

Programa responsabilidad social empresarial: Empresa Global Service & Business S.A.S. Social corporate responsibility program: Global Company Service & Business S.A.S.

Angélica Liliana Hernández-Abreo
Global Service & Business, Bogotá - Colombia
angelik_h1207@hotmail.com

Brayan Daniel Abreo-Pinzón
Global Service & Business, Bogotá - Colombia
danielabreo_25@hotmail.com

Lesley Fabiola Bohorquez-Chacón
Universidad de Santander, Cúcuta - Colombia
fbohorquez@cucuta.udes.edu.co

Recibido: 10 de marzo de 2018.

Aprobado: 08 de junio de 2018.

Resumen—Los programas de responsabilidad social han venido en aumento en el entorno empresarial; las organizaciones suman esfuerzos para establecer un permanente equilibrio entre la ejecución de sus actividades de negocio, la comunidad, el medio ambiente y los trabajadores. En ese contexto, dichos programas requieren ser basados en las buenas prácticas, iniciativas que permiten a la organización generar una respuesta a necesidades propias o de sus stakeholders o realizar mejoras de desempeño, por lo tanto, son útiles para ser replicables en diferentes ámbitos investigativos. La empresa Global Service & Business S.A.S. ha mostrado interés por ajustar su política empresarial con el propósito de brindar a sus colaboradores una serie de beneficios corporativos basados en los criterios de la norma SA8000 en las organizaciones socialmente responsables tales como trabajo forzoso, horarios de trabajo, seguridad y salud, discriminación y remuneración. Por lo cual, se planteó el objetivo de proponer un diseño de un programa de responsabilidad social empresarial orientado al talento humano aplicando los criterios metodológicos de la guía PMBOK. La primera fase del proyecto implicó la elaboración del diagnóstico para identificar necesidades actuales de la empresa en materia de responsabilidad social y medir el nivel de apoyo por parte de los trabajadores al programa. El diagnóstico se fundamenta en una investigación de alcance descriptivo, mediante la recopilación de datos cuantificables tomados de una muestra de 68 empleados, a partir de la aplicación de una encuesta diseñada según los principios de la norma SA800, adicionalmente en esta fase se efectuó una lista de chequeo con información suministrada por el gerente con el fin de proponer una reestructuración del plan estratégico actual y se construyó el análisis DOFA, cuya información propició la generación de estrategias. Finalmente fueron diseñados los planes de gestión en las áreas de alcance, tiempo y costo para facilitar su futura implementación.

Palabras clave: Responsabilidad Social Empresarial, Gestión de proyectos, Talento humano, Bienestar corporativo, Norma SA 8000.

Abstract— Social responsibility programs have increased in business environment; companies join efforts to set a constant state between business activities, community, environment and workers. These programs need to be based on good practices which are initiatives that allow respond to own needs or requirements of stakeholders, also can improve the performance, therefore they are useful to be replicable strategies in different context. Global Service & Business S.A.S. has shown interest to adjust the actual policy for giving employee perks based in criteria SA8000 standard, these criteria are used by socially responsible companies, such as forced and compulsory labour, working hours, health and safety, discrimination and remuneration; For this reason, investigation raises a design of a social responsibility program aimed to internal customer and applying PMBOK methodological foundations. First phase of the project is the diagnostic development; it was used to identify current needs about corporate social responsibility into the company and the support of the employees to likely programme development. The diagnostic was based on reach descriptive investigation trough quantitative data collection from statistical sample of 68 employees from surveys that were created according standard and applied. An interview with the manager for proposing a strategic restructuring. Data were used for producing a SWOT matrix followed by the generation of strategies for proposal approaching and finally the design of scope, time and cost management plans and their future implementation.

Keywords: Corporate social responsibility, Project management, human talent, corporate welfare, SA8000 standard.

*Autor para correspondencia.

Correo electrónico: angelik_h1207@hotmail.com (Angélica Liliana Hernández Abreo).

La revisión por pares es responsabilidad de la Universidad de Santander.

Este es un artículo bajo la licencia CC BY (<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>).

Forma de citar: A. L. Hernández-Abreo, B. D. Abreo-Pinzón, y L. F. Bohorquez-Chacón, "Programa responsabilidad social empresarial: Empresa Global Service & Business S.A.S.", Aibi revista de investigación, administración e ingeniería, vol. 6, no. 2, pp. 2-12, 2018, doi: [10.15649/2346030X.479](https://doi.org/10.15649/2346030X.479)

I. INTRODUCCIÓN

Las empresas socialmente responsables son aquellas que asumen pactos con la sociedad, así mismo reconocen cuando sus actividades afectan de manera positiva o negativa el ambiente interno y externo donde desarrollan sus operaciones diarias. Progresivamente, organizaciones de todo tipo se han inclinado por dar una respuesta social a la problemática que aqueja a sus involucrados, así, empresas como Global Service & Business S.A.S manifiestan su interés por incluir programas socialmente responsables dentro de sus actividades cotidianas, debido a que las actuales condiciones laborales son objeto de mejora; la poca evidencia documental e inexperiencia de dicha empresa sobre el tema hace que el diseño del programa sea un valioso aporte teórico para orientarle en el camino hacia la implementación del mismo.

Por lo tanto, el fenómeno de implantar programas de responsabilidad social sigue siendo una alternativa de sostenibilidad empresarial y no solo se percibe como la ejecución de acciones aisladas sino el conjunto de medidas que integran a todos los involucrados, contribuyendo con su desarrollo humano y bienestar dentro de la compañía. La presente investigación aborda la responsabilidad social corporativa como pieza clave en el desarrollo de organizaciones exitosas y comprometidas con la sociedad, en consideración, el concepto debe estar implícito en la política institucional y ser una visión colectiva que incluya a todos los actores de la empresa [1], recurriendo además a las buenas prácticas de la guía del PMBOK, siguiendo los fundamentos de gestión de proyectos para el diseño del programa, realizado según los resultados del diagnóstico basado en una encuesta elaborada bajo los criterios de la norma SA8000, la cual evalúa necesidades de los empleados y apoyo a la posible implementación de prácticas de responsabilidad social

Los datos recopilados son usados para la construcción del análisis DOFA, considerándola como una herramienta adecuada para observar ampliamente la situación estratégica, clasificando factores internos y externos que inciden en la organización. Simultáneamente se compila información mediante un check list aplicado a la gerencia general de la empresa.

Lo anterior, propicia el planteamiento de las estrategias bajo un enfoque social con el fin de cimentar las bases del programa; se diseñan los planes de gestión de alcance, tiempo y costo, para planificar la ejecución de las actividades y adicionalmente se diseñaron formatos que corresponden a la gestión de la comunicación con el propósito de guiar a los futuros ejecutores en la realización de reuniones de seguimiento de avances y solicitudes de cambio.

El proyecto se sustenta en las aportaciones hechas por [2], los cuales abordan la Responsabilidad Social haciendo referencia a un programa, el cual debe estar implícito en la planeación estratégica de la empresa como generador de cambio, además relata que los esfuerzos deben encaminarse hacia una renovación integral que incluya a todos los involucrados del negocio en búsqueda de la calidad en todas sus acciones. El interés de la gerencia de Global Service & Business S.A.S., sumado a la actual problemática de su grupo de trabajo, hace que la presente investigación en conjunto con los lineamientos de la y bajo los criterios metodológicos del PMBOK sirva como guía aplicable en su proceso, hacia la adopción de un modelo socialmente responsable y adicionalmente se consigne en los referentes teóricos de la Universidad de Santander para futuras búsquedas.

Por consiguiente, desde el punto de vista teórico la investigación se basa en los criterios de la estándar que establece los requisitos voluntarios a ser cumplidos por los empleadores en el lugar de trabajo, incluyendo los derechos de los trabajadores y las condiciones en el

centro de trabajo, también se toman otros conceptos relacionados con responsabilidad social empresarial, planeación estratégica y gestión de proyectos que podrían orientar a la empresa [3] [4] [5].

El diseño metodológico no pretende construir teorías sino aplicarlas y se apoya en la elaboración de un diagnóstico mediante la aplicación de encuestas aplicadas al personal operativo con el fin de detectar y clasificar la problemática anteriormente referida, la información recolectada se analiza y se utiliza para la generación de estrategias [6]. En la fase práctica, la investigación pretende brindar una solución a la situación problema de Global Service & Business mediante la propuesta del diseño de un programa de responsabilidad social empresarial que integra actividades de carácter social en búsqueda del bienestar de sus empleados y el mejoramiento de las condiciones laborales actuales representadas a través de los planes de gestión en las áreas de alcance, tiempo y costo.

Por último, el proyecto pretende ser un referente investigativo que evidencie las fases involucradas en el diseño de un programa socialmente responsable en empresas del sector servicios, lo que motivará el aumento en la adopción de prácticas corporativas con consciencia en el futuro.

II. MARCO TEORICO

a. El porqué de los programas de responsabilidad social empresarial.

Las empresas socialmente responsables son aquellas que asumen pactos con la sociedad, así mismo reconocen cuando sus actividades afectan de manera positiva o negativa el ambiente interno y externo donde desarrollan sus operaciones diarias [7]. Progresivamente, organizaciones de todo tipo se han inclinado por dar una respuesta social a la problemática que aqueja a sus involucrados, así, empresas como Global Service & Business S.A.S. manifiestan su interés por incluir programas socialmente responsables dentro de sus actividades cotidianas, debido a que las actuales condiciones laborales son objeto de mejora; la poca evidencia documental e inexperiencia de dicha empresa sobre el tema hace que el diseño del programa sea un valioso aporte teórico para orientarle en el camino hacia la implementación del mismo.

Por lo tanto, el fenómeno de implantar programas de responsabilidad social sigue siendo una alternativa de sostenibilidad empresarial y no solo se percibe como la ejecución de acciones aisladas sino el conjunto de medidas que integran a todos los involucrados, contribuyendo con su desarrollo humano y bienestar dentro de la compañía [8]. La presente investigación aborda la responsabilidad social corporativa como pieza clave en el desarrollo de organizaciones exitosas y comprometidas con la sociedad, en consideración, el concepto debe estar implícito en la política institucional y ser una visión colectiva que incluya a todos los actores de la empresa, recurriendo además a las buenas prácticas de la guía del PMBOK, siguiendo los fundamentos de gestión de proyectos para el diseño del programa, realizado según los resultados del diagnóstico basado en una encuesta elaborada bajo los criterios de la norma SA8000, la cual evalúa necesidades de los empleados y apoyo a la posible implementación de prácticas de responsabilidad social.

Los datos recopilados son usados para la construcción del análisis DOFA, considerándola como una herramienta adecuada para observar ampliamente la situación estratégica, clasificando factores internos y externos que inciden en la organización [9]. Simultáneamente se compila información mediante un check list aplicado a la gerencia general de la empresa.

Lo anterior propicia el planteamiento de las estrategias bajo un enfoque social con el fin de cimentar las bases del programa; se diseñan los planes de gestión de alcance, tiempo y costo, para planificar la ejecución de las actividades y adicionalmente se diseñaron formatos que corresponden a la gestión de la comunicación con el propósito de guiar a los futuros ejecutores en la realización de reuniones de seguimiento de avances y solicitudes de cambio [10].

El proyecto se sustenta en las aportaciones hechas por [2], los cuales abordan la Responsabilidad Social haciendo referencia a un programa, el cual debe estar implícito en la planeación estratégica de la empresa como generador de cambio, además relata que los esfuerzos deben encaminarse hacia una renovación integral que incluya a todos los involucrados del negocio en búsqueda de la calidad en todas sus acciones. El interés de la gerencia de Global Service & Business S.A.S., sumado a la actual problemática de su grupo de trabajo, hace que la presente investigación en conjunto con los lineamientos de la norma SA8000 y bajo los criterios metodológicos del PMBOK sirva como guía aplicable en su proceso, hacia la adopción de un modelo socialmente responsable y adicionalmente se consigne en los referentes teóricos de la Universidad de Santander para futuras búsquedas.

Por consiguiente, desde el punto de vista teórico la investigación se basa en los criterios de la [11], estándar que establece los requisitos voluntarios a ser cumplidos por los empleadores en el lugar de trabajo, incluyendo los derechos de los trabajadores y las condiciones en el centro de trabajo, también se toman otros conceptos relacionados con responsabilidad social empresarial, planeación estratégica y gestión de proyectos que podrían orientar a la empresa.

El diseño metodológico no pretende construir teorías sino aplicarlas y se apoya en la elaboración de un diagnóstico mediante la aplicación de encuestas aplicadas al personal operativo con el fin de detectar y clasificar la problemática anteriormente referida, la información recolectada se analiza y se utiliza para la generación de estrategias [12] [13].

En la fase práctica, la investigación pretende brindar una solución a la situación problema de Global Service & Business mediante la propuesta del diseño de un programa de responsabilidad social empresarial que integra actividades de carácter social en búsqueda del bienestar de sus empleados y el mejoramiento de las condiciones laborales actuales representadas a través de los planes de gestión en las áreas de alcance, tiempo y costo.

Por último, el proyecto pretende ser un referente investigativo que evidencie las fases involucradas en el diseño de un programa socialmente responsable en empresas del sector servicios, lo que motivará el aumento en la adopción de prácticas corporativas con consciencia en el futuro [14].

En Colombia, las Empresas de Servicios Temporales tuvieron su origen en la década del 60, cuando funcionaban sin una regulación específica, tanto que se confundían con las agencias de colocación o empleo, reglamentadas por el Decreto 2676 de 1971. Posteriormente, mediante el decreto 1433 de 1983, se estableció la naturaleza y características de la prestación del servicio temporal en Colombia, adquiriendo status legal con la Ley 50 de 1990 de reforma laboral [15].

La Empresa de Servicios Temporales - EST, es aquella que contrata la prestación de servicios con terceros beneficiarios para colaborar temporalmente en el desarrollo de sus actividades, mediante la labor desarrollada por personas naturales, contratadas directamente por la Empresa de Servicios Temporales, la cual tiene con respecto de éstas el carácter de empleador.

En las Empresas de Servicios Temporales los trabajadores son de dos categorías: Trabajadores de planta, son los que desarrollan su actividad en las dependencias propias de las Empresas de Servicios Temporales, tales como el gerente, el contador, secretarías, aseadoras,

mensajeros, jefes de personal etc [16]. Los trabajadores en misión, son aquellos que la Empresa de Servicios Temporales envía a las dependencias de sus usuarios a cumplir la tarea o servicio contratado por éstos, como por ejemplo personas que van a hacer reemplazos en las instalaciones de la empresa que contrata los servicios, es decir, si una empresa necesita temporalmente una recepcionista, la solicita a la EST y dicha recepcionista siendo empleada de la temporal desempeña sus funciones en la empresa solicitante.

Global Service & Business S.A.S., es una empresa de origen norte santandereano ubicada en la capital del departamento Cúcuta, que desarrolla servicios temporales de aseo institucional, servicios de alimentación y suministro de insumos en general.

b. Concepto de responsabilidad social empresarial - RSE.

Además de documentar la evolución histórica de la RSE es necesario para el entendimiento del término, contextualizar las diferentes definiciones que existen, ya que si bien coinciden en que la responsabilidad social corporativa es la vinculación entre los objetivos del negocio y las responsabilidades generadas en consecuencia de las actividades propias del negocio que buscan alcanzar dichos objetivos, varían en la forma de abordar su definición [17].

Para [18] la RSE, esta renueva la concepción de la empresa, otorgándole una dimensión amplia e integradora, que va más allá de la mera cuestión económica en la que se incorpora perfectamente la triple faceta de la sostenibilidad: económica, social, medio ambiental. El desarrollo sostenible se sitúa como fin a alcanzar por medio de la adecuada implantación de un modelo de empresa socialmente responsable, en el que los distintos grupos de interés o stakeholders, son el centro de atención esencial para la gestión [19].

Paulatinamente, las empresas se han dado cuenta que estas acciones incrementan su productividad y crean una imagen positiva de la compañía, una estrategia efectiva de RSE puede traer ganancias de competitividad además de un impacto social. Por esa razón las pequeñas y medianas empresas (PYMES) han dejado de ver estas prácticas como algo exclusivo de las grandes compañías y están incrementando su atención en la RSE [20].

Según el [21] es necesario clasificar las acciones de la empresa en dos contextos, interno y externo. El interno se refiere a la interacción de los recursos propios de la compañía en pro de sus resultados, por esto se considera que es de vital importancia propiciar el desarrollo de las personas dentro de la organización, pues son necesarias para alcanzar el éxito empresarial, brindarles capacitación, motivación, herramientas para facilitar la ejecución de sus tareas y buenas condiciones labores que favorezcan un adecuado clima laboral, esto garantiza un aumento en la competitividad de la empresa.

En el contexto externo se determinan las relaciones de la organización con la sociedad, dentro de las dimensiones abordadas por este contexto se encuentra, la proyección a la familia del colaborador, su núcleo familiar, son los individuos más cercanos a la empresa después de ellos mismo [22]. Se debe hacer énfasis en trabajar con dichas familias con el ánimo de reforzar valores como la lealtad de todos hacia la empresa. Y es posible elaborar un plan que abarca a estas personas dentro de los beneficios corporativos, capacitarlos e involucrarlos de cierta forma con el trabajo que su familiar realiza dentro de la compañía, esto los convertirá en voceros de la labor de la organización.

El objetivo principal que persigue la responsabilidad social empresarial radica en el impacto positivo que estas prácticas generen en los distintos ámbitos con los que una empresa tiene relación, al mismo tiempo que contribuye al aumento de su competitividad y sostenibilidad [23].

Bienestar corporativo. Se refiere al nivel de satisfacción acerca de las necesidades presentes en las personas dentro de la empresa, relacionado con las tareas que allí realicen. De allí se desprenden varios ámbitos a tener en cuenta como la satisfacción en el trabajo realizado, estabilidad laboral, reconocimiento por la labor prestada y resultados obtenidos, remuneración justa, beneficios adicionales a los de ley, relaciones interpersonales en la organización, ambientes físico y psicológico del trabajo, espacios de participación y libertad de expresión [24]. El Bienestar laboral está relacionado con actitudes personales y comportamientos importantes para la productividad individual, como motivación para el trabajo, adaptabilidad a los cambios en el ambiente de trabajo, creatividad y voluntad de innovar o aceptar los cambios [25].

Las prácticas alrededor del bienestar laboral, inicialmente, se centraron en programas sociales tendientes a mejorar las condiciones morales y mentales del trabajador; posteriormente en proyectos orientados a modificar las condiciones de trabajo o a ofrecimientos de prestaciones especiales que complementarían los ingresos y condiciones sociales del trabajador; después, al logro de estrategias para el incremento de la lealtad, la motivación, y, por último A la búsqueda de condiciones que mejoraran de manera integral la calidad de vida laboral (Barley & Kunda 1992 citados por [26].

c. *Gestión humana.*

Según [27] la gestión humana en el marco de la responsabilidad social empresarial se refiere a “la actividad estratégica de apoyo y soporte a la dirección, compuesta por un conjunto de políticas, planes, programas y actividades, con el objetivo de obtener, formar, motivar, retribuir y desarrollar el personal requerido para generar y potencializar, al management, la cultura organizacional y el capital social, donde se equilibran los diferentes intereses que convergen en la organización para lograr los objetivos de manera efectiva. (p.1)

El proceso que conlleva el adecuado manejo del talento humano en la compañía, integra los intereses del colaborador y los intereses empresariales en la búsqueda del equilibrio [28].

La gestión humana propicia el diseño y uso de estrategias comunicativas y de dirección que motiven al empleado a realizar el trabajo y contribuir con el logro del objetivo empresarial, en escenarios que satisfagan sus intereses, se puede evidenciar que las personas son de vital importancia en una organización y los beneficios que esta puede ofrecerle a la misma, dependen de la forma en la cual se diseñen e implementen los procesos y actividades de gestión humana [29].

[27] mencionan que la “Gestión humana y responsabilidad social empresarial: es un enfoque estratégico para la vinculación de prácticas responsables a las organizaciones”.

Según [30], la gestión humana persigue los siguientes objetivos: ayuda a la organización a alcanzar sus objetivos y realizar su misión, proporción competitividad a la organización., Suministra a la organización empleados bien entrenados y motivados, permite la autorrealización y la satisfacción de los empleados en el trabajo, desarrolla y mantiene la calidad de vida en el trabajo.

d. *Guía del PMBOK.*

La guía de los Fundamentos para la Dirección de Proyectos proporciona pautas para la dirección de proyectos individuales y define conceptos relacionados con la dirección de proyectos. Describe así mismo, el ciclo de vida de la dirección de proyectos y los procesos relacionados, así como el ciclo de vida del proyecto. [31](Guía del PMBOK® - Quinta Edición) Identifica ese subconjunto de fundamentos para la dirección de proyectos generalmente reconocido como buenas prácticas. “Generalmente reconocido” significa que los conocimientos y prácticas descritos son aplicables a la mayoría de los proyectos, la mayoría de las veces, y que existe consenso sobre su

valor y utilidad. “Buenas prácticas” significa que se está de acuerdo, en general, en que la aplicación de conocimientos, habilidades, herramientas y técnicas puede aumentar las posibilidades de éxito de una amplia variedad de proyectos. “Buenas prácticas” no significa que el conocimiento descrito deba aplicarse siempre de la misma manera en todos los proyectos; la organización y/o el equipo de dirección del proyecto son los responsables de establecer lo que es apropiado para cada proyecto concreto.

Como se concibe Proyecto en la perspectiva empresarial. Un proyecto es un esfuerzo temporal que se lleva a cabo para crear un producto, servicio o resultado único. La naturaleza temporal de los proyectos implica que un proyecto tiene un principio y un final definidos. El final se alcanza cuando se logran los objetivos del proyecto, cuando se termina el proyecto porque sus objetivos no se cumplirán o no pueden ser cumplidos, o cuando ya no existe la necesidad que dio origen al proyecto. Asimismo, se puede poner fin a un proyecto si el cliente (cliente, patrocinador o líder) desea terminar el proyecto. Que sea temporal no significa necesariamente que la duración del proyecto haya de ser corta. Se refiere a los compromisos del proyecto y a su longevidad. En general, esta cualidad de temporalidad no se aplica al producto, servicio o resultado creado por el proyecto; la mayor parte de los proyectos se emprenden para crear un resultado duradero.

Por ejemplo, un proyecto para construir un monumento nacional creará un resultado que se espera perdure durante siglos. Por otra parte, los proyectos pueden tener impactos sociales, económicos y ambientales susceptibles de perdurar mucho más que los propios proyectos. Cada proyecto genera un producto, servicio o resultado único. El resultado del proyecto puede ser tangible o intangible. Aunque puede haber elementos repetitivos en algunos entregables y actividades del proyecto, esta repetición no altera las características fundamentales y únicas del trabajo del proyecto. Por ejemplo, los edificios de oficinas se pueden construir con materiales idénticos o similares, y por el mismo equipo o por equipos diferentes. Sin embargo, cada proyecto de construcción es único, posee una localización diferente, un diseño diferente, circunstancias y situaciones diferentes, diferentes interesados, etc.

Un esfuerzo de trabajo permanente es por lo general un proceso repetitivo que sigue los procedimientos existentes de una organización. En cambio, debido a la naturaleza única de los proyectos, pueden existir incertidumbres o diferencias en los productos, servicios o resultados que el proyecto genera. Las actividades del proyecto pueden ser nuevas para los miembros del equipo del proyecto, lo cual puede requerir una planificación con mayor dedicación que si se tratara de un trabajo de rutina. Además, los proyectos se llevan a cabo en todos los niveles de una organización. Un proyecto puede involucrar a una única persona o a varias personas, a una única unidad de la organización, o a múltiples unidades de múltiples organizaciones.

Un proyecto puede generar: un producto, que puede ser un componente de otro elemento, una mejora de un elemento o un elemento final en sí mismo. Un servicio o la capacidad de realizar un servicio (p.ej., una función de negocio que brinda apoyo a la producción o distribución) Una mejora de las líneas de productos o servicios existentes (p.ej., Un proyecto Seis Sigma cuyo objetivo es reducir defectos). Un resultado, tal como una conclusión o un documento (p.ej., un proyecto de investigación que desarrolla conocimientos que se pueden emplear para determinar si existe una tendencia o si un nuevo proceso beneficiará a la sociedad). Administración de proyectos.

La dirección de proyectos es la aplicación de conocimientos, habilidades, herramientas y técnicas a las actividades del proyecto para cumplir con los requisitos del mismo. Se logra mediante la aplicación e integración adecuadas de los 47 procesos de la dirección de proyectos, agrupados de manera lógica, categorizados en cinco Grupos de Procesos. Estos cinco Grupos de Procesos son: Inicio,

Planificación, Ejecución, Monitoreo y Control, Cierre Las áreas del Conocimiento de la Administración de Proyectos, según la Guía de Fundamentos de la Dirección de Proyectos PMBOK (PMI, 2008) está dividida en 42 procesos de la dirección de proyectos, agrupados lógicamente, que conforman los 5 grupos de procesos y se ilustran en la figura 1. Áreas de Conocimiento.



Figura 1. Areas de conocimiento.

Fuente: Elaboración propia con base a las divisiones de áreas de conocimiento del PMBOK 5 EDICION.

A continuación, se explica la metodología utilizada para abordar el estudio del caso. Se detallan las fuentes de información, técnicas de recolección y métodos de investigación, instrumentos requeridos para obtener datos confiables a la hora del análisis y así lograr el desarrollo de los objetivos planteados.

e. Descripción de la Metodología

Se optó por la aplicación de una investigación de tipo descriptiva cuyo objetivo es especificar las propiedades, características y los perfiles de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis. Es decir, únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre las variables a las que se refieren. Son útiles para mostrar con precisión los ángulos o dimensiones de los fenómenos, sucesos, comunidad, contexto o situación [32].

El enfoque es cuantitativo según la recopilación y análisis de datos. Según Tamayo (2007, citado por [32]), dicho método exige la toma de una muestra, ya sea en forma aleatoria o discriminada, pero representativa de una población o fenómeno objeto de estudio. En el anexo 1 se puede observar el modelo de la encuesta diseñada con base a los criterios de la norma SA8000, conformada por 17 preguntas cerradas, esta fue aplicada a una muestra de 68 empleados, con el fin de realizar un adecuado diagnóstico que cubriera todas las factores a evaluar mediante la definición de las necesidades y el apoyo que los empleados podrían darle a la implantación futura del modelo de responsabilidad social empresarial; dicho diseño se estableció mediante la operacionalización de las variables determinadas durante la investigación, instrumento que tiene como propósito el desglose de

la variable desde su concepto, dimensión, indicador y fuente de información [33].

Técnicas Recolección Información. Los principales propósitos de las técnicas de recolección de datos son buscar, localizar y difundir el origen de la información contenida en registros documentales [12]- La investigación utiliza dos tipos de fuentes para la obtención de datos relevantes, las cuales se describen a continuación.

Fuentes primarias: Toda información recopilada directamente por la investigación en curso y la cual está directamente relacionada con el objeto del proyecto con base en la encuesta con preguntas cerradas, diseñada bajo los criterios de la norma SA8000, como la evaluación de los horarios laborales, seguridad y salud en el trabajo, discriminación, entre otras. La información se procesa y se representa mediante graficas de torta ya que ilustra de manera más organizada los resultados; estos a su vez permiten la elaboración de la matriz DOFA, para finalmente generar las estrategias del diseño del programa [9].

Fuentes secundarias: Información institucional que la empresa suministró para facilitar la investigación, documentación, proyectos realizados anteriormente y artículos de responsabilidad social empresarial.

III. RESULTADOS, ANALISIS E INTERPRETACIÓN

El Diagnóstico fundamentado en los datos recopilados, y tiene en cuenta que la responsabilidad social empresarial (RSE) requiere la toma de medidas para identificar, controlar y gestionar los impactos sociales de la empresa. Se deben conocer las fortalezas y debilidades de la empresa en cada aspecto clave de la RSE e identificar las áreas de intervención es decir las oportunidades de mejora y amenazas del entorno, mediante la síntesis de la información a través de la matriz DOFA [9].

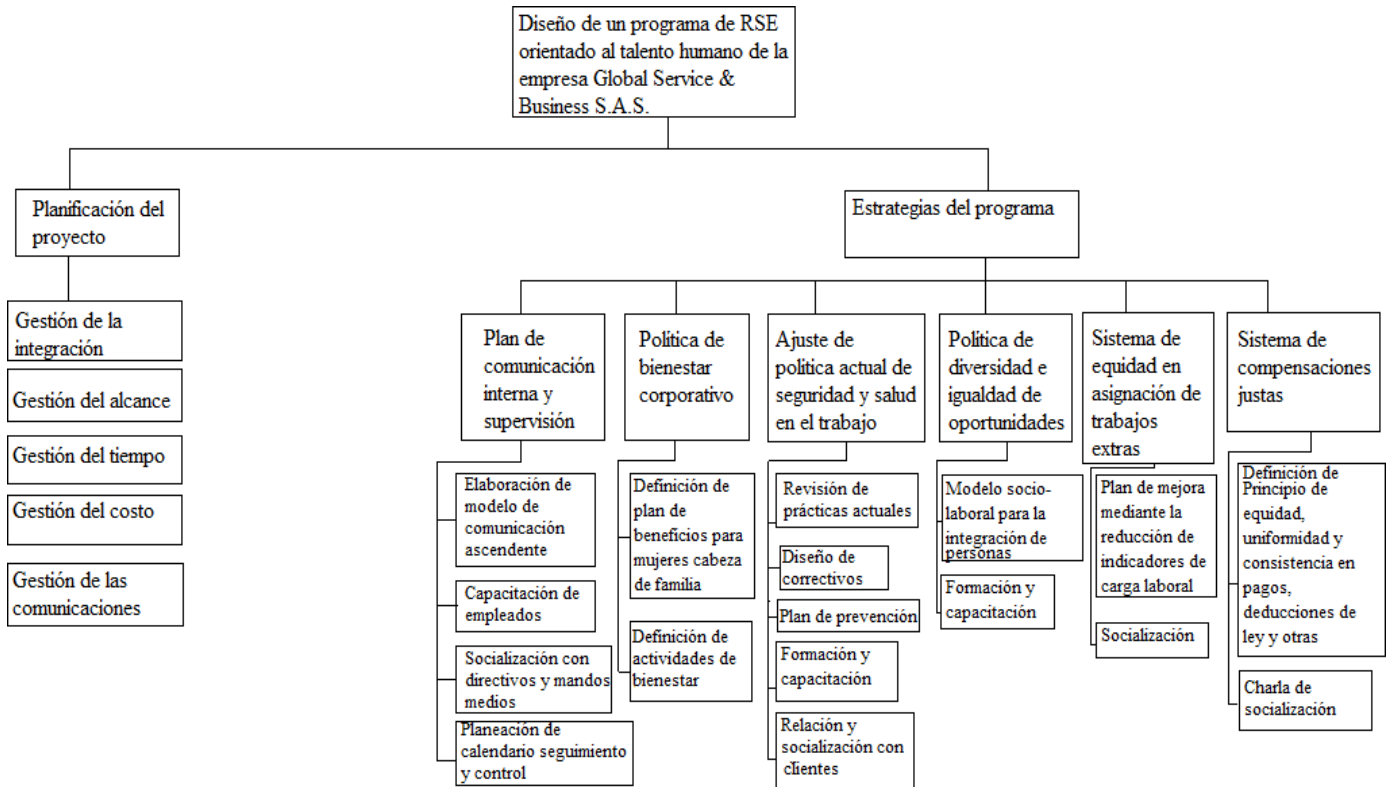
Según [33] en su libro "Responsabilidad social, nuevas teorías, nuevas prácticas", existen una serie de fases a seguir para la realización de un diagnóstico, para efectos del estudio en curso, solamente se tuvieron en cuenta aquellas que contribuyeran a desarrollar el propósito del diagnóstico, estas son descritas a continuación:

Inventario de antecedentes: Experiencias y prácticas realizadas previamente por la empresa sobre responsabilidad social empresarial y planeación estratégica. Aplicación de instrumento: Aplicar un instrumento genérico para la recopilación de los datos. Diagnóstico externo: amenazas y oportunidades. Diagnóstico interno: debilidades y fortalezas.

Al respecto se inicia un diagnóstico con base en las pautas de Responsabilidad Social propuestas en la [11], hallando debilidades en cuanto al reconocimiento de la Legislación ambiental, se cumple con lo básico en cuanto a Seguridad Industrial y Salud Ocupacional, no existen políticas para promover el comportamiento ético ni un código de ética, no se evidencian programas de apoyo a los trabajadores para promover su desarrollo intelectual y laboral, y en general no se promueven actividades de Responsabilidad Social proyectadas a las familias de los trabajadores y la comunidad. Frente al anterior Diagnóstico se planteo propuesta acorde a la norma y áreas de conocimiento. Ver figura 2.

Figura 2. Estructura desglosada de propuesta de programa de Responsabilidad social orientada al talento Humano de la empresa Global Service & Business.S.A.S.

Fuente: Elaboración propia con base a las divisiones de áreas de conocimiento del PMBOK 5 EDICION.



De acuerdo al diseño del programa planteado en el presente proyecto, Global Service & Business S.A.S. Debiera considerar el avance desarrollado tanto en las fases de iniciación como de planificación y continuar la implementación, monitoreo y control, de esta forma podrá en un futuro ser una empresa modelo en el sector de los servicios temporales.

Tabla 1. Chárter del proyecto

Director del proyecto	Administrador del proyecto
Fabiola Bohórquez	Angélica Hernández - Brayan Abreo
Ubicación del proyecto	
Cúcuta, Norte de Santander	
Objetivos del proyecto	
Definir el plan de gestión para una futura implementación del programa de responsabilidad social empresarial, en las áreas de alcance, tiempo, costo y comunicaciones.	
Justificación o propósito del proyecto (aporte y resultados esperados)	
La investigación pretende brindar una solución a la situación problema de GLOBAL SERVICE & BUSINESS mediante la propuesta del diseño de un programa de responsabilidad social empresarial que integra actividades de carácter social en búsqueda del bienestar de sus empleados y el mejoramiento de las condiciones laborales actuales representadas a través de los planes de gestión en las áreas de alcance, tiempo y costo.	
Interesados del proyecto	
Líderes del proyecto Socios de GLOBAL SERVICE & BUSINESS Dirección general de GLOBAL SERVICE & BUSINESS empleados de GLOBAL SERVICE & BUSINESS dirección operativa de GLOBAL SERVICE & BUSINESS Dirección de talento humano de GLOBAL SERVICE & BUSINESS Grupo familiar de empleados de GLOBAL SERVICE & BUSINESS	
Supuestos	
El personal de GLOBAL SERVICE & BUSINESS S.A.S. estará dispuesto a colaborar y cooperar con el desarrollo del proyecto. El departamento de talento humano estará de acuerdo con la asignación de un sub-departamento de rse dentro de su estructura organizacional. Las fuentes de recopilación de datos son confiables. Se tiene disponibilidad de recursos para desarrollar el proyecto. La gerencia tendrá como prioridad la futura ejecución del proyecto. Se cumplirá con la entrega del proyecto en el tiempo pactado.	
Restricciones	
El proyecto solo desarrolla el grupo de proceso de planificación, por lo tanto el programa no será ejecutado en este momento. Las actividades del proyecto se deben realizar con supervisión del gerente operativo. El programa solo contempla la responsabilidad social desde el eje de recurso humano.	
Presupuesto	

Fuente: elaboración propia.

IV. PROPUESTA DE SOLUCIÓN O MEJORAS

a. Estrategias de responsabilidad social empresarial.

El desarrollo del programa de responsabilidad social empresarial en Global Service & Business (GSB) requirió del diseño de unas estrategias en respuesta a los resultados arrojados en el diagnóstico, estas conllevan a su vez una serie de actividades,

indicadores y responsables que garanticen su cumplimiento, están diseñados de acuerdo a los criterios de la [11] concordancia con los demás ítems de la investigación. Se busca brindar bienestar y así mejorar el ambiente laboral a los trabajadores para aumentar su motivación y contribuir con el desarrollo social de los mismos.

Tabla 2. Estrategia para la mitigación de prácticas relacionadas con trabajo forzoso y/o obligatorio en la empresa Global Service & Business S.A.S. – Plan de comunicación interna y supervisión.

Criterio de norma SA8000: Trabajo forzoso y/o obligatorio		
Objetivo general: Mejorar el ambiente y condiciones laborales de los trabajadores de la empresa GSB		
Estrategia: Plan de comunicación interna y supervisión.		
Indicador: (Cantidad de actividades planeadas / Cantidad de actividades implementadas) X 100		
Actividad	Descripción	Responsable
Elaboración de modelo de comunicación ascendente	Brindar espacios de participación, consulta y comunicación para que trabajadores expongan pqr frente a sus superiores.	Gerente general Gerente operativo
		Gerente talento humano
Capacitación de empleados	Crear alianza con el SENA para la formación continua en cursos como: “fomento de los derechos humanos en Colombia” y “ética laboral”.	Trabajadores SENA
Socialización con directivos y mandos medios.	Realizar socialización con los líderes de frente de trabajo y jefes de departamento, sobre el tema: habilidades blandas de un líder.	
Planeación del seguimiento y control	Planear calendario con visitas semanales del gerente operativo a frentes de trabajo para verificar condiciones laborales.	

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 3. Estrategia para garantizar y promover la seguridad, salud y bienestar en el trabajo en la empresa Global Service & Business S.A.S. - Política de bienestar corporativo

Criterio de norma SA8000: Seguridad y salud en el trabajo		
Objetivo general: Garantizar el bienestar del grupo de empleados haciendo mayor énfasis en las mujeres madres cabezas de hogar		
Estrategia: Política de bienestar corporativo		
Indicador: (Cantidad de actividades planeadas / Cantidad de actividades implementadas) X 100		
Actividad	Descripción	Responsable
Definición de plan de beneficios para mujeres cabeza de familia	Crear plan de beneficios para las madres cabeza de hogar, que incluya el apoyo económico en la realización de cursos de su preferencia, contratación de familiares del mismo núcleo, fondo de ahorro voluntario y actividades lúdicas para hijos menores de 12 años.	Gerente general Gerente talento humano Trabajadores Clientes
	Desarrollo semestral de actividades de promoción de cultura de bienestar	Establecimientos comerciales
Desarrollo de actividades de bienestar	Otorgación de permisos adicionales a los legales para efectos de matrimonio, mudanza y grado.	
	Reconocimiento a la labor prestada por quinquenio o década de trabajo en la empresa.	
	Establecer convenio comercial en rubros de belleza (salón de belleza), créditos (bancos) y gastronomía (restaurantes)	

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 4. Estrategia para garantizar y promover la seguridad y salud en el trabajo en la empresa Global Service & Business S.A.S. – Ajuste de política actual de seguridad y salud en el trabajo

Criterio de norma SA8000: Garantizar la seguridad y salud de los trabajadores mediante la promoción de una cultura preventiva y práctica de hábitos saludables		
Objetivo general: Garantizar el bienestar del grupo de empleados haciendo mayor énfasis en las mujeres madres cabezas de hogar		
Estrategia: Ajuste de política actual de seguridad y salud en el trabajo		
Indicador: (Cantidad de actividades planeadas / Cantidad de actividades implementadas) X 100		
Actividad	Descripción	Responsable
Revisión de prácticas actuales	Analizar los puestos de trabajo para clasificar su complejidad y esfuerzo físico.	Gerente general
Diseño de correctivos	Realizar la reubicación de los empleados de sexo femenino y/o de mayor edad que manifiestan molestias en su trabajo	Gerente operativo Gerente talento humano Trabajadores Clientes SENA
Plan de prevención	Mantener la exigencia del uso completo de dotación y prácticas seguras en áreas de trabajo.	
	Socializar el tema: seguridad y salud en el trabajo mediante charla a cargo del SENA.	
Formación y capacitación	Realizar curso en convenio con el SENA sobre: autocuidado en seguridad y salud en el trabajo	
Relación y socialización con clientes	Organizar reunión con los clientes para la posible reubicación estratégica de los sitios de almacenamiento asignados actualmente a los empleados	

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 5. Estrategia para promover una cultura de no discriminación en la empresa Global Service & Business S.A.S

Criterio de norma SA8000: Discriminación		
Objetivo general: Promover una cultura de inclusión en la empresa		
Estrategia: Política de diversidad e igualdad de oportunidades		
Indicador: (Cantidad de actividades planeadas / Cantidad de actividades implementadas) X 100		
Actividad	Descripción	Responsable
Modelo socio-laboral para la integración laboral	Establecer las competencias de un determinado cargo para la inclusión de personas con al menos 25% de discapacidad.	Gerente general Gerente operativo
	Realizar convocatoria masiva para el reclutamiento y selección de personas con al menos 25% de discapacidad y su posterior capacitación y seguimiento	Gerente talento humano Trabajadores
	Ejecutar rotación periódica de empleados para promover la integración de los diferentes frentes de trabajo.	SENA
Formación y capacitación	Desarrollar curso en con convenio con el SENA sobre el tema: habilidades para la promoción de derechos humanos sexuales e inclusión laboral.	

Fuente: Elaboración propia.

Las Estrategias para la mitigación de prácticas relacionadas con trabajo forzoso y/o obligatorio en la empresa, promoción la seguridad, salud y bienestar en el trabajo en la empresa de comunicación interna y supervisión, promover una cultura de no discriminación responden a las necesidades identificadas en la empresa y ajustadas a las condiciones de posibilidad para su futura implementación.

V. CONCLUSIONES

La empresa hasta el momento no ha realizado actividades de Responsabilidad Social de ningún tipo. Al respecto se inicia un diagnóstico con base en las pautas de Responsabilidad Social propuestas en la [11], hallando debilidades en cuanto al reconocimiento de la Legislación ambiental, se cumple con lo básico en cuanto a Seguridad Industrial y Salud Ocupacional, no existen políticas para promover el comportamiento ético ni un código de ética, no se evidencian programas de apoyo a los trabajadores para promover

su desarrollo intelectual y laboral, y en general no se promueven actividades de Responsabilidad Social proyectadas a las familias de los trabajadores y la comunidad.

El tema de gestión Socialmente responsable, ha sido hasta ahora abarcado principalmente por empresas reconocidas, quienes hacen mayor énfasis publicitario destacando sus actividades en cuanto a Responsabilidad Social, pues se considera el tema como una manera de promover una imagen positiva de la empresa esperando que dichas actividades generen un beneficio adicional. Por su parte algunas Mi Pymes, hacen menos gestiones, y el tema puede ser de poco interés dado que puede representar un gasto en actividades que no influyen en la consolidación de su imagen o mayores ventas. Así, se evidencia una desventaja de las Mipymes frente a las empresas de mayores recursos, desmotivando la gestión Socialmente Responsable.

De acuerdo con las carencias de la empresa, respecto a actividades de Gestión Socialmente Responsable, se realiza una investigación

sobre aquellas tareas que le pueden resultar de fácil implementación y menores costos para iniciar con este tema. Dichas actividades se enfocan en los clientes, los trabajadores y socios, el Estado y la Comunidad.

El gerente y los directivos de la empresa, se manifiestan interesados en iniciar actividades de responsabilidad social, teniendo en cuenta que estas le procuran un mejor ambiente de trabajo a los empleados, mejor calidad y atención para los clientes, exponerse menos a sanciones por incumplimiento de la normatividad legal, aspectos que repercuten en una mejor imagen para la empresa.

Las actividades de Responsabilidad Social cuyo grupo de interés son los trabajadores, procuran integrar al personal mediante la motivación y fomentar su desarrollo a través de la capacitación. Estas actividades le generan mayor sentido de pertenencia y promueven un mejor desempeño laboral.

Inicialmente se proponen actividades de Responsabilidad Social de bajo costo para la empresa a fin de que sus directivas se motiven a implementar cada vez más de estas tareas dentro del programa, las cuales requerirán mayor inversión, como por ejemplo sistemas de bonos y compensaciones para los trabajadores, seguros médicos y actividades de recreación para trabajadores y sus familias.

Se plantea un direccionamiento estratégico (misión, visión y objetivos para la empresa) con un enfoque de Gestión Socialmente Responsable con la expectativa de que, al ser publicado, se note el interés de la empresa por estas actividades.

VI. RECOMENDACIONES

De acuerdo al diseño del programa planteado en el presente proyecto, se le recomienda a Global Service & Business S.A.S. considerar el avance desarrollado tanto en las fases de iniciación como de planificación y continuar la implementación, monitoreo y control, de esta forma podrá en un futuro ser una empresa modelo en el sector de los servicios temporales.

Se recomienda a Global S.A.S. tener en cuenta que el diseño aquí planteado, probablemente tenga ajustes dentro de las fases de ejecución, monitoreo y control y cierre, los cuales deberán ser documentados como complemento del plan para la gestión del proyecto, con el fin de contribuir con la gestión del conocimiento dentro de la organización.

Con el fin de completar el proceso que conlleva la adopción de un modelo de responsabilidad social empresarial, Global service & business debe considerar la certificación SA8000 a través de alguna agencia autorizada por la SAI (Social accountability international), en Colombia la SGS está habilitada para dicho proceso.

VII. REFERENCIAS

- [1] E. A. Villamizar-Duarte y J. A. Osorio-Contreras, «Estética e identidad corporativa.» *AiBi revista de investigación en administración e ingeniería*, vol. 2, n° 2, 2014.
- [2] L. Medina, «La responsabilidad social de la empresa, Ponencia presentada en el X Congreso Anual de la Academia de Ciencias Administrativas A.C. (ACACIA).» San Luis Potosí., 2006.
- [3] J. Acevedo, R. Zárate y W. Garzón, «Estatus jurídico de la responsabilidad Social Empresarial en Colombia.» *Revista Dikaion*, vol. 22, n° 2, pp. 303-332.
- [4] N. J. Sosa, «Modelo teórico socio-ambiental para la gestión estratégica del turismo sustentable en el complejo hidroeléctrico uribante-caparo de los estados Táchira y Mérida Venezuela.» *AiBi revista de investigación en administración e ingeniería*, vol. 3, n° 1, 2015.
- [5] D. J. Torres-Rodríguez, «Formación docente en desarrollo sostenible para la preservación de la biodiversidad.» *AiBi revista de investigación en administración e ingeniería*, vol. 4, n° 2, 2016.
- [6] R. Caldach, «Métodos y técnicas de investigación internacional.» 1998.
- [7] F. Barroso, «La responsabilidad social empresarial. Un estudio en cuarenta empresas de la ciudad de Mérida, Yucatán.» *Contaduría y administración*, vol. 226, n° 7, p. 8, 2007.
- [8] J. Correa, «Evolución histórica de los conceptos de responsabilidad social empresarial y balance social.» *Semestre Económico*, vol. 10, n° 20, pp. 87-102, 2007.
- [9] H. (. Ponce, «La matriz foda: alternativa de diagnóstico y determinación de estrategias de intervención en diversas organizaciones.» *Enseñanza e Investigación en Psicología*, vol. 12, n° 1, pp. 113-130, 2007.
- [10] M. García y J. Peláez, «Responsabilidad social empresarial y gestión humana: una relación estratégica aplicada desde un modelo explicativo.» *Entramado*, vol. 10, n° 2, pp. 90-111, 2014.
- [11] SA8000 Norma Internacional, « Social Accountability International SAI.» 2014.
- [12] R. Hernández, C. Fernández y P. Baptista, «El proceso de la investigación científica.» 2003.
- [13] O. Mendoza-Ferreira, «Usos y beneficios de la investigación de mercados: nuevas tendencias e influencias de la interactividad.» *AiBi revista de investigación en administración e ingeniería*, vol. 1, n° 1, 2013.
- [14] R. Hoyos, «Evaluación del impacto de las actividades de Responsabilidad Social Empresarial-RSE en los usuarios de las cadenas de supermercados de Bogotá desde una perspectiva de construcción de marca (Brand Equity).» 2011.
- [15] ICONTEC., «Guía técnica colombiana GTC 180.» 2008.
- [16] B. Franco, C. Betancur y D. Posada, «La responsabilidad Social Empresarial: una mirada desde el cooperativismo.» *Revista Lupa Digital CEIPA*, vol. 1, n° 2, p. 1, s.f.
- [17] C. Mellado, «Responsabilidad Social Empresarial en las Pequeñas y Medianas Empresas latinoamericanas.» *Revista de Ciencias Sociales*, vol. 15, n° 1, p. 9, 2009.
- [18] E. Correa, S. Flynn y A. I. Amit, «Responsabilidad social corporativa en América Latina: una visión empresarial.» Santiago de Chile, 2004.
- [19] L. Molina, «Estrategia de responsabilidad social empresarial para el área social de la municipalidad de santa ana.» 2010.
- [20] M. (. Senent, «¿Cómo pueden aprovechar las cooperativas el talento de las mujeres? Responsabilidad social empresarial e igualdad real.» *Revista de Estudios Cooperativos*, vol. 1, n° 4, p. 1, 2011.
- [21] Banco Mundial, «“¿Qué es RSE?”» 2006.
- [22] O. Prieto, «Gestión del talento humano como estrategia para retención del personal.» 2013.
- [23] N. López, «Responsabilidad Social Empresarial una experiencia de trabajo social en centrales eléctricas de Norte de Santander.» Bucaramanga, Colombia., 2010.
- [24] O. Jaramillo, «Gestión del talento humano en la micro, pequeña y mediana empresa vinculada al programa expopyme de la universidad del Norte.» 2005.
- [25] A. Libreros, «Incidencia de la cultura organizacional sobre el bienestar laboral de los servidores públicos de una Institución Educativa del Valle del Cauca.» 2001.

- [26] G. Calderon, S. Murillo y K. Torres, «Cultura organizacional y bienestar laboral.» *Cuad. Adm*, vol. 16, nº 25, pp. 109-137, 2003.
- [27] M. García y J. Duque, «Gestión humana y responsabilidad social empresarial: un enfoque estratégico para la vinculación de prácticas responsables a las organizaciones.» *Libre Empresa*, vol. 9, nº 1, pp. 17- 18, 2012.
- [28] C. Riascos y A. Aguilera, «Herramientas TIC como apoyo a la gestión del talento humano.» *Cuadernos de Administración*, vol. 27, nº 46, 2011.
- [29] F. Carmona, «Gestión del Recursos Humano en la Empresa. Buenas prácticas en Responsabilidad Social Empresarial.» *Tecno Press Ediciones.*, 2004.
- [30] N. Godínez, «Propuesta de una herramienta de gestión de responsabilidad social en proyectos de construcción.» 2015.
- [31] T. Wuttke, P. Snijders y A. Zandhuis, *Compañero de bolsillo de la guía del PMBOK.*
- [32] R. Hernández y C. & B. P. Fernández, *Metodología de la Investigación*, México: McGraw-Hill., 2014.
- [33] F. Navarro, *Responsabilidad social corporativa teoría y practica.*, 2011.