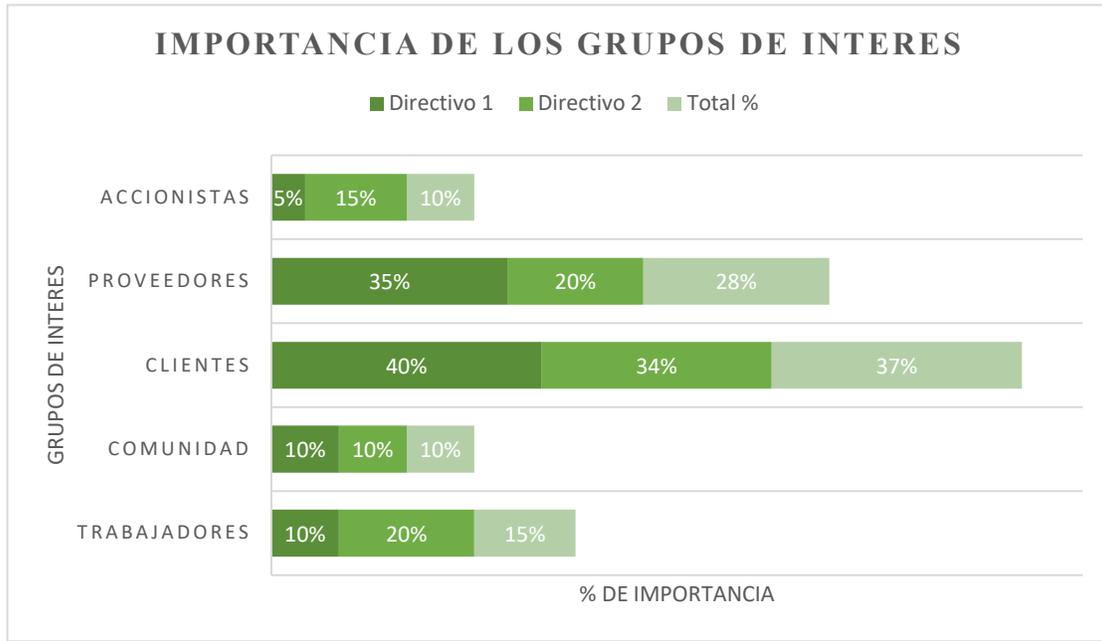
Fuente: Elaboración propia basada en los resultados de las encuestas realizadas (2023)

En este apartado de la encuesta diagnóstica, podemos observar el hecho de que ASQ de Colombia S.A.S. no desarrolla ningún tipo de acción que contribuya actualmente al desarrollo social y económico sostenible y sustentable. Dado que las acciones destinadas a mejorar las condiciones de vida de todos los seres humanos son responsabilidad de cada uno de nosotros, no abordar este tema de manera significativa es una debilidad importante para la organización.

¿Cuáles son los principales grupos de interés para organización?

Figura 5

Importancia de los grupos de interés



Fuente: Elaboración propia basada en los resultados de las encuestas realizadas (2023)

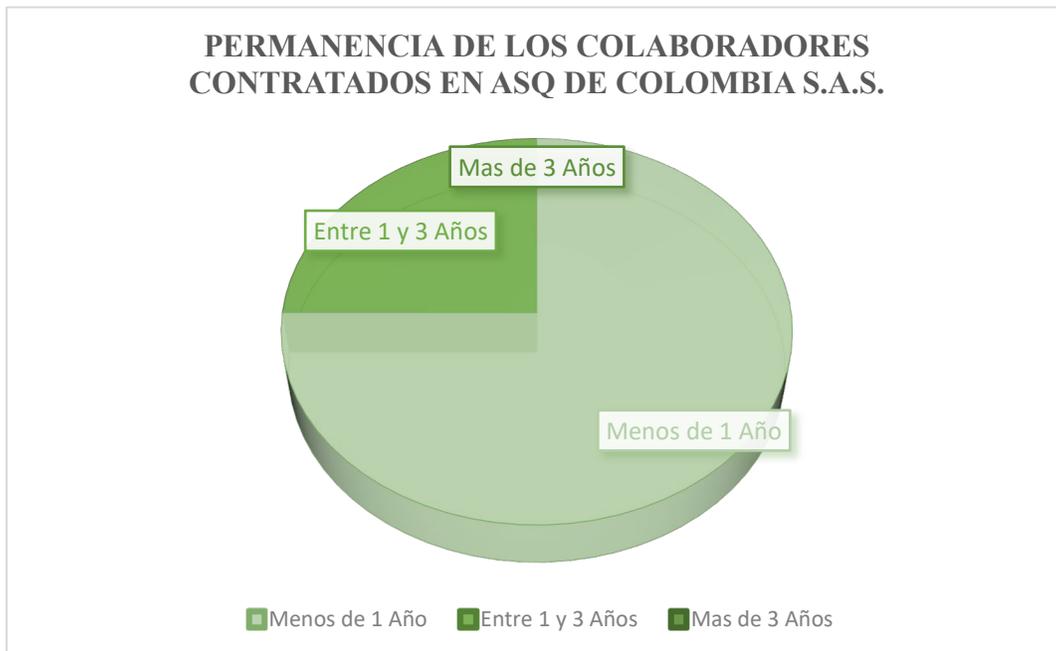
Se ve reflejado que para las directivas de ASQ de Colombia S.A.S. los clientes son el grupo de interés más importante, teniendo en cuenta que de estos depende el ingreso para la empresa producto de la operación, en un segundo lugar de importancia se encuentran los proveedores quienes son de vital importancia para que la prestación de los servicios se brinde de manera eficiente, se ven grupos como la comunidad y los trabajadores, así como los accionistas de la empresa.

Exposición de resultados de la encuesta aplicada a los colaboradores de ASQ de Colombia S.A.S.

¿Cuánto tiempo lleva ejerciendo labores en la empresa ASQ de Colombia S.A.S.?

Figura 6

Permanencia de los colaboradores en ASQ de Colombia S.A.S.



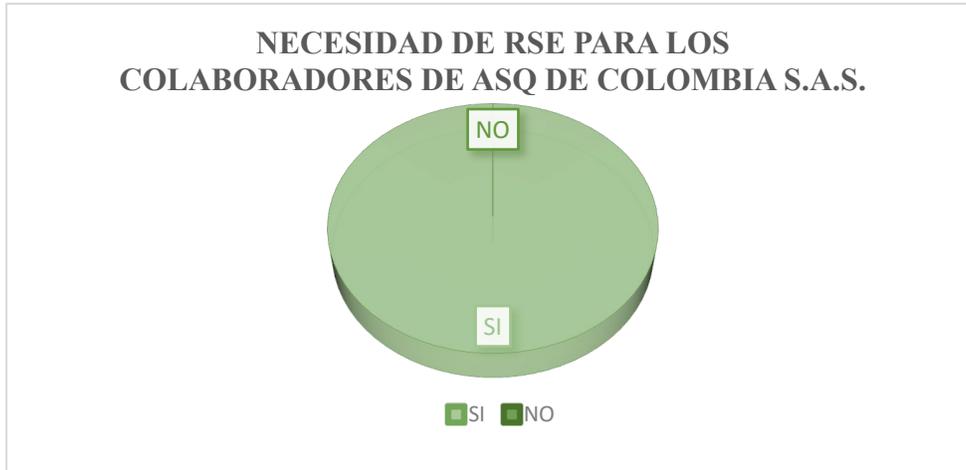
Fuente: Elaboración propia basada en los resultados de las encuestas realizadas (2023)

La gráfica anterior refleja un problema de estabilidad laboral en la organización ASQ de Colombia S.A.S. teniendo en cuenta que sus colaboradores son relativamente nuevos en puestos de trabajo establecidos con anterioridad. Es importante resaltar que la continuidad de los colaboradores en una organización a largo plazo permite realizar procesos óptimos que permiten lograr una mayor eficiencia.

¿Considera necesaria la aplicación de políticas de RSE en ASQ de Colombia S.A.S?

Figura 7

Necesidad de RSE para los colaboradores de ASQ de Colombia S.A.S.



Fuente: Elaboración propia basada en los resultados de las encuestas realizadas (2023)

Para los colaboradores de ASQ de Colombia S.A.S. es clara la necesidad de que la organización para la cual laboran, desarrolle acciones de RSE, teniendo en cuenta que estas acciones no solo podrían mejorar sus condiciones de vida, sino que también permiten lograr mejores resultados y mayor productividad para la organización.

¿Qué entiende por acciones socialmente responsables?

Figura 8

Acciones socialmente responsables



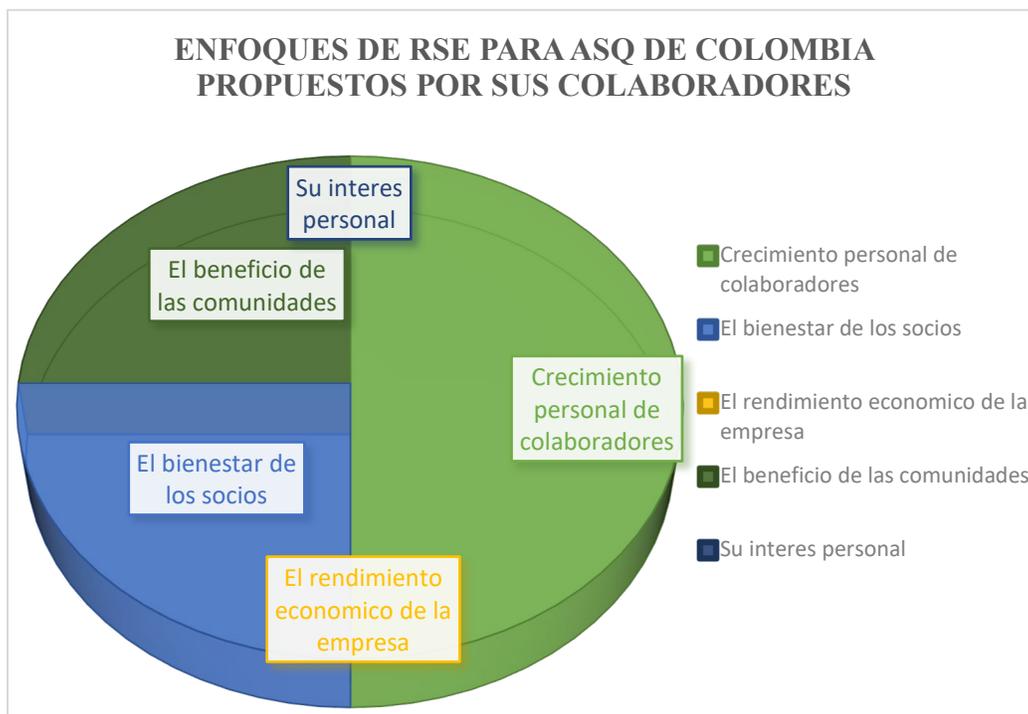
Fuente: Elaboración propia de acuerdo a los resultados de las encuestas (2023)

El entendimiento de la RSE por parte de los colaboradores de la empresa es claro, dando mayor importancia a las acciones que pueden ser orientadas al beneficio de la sociedad y los grupos de interés inmersos en el proceso productivo de ASQ de Colombia S.A.S.

Si usted tuviera la tarea de crear políticas de Responsabilidad Social Empresarial en la organización que actualmente labora, estas estarían orientadas a:

Figura 9

Enfoques de RSE para ASQ de Colombia propuestos por sus colaboradores



Fuente: Elaboración propia basada en los resultados de las encuestas realizadas (2023)

Al interrogar a los colaboradores de ASQ de Colombia S.A.S. sobre hacia donde orientarían el desarrollo de RSE en la organización para la cual laboran, el 50% plantea la necesidad de permitirles crecer dentro de la organización y a nivel profesional, en segundo nivel se encuentran tanto la comunidad que rodea a la organización y el bienestar de los socios de la organización.

Los resultados relevantes del formulario de encuesta aplicado tanto a directivos como a colaboradores de la organización ASQ de Colombia S.A.S. representados en las gráficas expuestas anteriormente, evidencian en primer lugar una ausencia total de acciones de RSE en la empresa, una debilidad notoria en un mercado tan exigente en la actualidad. Por otra parte, se puede establecer una noción clara de las causas del no desarrollo de RSE, los costos asociados a ejecutar acciones socialmente responsables son la principal barrera según el entender de los directivos.

Luego de hacer una revisión tanto de los procedimientos, procesos y objetivos organizacionales, así mismo como los resultados obtenidos luego del proceso de recolección y análisis de datos de la organización ASQ de Colombia S.A.S., es evidente que sus procesos administrativos y operativos carecen de acciones socialmente responsables en línea con lo que plantean los teóricos al respecto; ejemplo de ello es la inexistencia de un programa adecuado para la capacitación y reentrenamiento de personal.

Es importante destacar que en conjunto colaboradores y directivos reconocen la necesidad de desarrollar programas de RSE en la organización, así como los benéficos que esto brindaría a la empresa en su ejecución. Sin embargo, sus prioridades al momento de proponer acciones socialmente responsables podrían no ir en el mismo camino, sin que esto represente dificultades para crear estrategias y objetivos encaminados a la mejora continua de ASQ de Colombia S.A.S. como organización comprometida con el desarrollo social.

Análisis de tendencias de responsabilidad social empresarial aplicables a la empresa ASQ de Colombia S.A.S.

La Responsabilidad Social Empresarial es factor de gran utilidad y determinante cuando de mejorar el modelo productivo de una organización se refiere, uno de los tres aspectos importantes, los cuales son eficiencia, sostenibilidad y prosperidad. La RSE trae beneficios de valoración de la imagen empresarial y de la marca corporativa, agregan valor a los negocios de la empresa, la cual puede sacar provecho de ese potencial diferenciador para sus estrategias de negocio. La RSE constituye la gran oportunidad de mejorar los beneficios y bondades de la empresa, se ha demostrado en el transcurso de los últimos años que tanto las grandes como las medianas y pequeñas empresas que han logrado avances y evidencia progresos en el desarrollo de acciones socialmente responsables, obtienen indicadores de productividad más satisfactorios.

Autores como (Moneva y Lizcano, 2004) plantean que para construir políticas de RSE en una organización se deben tener en cuenta factores como la comunicación y el reconocimiento externo que permite desarrollar las acciones de RSE y que estas a su vez puedan transformarse en beneficios de estatus organizacional, la inversión que conlleva y la información existente, verídica y aplicable para cada situación.

Tipos de Responsabilidad Social Empresarial

La Responsabilidad Social Empresarial (RSE) se ha convertido con pasar de los años en una nueva estrategia eficiente a la hora de hacer negocios. (Cemefi, 2020) enfatiza en que la empresa se ocupa en que sus operaciones sean sustentables en lo económico, lo social y lo ambiental, reconociendo los intereses de los distintos grupos con lo que se le relaciona, buscando la preservación del medio ambiente y la sustentabilidad de las generaciones futuras.

Modelo de proyección del medio ambiente

Este modelo se basa en el cumplimiento riguroso de las leyes y regulaciones en materia de contaminación y medio ambiente, y va más allá al implementar estrategias que no solo reducen la huella ambiental, sino que también contribuyen a la conservación de la flora y fauna.

Modelo de fomento de valores éticos y sociales

Las empresas que adoptan este modelo se enfocan en mejorar continuamente las condiciones laborales y económicas, así como también en establecer códigos éticos y de conducta en el mercado en el que operan. Su objetivo es mejorar las condiciones sociales, laborales y económicas a través de prácticas sostenibles y responsables.

Modelo centrado en valores económicos justos y equilibrados

Se trata de un modelo, el cual busca relaciones más lógicas y justas en la cadena del mercado (productores, proveedores y clientes), buscando equilibrio entre los colaboradores de la organización y los beneficios obtenidos en la organización.

Comparativo de Responsabilidad Social Empresarial

A continuación, se presenta un análisis comparativo de los tipos de RSE para realizar un estudio y determinar sus pro y contras.

Tabla 1***Comparativo de tipos de RSE***

RSE de protección del medio ambiente	RSE fomento de valores éticos y sociales	RSE centrado en valores económicos, justos y equilibrados
Para empresas las cuales tienen un impacto ambiental negativo y buscan no solo cumplir estrictamente con la ley y norma que se les impone, sino que buscan ir más allá y tener ese factor diferencial frente a la competencia.	Las empresas que se enfocan en este modelo, precisan en mejorar las condiciones laborales, económicas y sociales donde la empresa tenga operación de producción, todo con el objeto de mantener condiciones laborales justos.	Equilibrio en los eslabones de la cadena de mercado (productores, clientes y proveedores), buscando igualdad entre los recursos empleados y los beneficios que genera la empresa.

Fuente: Elaboración propia bajo la comparación de modelos de RSE escogidos

Este enfoque se centra en la responsabilidad de las empresas para proteger el medio ambiente. Uno de los autores más influyentes en esta área es John Elkington, quien acuñó el término "Triple Bottom Line" para describir cómo las empresas deben equilibrar sus objetivos económicos con su impacto social y ambiental (Elkington y Rowlands, 1999)

RSE fomento de valores éticos y sociales, se centra en la responsabilidad de las empresas para fomentar valores éticos y sociales en sus operaciones y en la sociedad en general. Un autor importante en esta área es Archie B. Carroll, quien desarrolló el "Modelo de Responsabilidad Social Corporativa", que incluye cuatro áreas de responsabilidad: económica, legal, ética y filantrópica (Carroll, 1999).

La RSE centrado en valores económicos, justos y equilibrados se enfoca en la responsabilidad de las empresas para crear valor económico de manera justa y equilibrada para todas las partes interesadas. Un autor importante en esta área es Michael E. Porter, quien desarrolló el concepto de "Creación de Valor Compartido", que propone que las empresas deben crear valor económico al mismo tiempo que generan un impacto social positivo (Porter y Kramer, 2011).

Tabla 2

Ventajas y desventajas de tipos de RSE

	Ventajas	Desventajas
Protección del medio ambiente	Modelo diferencial para empresas que impactan negativamente el medio ambiente.	Modelo aplicable para empresas manufactureras en su mayoría. Diferencial limitado frente a la competencia.
Valores éticos y Sociales	Implementación universal.	Difícil de aplicar según en el entorno que la organización se encuentre.
Valores económicos, justos y equilibrados.	Interacción de equidad de la empresa a sus diferentes colaboradores y/o proveedores.	Complicado equilibrio financiero de la organización para lograr el objetivo de RSE.

Fuente: Elaboración propia bajo los tipos de RSE escogidos

Se observa que cada tipo de RSE posee tanto ventajas como desventajas. Partiendo de que ASQ de Colombia es catalogada como empresa pequeña y está expandiendo su operación a ciudades del país, el tipo de RSE que más le conviene a la empresa es Responsabilidad Social Empresarial “Fomento de valores éticos y sociales”, puesto que está diseñado para mejorar las condiciones laborales y económicas en las nuevas ciudades que inician operaciones, en este caso la nueva oficina de mercadeo y tecnología Tunja.

Responsabilidad Social empresarial

La responsabilidad social empresarial es una perspectiva de negocios que incorpora el respeto por las personas, los valores éticos, la comunidad y el medio ambiente en la gestión de la empresa, independientemente de su sector, tamaño o nacionalidad, así como de los productos o servicios que ofrece (Cajiga, 2020).

Por otro lado, la responsabilidad social empresarial se basa en el impacto positivo que causa el tipo de estrategia que cada empresa establezca, buscando una mayor competitividad y sostenibilidad para las empresas. Monzón (2014), establece las organizaciones que adoptan esta estrategia empresarial tienen un impacto directo e inmediato en la vida de los ciudadanos y las comunidades a través de programas que fomentan el desarrollo económico, la educación, la conservación del medio ambiente y otras causas sociales.

A continuación, se hace una descripción de responsabilidad social empresarial de acuerdo a la entrevista realizada a los gerentes (específicamente pregunta 1 a 4) y a una investigación del entorno realizada por los autores.

Tabla 3

Tipos de RSE

Tipo de responsabilidad	Descripción
Responsabilidad asociada al recurso humano	Cultura basada en confianza, el compromiso con la innovación y en como la tecnología puede cambiar la forma de operar de clientes actuales.
Responsabilidad social asociada a la comunidad	Campaña “fondo de juventud”, la cual constará en el talento joven dentro de la empresa, siendo

	pioneros en la contratación de juventud dentro de la organización.
Responsabilidad social asociada a los derechos humanos	ASQ de Colombia se compromete a respetar los derechos humanos establecidos en la Declaración Internacional de los Derechos Humanos y en el Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos. Además, participa en iniciativas colaborativas relacionadas con el tema para fortalecer aún más su compromiso con este importante tema.
Responsabilidad social asociada a la educación ambiental	La conciencia ambiental por parte de la empresa será crucial para el desarrollo, la creación de la división de investigación, con la finalidad de avanzar en el arte de la tecnología, estrategias que mitiguen el impacto ambiental, y del como la tecnología ayuda al medio ambiente.

Fuente: elaboración propia, basado en el diagnóstico realizado a ASQ de Colombia.

La Responsabilidad Social Empresarial (RSE) es una perspectiva que se enfoca en la adopción de prácticas y políticas que consideren el impacto social, ambiental y económico de la empresa. En términos de recurso humano, la RSE se enfoca en la responsabilidad de la empresa hacia sus empleados y trabajadores, lo que incluye el respeto a los derechos laborales, la seguridad y salud en el trabajo, la igualdad de oportunidades y la diversidad. Uno de los autores más destacados en este campo es Richard Locke, quien ha investigado las condiciones laborales en las cadenas de suministro globales.

La Responsabilidad Social Empresarial (RSE) tiene diferentes enfoques, uno de ellos es la responsabilidad hacia la comunidad, que implica que las empresas deben contribuir al desarrollo de las comunidades en las que operan, apoyando proyectos sociales, promoviendo la cultura, el deporte, invirtiendo en infraestructura y servicios. David Vogel es un autor destacado en esta materia, ha dedicado su carrera al estudiar cómo las empresas pueden contribuir a resolver problemas sociales. Otro enfoque importante es la responsabilidad hacia los derechos humanos, que implica que las organizaciones deben respetar y promover los derechos humanos en todas sus operaciones, incluyendo la libertad de asociación y sindicalización, luchar contra la discriminación

y proteger los derechos de los consumidores. John Ruggie, el politólogo y catedrático de Harvard destaca como una de las principales autoridades en la materia, teniendo en cuenta que ha desarrollado el Marco de las Naciones Unidas sobre Empresas y Derechos Humanos.

Por otra parte, la RSE asociada a la educación ambiental se centra en la responsabilidad de las empresas para educar a sus empleados, clientes y otros actores sobre la importancia del cuidado del medio ambiente. Incluye aspectos como la promoción de prácticas sostenibles, la gestión adecuada de residuos y la reducción de la huella de carbono. Un autor importante en esta área es William Scott, investigando sobre la relación entre la educación ambiental y la RSE.

De acuerdo con la tabla anterior, se puede evidenciar que la responsabilidad social empresarial puede ser desarrollada en diferentes ámbitos, basados en la experiencia de ASQ de Colombia S.A.S. en el mercado colombiano, se analizaron las áreas en las cuales se tendría impacto inicial.

Para el análisis profundo en cuanto a la responsabilidad social empresarial se presenta a continuación la matriz EFI.

Matriz de evaluación de factores internos

La matriz EFI o MEFI es una herramienta útil para evaluar los factores internos que pueden afectar positiva o negativamente el crecimiento y la sostenibilidad de una organización. Con esta matriz, se puede identificar con mayor precisión las fortalezas y debilidades de la empresa y así poder tomar medidas para mejorar su rendimiento y competitividad (David, 2003).

La Matriz de Evaluación de Factores Internos (MEFI) fue presentada por el autor Fred David en su publicación "Conceptos de Administración Estratégica". Esta herramienta se utiliza para sintetizar la información obtenida del análisis tanto del entorno interno como externo de la empresa. La MEFI permite identificar los principales factores internos que afectan la posición estratégica de la empresa y así, evaluar su capacidad para aprovechar oportunidades y enfrentar amenazas en el mercado. En resumen, la MEFI es una herramienta útil para la evaluación estratégica y el análisis de la situación actual de la empresa.

Según (David, 2003), la matriz EFI se elabora en cinco pasos los cuales son los siguientes:

Enumere los factores internos clave identificados en el proceso de auditoría interna. Utilice un total entre 10 y 20 factores internos, incluyendo tanto fortalezas como debilidades. Elabore

primero una lista de las fortalezas y después de las debilidades. Sea lo más específico posible, usando porcentajes, índices y cifras comparativas. Asigne un valor que vaya de 0.0 (sin importancia) a 1.0 (muy importante) a cada factor. El valor asignado a determinado factor indica la importancia relativa del factor para que sea exitoso en la industria de la empresa. La sumatoria de todos los valores debe ser igual a 1.0. (David, 2003, p.150).

Asigne una clasificación de uno a cuatro a cada factor para indicar si dicho factor representa una debilidad mayor (clasificación de uno), una debilidad menor (clasificación de dos), una fortaleza menor (clasificación de tres) o una fortaleza mayor (clasificación de cuatro). Observe que las fortalezas deben recibir una clasificación de cuatro o tres y las debilidades deben recibir una clasificación de uno o dos. De este modo, las clasificaciones se basan en la empresa, mientras que los valores del paso dos se basan en la industria. (David, 2003, p.150).

Multiplique el valor de cada factor por su clasificación para determinar un valor ponderado para cada variable. Luego, sume los valores ponderados de cada variable para determinar el valor ponderado total de la empresa. (David, 2003, p.150).

Registradas las fortalezas y las debilidades de la empresa se le atribuye un valor en la segunda columna a cada uno de estos factores, valor que varía entre 0,00 y 1,00, en donde 0 es un factor sin importancia y 1 es un factor muy importante, para el triunfo de la organización. Al sumar los valores asignados el valor total debe dar 1,00 (David, 2003, p.150).

En la segunda columna se les asignara un valor entre 1 y 4, teniendo en cuenta que: 1 significa debilidad mayor, 2 debilidad menor, 3 fortaleza menor y 4 fortaleza mayor. En la cuarta columna se registra el resultado de multiplicar el valor de la columna 2 con la columna 3. El total de la columna 4 será entre 1,00 y 4,00 (David, 2003, p.150).

Si el promedio de la calificación total da como resultado, menor a 2,5 la empresa presentara una evaluación débil, si de lo contrario es mayor a 2,5 significara que el resultado de la evaluación será fuerte. (David, 2003, p.150).

A continuación, se presenta la matriz de evaluación de factores internos, teniendo en cuenta las instrucciones dadas por el autor.

Tabla 4

Matriz EFI

Factores internos claves	Peso	Valor	Valor ponderado
Fortalezas			
Capacidad financiera de la empresa	0,08	4	0,67
Buenas prácticas administrativas	0,02	3	0,5
Innovación por parte de la gerencia	0,08	3	0,21
Experiencia en el trato de personal	0,12	3	0,5
Factores de responsabilidad claros	0,20	3	0,27
Debilidades			
Inexistencia RSE	0,09	2	0,17
Falta de atención en estrategias corporativas	0,04	2	0,36
Falta de inversión en estrategias corporativas	0,13	1	0,09
Desorden de estrategias	0,18	1	0,01
Falta de compromiso por parte del personal	0,06	1	0,01
Total	1		2,79

Fuente: Elaboración propia, basada en la entrevista a los gerentes

El resultado que arroja la matriz es de 2,79, se le considera una situación interna sólida, sabe utilizar las fortalezas que tiene para mejorar y eliminar las debilidades que posee. La debilidad de más peso es la falta de atención a las estrategias corporativas, aspecto que está mejorando poco a poco para el bien de la empresa. Se debe aprovechar su mayor fortaleza, al contar con una buena capacidad financiera, facilita la implementación de las estrategias corporativas.

El resultado que arroja la matriz es de 2,79, se le considera una situación interna sólida, sabe utilizar las fortalezas que tiene para mejorar y eliminar las debilidades que posee. La debilidad de más peso es la falta de atención a las estrategias corporativas, aspecto que está mejorando poco a poco para el bien de la empresa. Se debe aprovechar su mayor fortaleza, al contar con una buena capacidad financiera, facilita la implementación de las estrategias corporativas.

Acerca de la RSE en Colombia

La Responsabilidad Social Empresarial (RSE) ha cobrado una gran relevancia en Colombia en los últimos tiempos, ya que se ha reconocido la importancia de que las empresas desempeñen un papel más activo en la construcción de una sociedad más justa y sostenible. Cada vez son más las organizaciones que adoptan prácticas y políticas que tienen en cuenta el impacto social, ambiental y económico de sus operaciones, y que se comprometen a respetar los derechos humanos y a contribuir al desarrollo de las comunidades en las que operan. La RSE se ha convertido en un valor añadido para las empresas que buscan diferenciarse en un mercado cada vez más competitivo y exigente.

En Colombia, la Responsabilidad Social Empresarial ha sido objeto de estudio por parte de diversos autores. Según (Cárdenas, 2017), la RSE en Colombia ha evolucionado desde una visión filantrópica a una perspectiva más estratégica y sostenible, que involucra la gestión de riesgos y oportunidades sociales y ambientales. Muchas empresas han adoptado políticas y prácticas de RSE, incluyendo la implementación de programas de inclusión social, la promoción de la igualdad de género, el apoyo a la educación y la cultura, la protección del medio ambiente y la promoción de la salud y el bienestar de sus empleados.

En cuanto a la regulación de la RSE en Colombia, (Gómez, 2019), argumenta que existe una falta de claridad en la normatividad y un vacío en la regulación en algunos aspectos, lo que puede dificultar el cumplimiento efectivo de las obligaciones sociales y ambientales de las empresas, que garantice que las empresas cumplan con sus responsabilidades sociales y ambientales de manera consistente. Además, algunos críticos argumentan que la RSE a veces puede ser utilizada como una estrategia de marketing sin un verdadero compromiso con el cambio social.

Adicionalmente (Sierra, 2021), señala que la RSE en Colombia sigue siendo una práctica limitada a un número reducido de empresas, aunque hay un creciente interés por parte de las empresas en adoptar políticas y prácticas socialmente responsables, la RSE en Colombia está en constante evolución y se espera que siga siendo una parte importante de la discusión sobre el papel de las empresas en la sociedad.

Políticas socialmente responsables para la organización ASQ de Colombia S.A.S.

Antecedentes

Estrategia corporativa y de mercadeo

Para la definición clara de los objetivos, estrategias y plan de acción para la implementación de la Responsabilidad Social Empresarial en ASQ de Colombia, definiremos que es un objetivo, una estrategia, y un plan de acción, de esta manera se tendrá claridad de lo que se desarrollará en esta sección de la presente investigación.

Según (Hernández Sampieri et al., 2014), afirman que los objetivos deben ser expresados con claridad para evitar confusiones o desviaciones en todo proceso de investigación. (Bastidas, 2019), plantea que, en el contexto de la investigación, un objetivo es la meta o resultado específico que un investigador se propone alcanzar mediante su estudio. Un objetivo se enfoca en lo que el investigador intenta lograr en relación al problema de investigación. Es una intención explícita que guía el diseño de la investigación y ayuda a enfocar los esfuerzos del investigador para lograr los resultados deseados.

Por otro lado, para (Maestre et al., 2017), La estrategia se refiere a la dirección en la que una empresa planea avanzar en el futuro. Es la forma en que la empresa establece sus objetivos a largo plazo y trabaja para lograrlos en un plazo determinado. La estrategia también implica tomar decisiones clave sobre cómo la empresa asignará sus recursos y cómo se adaptará a los cambios en el entorno empresarial. En resumen, la estrategia es un plan de acción que guía el rumbo de la empresa hacia un fin.

Teniendo en base lo anterior en documentos de investigaciones, se encontraron conceptos relacionados con la planeación estratégica, por lo que, es un proceso que permite identificar las oportunidades de progreso empresarial. Por otro lado, Para (Drucker, 2014) “La Planeación Estratégica es un proceso constante que se basa en la comprensión más amplia posible del futuro, con el fin de tomar decisiones en el presente que puedan implicar riesgos futuros debido a los resultados esperados. Este proceso permite a las empresas identificar y evaluar opciones para lograr sus objetivos a largo plazo, anticipar los cambios del entorno, mejorar su competitividad y adaptarse a las circunstancias cambiantes”.

A continuación, se proponen un plan de acción que contiene los objetivos y estrategias para que ASQ de Colombia, logre implementar la RSE seleccionada. Dichas estrategias se harán en base al diagnóstico realizado, y así buscar que la gerencia de la empresa visualice la empresa desde tres perspectivas diferentes. La primera, ¿Cómo ven nuestros colaboradores a la empresa? Segunda, ¿Cuál es el impacto social en la nueva oficina? Y Tercero, ¿Se puede impactar a más colaboradores? Al observar estos parámetros, el área gerencial puede determinar si las mejoras en la empresa han sido relevantes.

A continuación, se presenta el tablero de control donde se establecen los objetivos, estrategias y plan de acción para la implementación de la RSE seleccionada en ASQ.

Tabla 5*Tabla de control*

Objetivo	Estrategia	Responsable Tiempo	Indicador Cualificador
Desarrollar el plan de RSE en la empresa	Creación del plan de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) seleccionado para ASQ	Gerente Semestral	Documento Plan RSE (Documento realizado / documento solicitado) *100
Socialización respecto al cambio organizacional con la implementación del plan de RSE.	Comunicaciones dirigidas por el área gerencial a todas las áreas de la empresa tienen como objetivo compartir información sobre los beneficios que el plan de RSE ha aportado a la organización.	Gerente Mensual	Participación de stakeholders en reuniones (N° stakeholders participando en las reuniones/ Total de stakeholders) * 100
Incentivar el sentido de pertenencia con	Crear actividades de motivación al	Gerente Semestral	Actividades de motivación

relación a RSE y por parte de la empresa	personal para generar el sentido de pertenencia		(Actividades realizadas/ actividades propuestas) *100
	Crear programas de incentivo para aumentar el sentido de pertenencia	Gerente Anual	Documento Programa de incentivos (Documento realizado / documento solicitado) *100
Fomentar ambiente de colaboración y trabajo en equipo que permita seguir mejorando en la gestión social y ambiental de la empresa.	Generar un instancia de integración donde se evidencie la empatía, comunicación y desarrollo de mejorar dentro del equipo	Gerente Semestral	Reuniones de integración (Reuniones realizadas/ reuniones programadas) *100
Mejorar el proceso administrativo, partir de una relación cercana y empática, entre quienes lideran los procesos y sus colaboradores dentro de la organización.	Aplicar inicialmente a el proceso administrativo con un PHVA, esto permitirá a ASQ implementar evidenciar dentro de la planeación, organización, dirección y control.	Gerente y líderes Semestral	Documento de PHVA en cada proceso administrativo (Documento presentado/ documento solicitado) *100

Fuentes: Elaboración propia basado en el plan de RSE escogido. (2023)

El plan de RSE elegido para ASQ de Colombia S.A.S., es la de fomento de valores éticos y sociales, ya que, desde el respectivo estudio, se evaluó y se propuso este modelo, por ser el más adecuado para la empresa, desde las estrategias y objetivos propuestos permitirán a la empresa

ASQ de Colombia tener en cuenta los alcances de implementación del plan de Responsabilidad Social Empresarial seleccionado, y así ser más eficientes con el personal de la organización.

En cuanto a la etapa de proceso administrativo, la empresa debe basarse en la previa organización de la información en cuanto al plan de RSE se trata, esto permitirá tener en cuenta el cómo se logrará la efectiva implementación de este.

El alcance de esta investigación, es recomendar e implementar el modelo de RSE en ASQ de Colombia, estableciendo encuestas que permitan medir la satisfacción con la implementación del plan de Responsabilidad Social Empresarial, esto permitirá medir con rapidez la satisfacción de la implementación.

Para lograr que una empresa integre la responsabilidad social en su estrategia y operaciones diarias, es necesario que tenga un compromiso auténtico con sus grupos de interés (*stakeholders*). Este compromiso debe ir más allá de simplemente prevenir crisis o mitigar críticas y debe ser una relación en la que se ve a los *stakeholders* como aliados sociales que pueden ayudar a la empresa a aprender y a innovar. Al centrarse en resultados tanto dentro como fuera de la empresa, se puede generar conocimiento y obtener información valiosa que puede mejorar el desempeño corporativo en el largo plazo. En resumen, se trata de una visión más amplia y sostenible de la empresa que busca generar beneficios tanto para la organización como para la sociedad en general. (Barroso, 2008).

Planteamiento de políticas corporativas socialmente responsables

La gerente da a conocer la estrategia corporativa y de mercadeo que se impuso con la apertura de la oficina Tunja, estrategia creada por ella, y mejorada por uno de los colaboradores de la organización. Por lo anterior, se analizó que la empresa tiene un avance en estrategias, dependiendo el área que se esté manejando.

Para que una empresa integre su estrategia y sus operaciones diarias con la responsabilidad social, es necesario que se comprometa con sus *stakeholders*. Un compromiso más profundo en el que los ellos son vistos como aliados sociales que pueden contribuir al aprendizaje y la innovación dentro de la empresa. Este compromiso debe ir más allá de los resultados internos de la empresa y debe incluir a los resultados externos, es decir, cómo la empresa contribuye a la sociedad en

general. De esta manera, la empresa podrá obtener conocimientos e información valiosa que le permitan mejorar su desempeño corporativo y crear un impacto positivo en la sociedad.

Tratamiento de la información

La gerente Jaqueline, fue enfática en mencionar que la información que se maneja dentro de ASQ de Colombia S.A.S. con respecto al entorno empresarial, puede llegar a ser usada exclusivamente para estudios de investigación y aplicabilidad empresarial, como en este caso, ya que como empresa del sector TIC promueve la innovación, la investigación y el desarrollo empresarial.

Según (Aguilar, 2022) profesor de ética de la Escuela de Administración de la Universidad Sergio Arboleda, sostiene que la ética empresarial no solo se enfoca en el bien común, sino también en el compromiso constante de respetar a todos los grupos de interés de la empresa, como su personal, clientes, inversionistas, proveedores, acreedores y el estado en su rol de representante de la sociedad. Este compromiso se refiere a una actitud permanente de respeto y responsabilidad hacia estos grupos de interés, que va más allá de cumplir con la ley y las normas. La ética empresarial busca generar confianza y fomentar relaciones duraderas y beneficiosas para todas las partes involucradas.

Fortalezas de ASQ de Colombia en factores corporativos

Al ser catalogada como una empresa pequeña, ASQ cuenta con instalaciones en dos ciudades capitales, las cuales incrementan el porcentaje de alcance de los objetivos empresariales.

Producto del trabajo organizado de sus gerentes, ASQ cuenta con una fortaleza en la implementación de diversas estrategias que permiten el crecimiento de la organización y mejorar su reputación. En línea con el tema de la investigación en la que se está trabajando, que se enfoca en la competitividad, la innovación y el emprendimiento empresarial, ASQ busca mejorar su desempeño a través de la investigación y la implementación de conocimientos en estas áreas. La organización está comprometida en crear, absorber, integrar y reconfigurar conocimiento para ser más competitivos y mejorar su desempeño empresarial.

Los grupos tienen como objetivo principal fortalecer la investigación y establecer interacciones y redes con el sector productivo y académico para implementar proyectos de alto impacto que contribuyan al desarrollo de las organizaciones públicas y privadas. Además, buscan potencializar tres aspectos considerados fundamentales y promisorios en la región: la agroindustria, el turismo y la internacionalización. Esto se logra a través de la generación y aplicación de conocimientos en áreas específicas para resolver problemas y mejorar la competitividad y el emprendimiento en la región.

Estrategia de RSE

Los costos de la implementación de RSE y el tiempo es lo que ha impedido su desarrollo dentro de la organización, gracias al crecimiento actual que tiene la empresa y las alianzas que ha realizado con diferentes universidades, han hecho que en este caso se esté desarrollando una estrategia de responsabilidad social empresarial, no solo se está ayudando a los estudiantes en materia de investigación, sino también la empresa crece con la misma.

Principales barreras para el desarrollo de RSE en la organización

El gerente técnico planteo enfáticamente que la principal barrera es el costo de implementación, y la segunda barrera es la poca importancia que se le da a los temas corporativos, ya que en este sentido de la responsabilidad social empresarial traerá beneficios de las acciones para la sostenibilidad de la empresa moderna.

Iniciativas especiales dirigidas a contribuir con el logro de los ODS

El gerente Alfredo manifestó que los objetivos de desarrollo sostenible principales hacia los cuales la organización “apuntaría” son el octavo y noveno respectivamente; Condiciones laborales dignas, industria sostenible, innovación e infraestructura más eficiente son los principales pilares que se plantean por la gerencia con vista al futuro próximo. ASQ de Colombia S.A.S cuenta con una visión en el mediano-largo plazo que propone “Para 2027 ser reconocidos como empresa

especialista en implantación de tecnologías de última generación. Siendo reconocidos por la eficacia y eficiencia de la organización en temas de innovación”.

Política de capacitación de personas

Declaración: Mediante alianzas estratégicas con instituciones de educación para el trabajo, desarrollar programas de entrenamiento y capacitación de cada colaborador al momento de ingresar a la empresa y de manera periódica.

Objeto: Mediante el programa de capacitación de personal, se pretende desarrollar al máximo el potencial de cada uno de los colaboradores de la organización, de este modo se logra una mayor eficiencia en el proceso de operaciones, además de agregar valor a la hoja de vida de cada colaborador.

Alcance: El desarrollo de programas de capacitación deberá incluir sin excepción a cada uno de los colaboradores nuevos y ya contratados previamente, tanto del área operativa como administrativa.

Mecanismos de ejecución: Será deber de la gerencia delegar a quien crea competente el desarrollo de la política de capacitación, quien estará encargado de crear los mecanismos (espacios, cursos, alianzas, convenios interinstitucionales) que garanticen el eficiente desarrollo del programa de capacitación. La gerencia deberá realizar una verificación constante de los avances y desarrollo de acciones que permitan convertir a la fuerza laboral de ASQ de Colombia S.A.S. en la más preparada y mejor capacitada para cumplir con su misión en la empresa.

Criterios para la evaluación de resultados

Para evaluar los resultados del desarrollo de programas de capacitación dentro de ASQ de Colombia S.A.S. se tendrán en cuenta los siguientes criterios: En primera medida la satisfacción del personal con respecto a los programas de formación llevados a cabo durante determinado periodo de tiempo. Como segundo aspecto a tener en cuenta, se debe analizar y medir la evolución de la productividad del colaborador con respecto a periodos de tiempo previos al curso, seminario, taller o actividad formativa que se pretenda medir en cuanto a los efectos positivos que esta genera para el buen desempeño de las personas en sus labores respectivas.

Matriz de evaluación de satisfacción laboral

La matriz de evaluación de satisfacción laboral es una herramienta que se utiliza para medir el nivel de satisfacción de los empleados con su trabajo y con la organización en la que trabajan. Esta matriz es una herramienta importante para las empresas, ya que la satisfacción de los empleados está directamente relacionada con su desempeño y productividad en el trabajo.

A continuación, se presenta la propuesta de matriz de satisfacción laboral para la empresa ASQ de Colombia S.A.S.

Tabla 6

Matriz de satisfacción Laboral

Evaluación de Satisfacción Laboral		Nivel de Satisfacción					
		0	1	2	3	4	5
Criterios	Salario						
	Capacitación						
	Horarios						
	Crecimiento						
	Ambiente Laboral						
	0-1	Deficiente					
	2-3	Aceptable					
	4-5	Excelente					

Fuentes: Elaboración propia basada en el plan de RSE escogido. (2023)

Se compone de una serie de preguntas que se diseñan para evaluar diferentes aspectos relacionados con el trabajo y la organización, como el ambiente laboral, las condiciones laborales, la relación con los compañeros y superiores, el reconocimiento y remuneración, las oportunidades de crecimiento y desarrollo profesional.

Las respuestas a estas preguntas se recopilan y se analizan para determinar el nivel de satisfacción laboral de los empleados. A partir de los resultados obtenidos, se pueden identificar

áreas de mejora y se pueden tomar medidas para mejorar la satisfacción laboral y, en consecuencia, la productividad y el desempeño de los empleados.

Algunos autores han contribuido significativamente al desarrollo de la teoría y la práctica de la evaluación de la satisfacción laboral. Algunos de ellos son:

Frederick Herzberg: Un psicólogo industrial que desarrolló la teoría de la motivación y la higiene, que establece que los factores que satisfacen a los empleados en el trabajo son diferentes de los factores que los insatisfacen. Herzberg argumenta que los factores que satisfacen a los empleados (como el reconocimiento y la responsabilidad) son intrínsecos al trabajo, mientras que los factores que insatisfacen (como los salarios y las condiciones laborales) son extrínsecos.

Abraham Maslow: Un psicólogo que desarrolló la teoría de la jerarquía de las necesidades, que establece que las necesidades humanas están organizadas en una jerarquía, comenzando por las necesidades fisiológicas básicas (como la comida y el refugio) y terminando en la autorrealización. Maslow argumenta que las necesidades de nivel superior, como la autorrealización y la realización personal, son importantes para la satisfacción laboral.

La matriz de evaluación de satisfacción laboral es una herramienta importante en la gestión de recursos humanos, y ha sido influenciada por numerosos expertos en el área, incluyendo Herzberg y Maslow.

Conclusiones

Luego de la aplicación de los instrumentos de medición para establecer el diagnóstico de la empresa ASQ de Colombia S.A.S., se logró identificar la colaboración por parte de la gerencia para la implementación de nuevas estrategias diferenciales que permiten a la organización ser más competitiva en el mercado que se encuentra la empresa.

En este trabajo se propuso la implementación del plan de Responsabilidad Social empresarial, bajo el modelo “Fomento de valores, éticos y sociales” para la empresa ASQ de Colombia, debido a que actualmente no poseen la estructuración de la RSE, factor actual diferencial en las empresas del sector tecnológico.

Contando con los resultados obtenidos de la información y un estudio comparativo de los diferentes tipos de RSE, se determinó proponer la implementación del modelo anteriormente mencionado, para que la empresa inicie la solución frente a estos factores diferenciales frente a la competencia.

Finalmente se propone a la gerencia, tanto administrativa como técnica, implementar el modelo de Responsabilidad Social Empresarial, bajo el modelo de fomento de valores, éticos y sociales, ya que cumple con las características y ventajas que se necesitan para tener el factor diferencial frente a la competencia.

Recomendaciones

Se recomienda a los propietarios que es importante implementar el plan de Responsabilidad Social Empresarial propuesto, ya que se puede dar inicio al factor diferencial en el área corporativa, y así estar a la vanguardia de las últimas tendencias empresariales.

Desde el inicio de la implementación de este plan es importante que los propietarios dispongan del tiempo para implementarlo, o designen a alguien para la respectiva implementación. El resultado positivo de la implementación de la RSE va a depender de que los colaboradores estén comprometidos durante el transcurso del proceso, establezcan el mismo objetivo corporativo, por lo que se recomienda tener disposición y motivación a la hora de la implementación.

Es de gran relevancia generar espacios de cooperación interinstitucional para lograr de manera eficiente el proceso de capacitación y preparación de talentos contratados por la organización, así mismo como el bienestar que estos espacios pueden generar a nivel empresarial y social.

Referencias

- Aguilar Zuluaga, I. (2022). *La Ética Empresarial*. Universidad Sergio Arboleda. <https://www.usergioarboleda.edu.co/la-etica-empresarial/>
- Bastidas, A. (2019). Fundamentos para la redacción de objetivos en los trabajos de investigación de pregrado. *Mextesol*, 43(1).
- Cárdenas, L. M. (2017). Responsabilidad social empresarial y educación: un estudio sobre fundación Mamonal en Cartagena de Indias. *Revista Adelante Ahead*, 6(3). <http://ojs.unicolombo.edu.co/index.php/adelante-ahead/article/view/94>
- Cajiga J. F. (2020). *El concepto de Responsabilidad Social Empresarial*. https://www.cemefi.org/esr/images/stories/pdf/esr/concepto_esr.pdf
- Contreras, E. (2013). El concepto de estrategia como fundamento de la planeación estratégica. *Pensamiento & Gestión*, 35(1), 152-181. <https://www.redalyc.org/pdf/646/64629832007.pdf>
- Carroll, A. B. (1999). Corporate social responsibility: Evolution of a definitional construct. *Business & Society*, 38(3), 268–295.
- David, F. R. (2003). *Conceptos de administración estratégica*. Pearson Educación. <https://maliaoceano.files.wordpress.com/2017/03/libro-fred-david-9a-edicion-con-estrategica-fred-david.pdf>
- Drucker, P. F. (2014). *La gerencia de empresas*. Penguin Random House Grupo Editorial Argentina. <https://books.google.com.co/books?id=l6GaAgAAQBAJ>
- Elkington, J. y Rowlands, I. (1999). Cannibals with forks: The triple bottom line of 21st century business. *Alternatives Journal*, 25(4), 42.
- Jaimés, A. F. (2011). *Gobierno corporativo en empresas familiares*. (Tesis de Pregrado, Pontificia Universidad Javeriana) Repositorio Institucional Javeriano. <https://repository.javeriana.edu.co/handle/10554/9532>
- Kyocera Document Solutions. (2022). *KYOCERA Document Solutions Corporate Website*. <https://www.kyoceradocumentsolutions.com/en/index.html>
- La Web del Programador. (2022). *Marketing digital*. <https://www.lawebdelprogramador.com/diccionario/buscar.php?opc=1&charSearch=marketing+digital>

- Maestre, D., Ramírez, E., y Romero, C. (2017). Environmental dimension of company social responsibility in the hotel sector in Riohacha (La Guajira-Colombia). *In Action* 2(1).
- Ministerio de Educación. (2021, 03 de marzo). *Modelo Integrado de Planeación y Gestión*. <https://www.mineducacion.gov.co/portal/micrositios-institucionales/Modelo-Integrado-de-Planeacion-y-Gestion/>
- Moneva, J. M., y Lizcano, J. L. (2004). Marco conceptual de la responsabilidad social corporativa. *Revista de la Asociación Española de Contabilidad y Administración de Empresas*, 68(1), 31-36. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=1048659>
- Porter, M., y Kramer, M. (2011). La creación de valor compartido. *Harvard Business Review*, 89(1), 32–49.
- RobotEasy. (2022). *¿Por qué RPA es la puerta de entrada a la transformación digital de su empresa?* <https://roboteasy.tech/es/>
- Sierra, S. M. (2021). El rol de la RSE en el modelo de inclusión laboral para víctimas y desmovilizados del conflicto armado colombiano. *Revista Universidad y Empresa*, 23(40). <https://doi.org/10.12804/revistas.urosario.edu.co/empresa/a.9392>
- SoftExpert. (2022). *El Desafío*. <https://www.softexpert.com/es/solucao/gestion-procesos-negocio-bpm/>
- Universidad de Boyacá. (2022). *Línea de Investigación Competitividad e innovación empresarial y emprendimiento*. <https://www.uniboyaca.edu.co/es/lineas-de-investigacion>.