

1-1-2015

Evaluación del impacto de las actividades de responsabilidad social empresarial de Américas Business Process Services en la organización

John Nelson Lozano Rojas
Universidad de La Salle, Bogotá

Follow this and additional works at: https://ciencia.lasalle.edu.co/administracion_de_empresas

Citación recomendada

Lozano Rojas, J. N. (2015). Evaluación del impacto de las actividades de responsabilidad social empresarial de Américas Business Process Services en la organización. Retrieved from https://ciencia.lasalle.edu.co/administracion_de_empresas/512

This Trabajo de grado - Pregrado is brought to you for free and open access by the Facultad de Economía, Empresa y Desarrollo Sostenible - FEEDS at Ciencia Unisalle. It has been accepted for inclusion in Administración de Empresas by an authorized administrator of Ciencia Unisalle. For more information, please contact ciencia@lasalle.edu.co.

**Evaluación del Impacto de las Actividades de Responsabilidad Social Empresarial
de Américas Business Process Services en la organización**

John Nelson Lozano Rojas

**Universidad de la Salle
Facultad de Ciencias Administrativas y Contables
Programa de Administración de Empresas
Bogotá D.C.
2015**

**Evaluación del Impacto de las Actividades de Responsabilidad Social Empresarial
de Américas Business Process Services en la organización**

John Nelson Lozano Rojas - 11062701

Trabajo de Grado para optar al título de Administrador de Empresas

**Director
Alberto Herrera Guzmán**

**Universidad de la Salle
Facultad de Ciencias Administrativas y Contables
Programa de Administración de Empresas
Bogotá D.C.
10-04-2015**

Agradecimientos

Agradezco a mi familia por su apoyo incondicional a terminar mis estudios. A mis compañeros de universidad que fueron una guía de referencia para terminar satisfactoriamente los compromisos de la universidad. A los profesores de la Universidad de la Salle que transmitieron sus conocimientos con profesionalismo. A la empresa Américas Business Process Services que sin su ayuda no habría podido realizar este trabajo de grado.

Al profesor y Director Alberto Herrera Gómez por su guía y orientación en el trabajo de grado.

John Nelson lozano Rojas

Tabla de Contenido

Introducción	9
1. Tema.....	10
1.1 Línea de investigación.....	10
1.2 Planteamiento del problema	10
1.3 Formulación del problema	11
2. Objetivos.....	11
2.1 Objetivo general.....	11
2.2 Objetivos específicos	12
2.3.1 Campo empresarial.....	13
2.3.2 Campo Financiero.....	13
2.3.3 Campo Ético	14
2.3.4 Campo Social.....	14
3. Justificación	14
3.1 Justificación Teórica.....	14
3.2 Justificación práctica	14
3.3 Justificación Metodológica	15
4. Hipótesis de trabajo	15
5. Marco Teórico	15
5.1 Marco Referencial.....	18
5.1.1 Responsabilidad Social Empresarial.....	18
5.1.2 Concepto de RSE	18
5.1.3 Marketing y la RSE	19
5.1.3.1 El marketing y la sociedad	19
5.1.3.2 Dimensiones específicas del RSE en el Marketing.....	20
5.1.3.3 RSE asociaciones corporativas, imagen y reputación	20
5.1.3.4 La relación RSE con el desempeño global de la empresa.....	20
5.1.4 Beneficios de RSE	21
5.1.4.1 Beneficios corporativos:	21
5.1.4.2 Beneficios ambientales	21
5.1.4.3 Beneficios Sociales	22
5.2 Marco empresarial	22

5.2.1 Historia de Américas Business Process Services	23
5.2.2 Estructura Américas Business Process Services	24
5.2.3 Servicios BPO	26
5.2.3.1 Soluciones BPO Especializadas de I.T.	27
5.2.3.2 Soluciones BPO de Conocimiento.	27
5.2.3.3 Soluciones BPO en Consultoría, Investigación y Análisis.	28
5.2.3.4 Soluciones BPO Básicas de Datos.	28
5.2.4 Conceptos Básicos y Procesos.....	28
5.2.5 Tecnología	29
5.2.6 Planeación Estratégica de BPS	30
5.2.6.1 Misión.....	30
5.2.6.2 Visión	30
5.2.6.3 Valores corporativos	30
5.3 Marco Ético y social	31
5.3.1 Concepto de Ética.....	32
5.3.2 Concepto de Responsabilidad	33
5.3.2.1 La responsabilidad moral	33
5.3.2.2 La responsabilidad política.....	34
5.3.2.3 La responsabilidad jurídica	34
5.3.2.4 La responsabilidad social.....	34
5.4 Marco legal	35
5.4.1 Código de comercio artículos 26, 48, 49 y 51	35
5.4.2 Ley 446 de 1998, ley 550 de 1999, art 44.....	35
5.4.3 Ley 70 del 2010.....	35
5.5 Marco Administrativo.....	36
5.5.1 Icontec	36
5.5.2 Norma ISO 26000	37
5.5.3 Guía técnica de RSE en Colombia 180.....	38
6. Diseño metodológico.....	39
6.1 Tipo de investigación Descriptiva.....	39
6.2 Población	39
6.3 Métodos de la investigación.....	40

6.3.1 Método deductivo.....	40
6.3.2 Método de análisis	40
6.4 Instrumentos de la investigación	41
6.4.1 Entrevista	41
6.5 Fuentes secundarias.....	41
7. Planes de RSE en ABPS y su impacto en la organización	42
7.1 Ley de primer empleo	42
7.1.1 En que consiste	42
7.1.2 Como se trabaja.....	42
7.1.3 Impacto en la organización	43
7.2 Programa de afro descendientes y comunidades indígenas.....	44
7.2.1 En que consiste	44
7.2.2 Como se trabaja.....	44
7.2.3 Impacto en la organización	44
7.3 Programa con personas con discapacidad	47
7.3.1 En que consiste	47
7.3.2 Como se trabaja.....	47
7.3.2.1 Teletrabajo	49
7.3.3 Impacto en la organización	50
7.4 Programa de ecología.....	52
7.4.1 En que consiste	52
7.4.2 Como se trabaja.....	52
7.4.2.1 Residuos eléctricos y electrónicos	52
7.4.2.2 Uso de vasos Ecomug	54
7.4.2.3 Reciclaje	55
7.4.3 Impacto en la organización	56
7.4.3.1 Componente social desde la organización.....	57
7.4.3.2 Impacto en la sociedad	58
8. Convenios	59
8.1 Gente estratégica.....	59
8.1.1 Convenio IPES.....	59
8.1.2 Convenio USAID.....	60

8.3	Convenio FENALCO	61
9.	Entrevista	61
8.1	Objetivo de la entrevista.....	61
9.2	Ivonne Sierra Ramos	62
9.2.1	Preguntas y respuestas	62
9.3	Oscar Fabián Ruiz	63
9.3.1	Preguntas y respuestas	63
9.4	Mayerly Alejandra Castaño	65
9.4.1	Preguntas y respuestas	65
10.	Factores de éxito del programa de RSE	66
10.1	Tiene variedad	66
10.2	La RSE está en su planeación estratégica	66
10.3	El plan está vigente a la normatividad.....	67
10.4	Los planes de RSE son ejecutados	67
10.5	Los convenios	67
10.6	Los directivos están comprometidos con el plan.....	67
10.7	El plan de RSE es bien visto por la sociedad.....	68
10.8	Imagen corporativa	68
11.	Recomendaciones	68
11.1	Promulgación	68
11.2	Garantizar el empalme del plan de RSE	69
11.3	Ordenar la información.....	69
11.4	Se deben compartir los logros	69
12.	Conclusiones	69
	Referencias bibliográficas.....	72
	Anexos	73

Tabla de figuras

Figura 1 Mapa Marco referencial	16
Figura 2 Mapa Marco empresarial.....	16
Figura 3 Mapa Marco ético social	17
Figura 4 Mapa Marco legal.....	17
Figura 5 Mapa Marco administrativo	17
Figura 6 Logotipo Américas Business proces Services.....	23
Figura 7 Presentación de Américas Business Proces Services	24
Figura 8 Soluciones Business Process Outsourcing	26
Figura 9 Modelo de gestión.....	27
Figura 10 Lanzamiento de la nueva marca ABPS.....	31
Figura 11 Población ABPS.....	40
Figura 12 Convenio gente estratégica.....	59
Figura 13 Convenio USAID	60
Figura 14 Convenio Fenalco	61

Introducción

Las organizaciones tienen un plan de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) para posicionar su imagen corporativa en un entorno competitivo, fidelizar sus clientes, aportar beneficios a la sociedad y participar en el desarrollo de una sociedad más justa y equitativa, generando, una oportunidad de desarrollo económico sostenible que perdura en el tiempo.

En el mundo, se han realizado diferentes planteamientos de los objetivos de un plan de RSE en una organización, el tema ha sido utilizado en diferentes planes de acción de entidades públicas y privadas así como tema principal de trabajos de grado en diferentes disciplinas según Yépez A Gustavo (2007) el concepto de RSE sigue en elaboración pero es un tema de gran importancia porque genera grandes beneficios ambientales y sociales al entorno de las organizaciones.

Es así como la investigación de RSE que se realiza en Américas Business Process Services es una actividad enriquecedora en el aspecto teórico y práctico de la aplicación de los planes de RSE en las organizaciones, ya que permite evidenciar acciones que pueden contribuir al medio ambiente y a la sociedad desde una empresa productora de servicios y que puede ser aplicable al entorno organizacional en general es por este motivo que nace la necesidad de evaluar el impacto que el plan de RSE tiene actualmente en su organización.

En el presente proyecto se exponen conceptos de diferentes autores que generan un punto de vista acerca de los beneficios de la Responsabilidad Social Empresarial y su relación con algunas áreas de principal trascendencia para las organizaciones como lo es el Marketing, se revisan aspectos importantes como el marco legal que rodea la RSE en Colombia y definiciones importantes de la ética en la sociedad así como la norma ISO 26000 que es una norma voluntaria y no reglamentaria.

La investigación del plan de RSE en Américas Business Process Services enriquece los conocimientos que se tienen en el tema por medio de la teoría y la práctica se realizara

con un método deductivo en el cual se utilizaran entrevistas y el estudio de compilación documental para cumplir con el objetivo de la investigación.

1. Tema

Responsabilidad social empresarial

1.1 Línea de investigación

Responsabilidad social empresarial en las empresas

1.2 Planteamiento del problema

Dada la problemática que históricamente afronta Colombia en temas relacionados con el desempleo, la pobreza, la contaminación, entre muchos otros aspectos presentes en la sociedad y el medio ambiente, surge la necesidad de realizar una investigación respecto a la contribución de las organizaciones en la solución de éstos problemas que sin duda, van en detrimento del desarrollo del país y por ende de la calidad de vida de sus habitantes. Es importante que las organizaciones puedan generar un autodiagnóstico respecto a la forma en que se está reflejando ésta contribución y el beneficio que está generando en su organización.

La situación actual muestra que las organizaciones no tienen un conocimiento pleno sobre sus prácticas empresariales, que les permita determinar si se está generando un impacto positivo en temas sociales y medioambientales y que a su vez le permita identificar si el plan de RSE que tiene establecido se encuentra alineado con sus objetivos y políticas organizacionales. Sin duda, al evaluar y reconocer el impacto de las prácticas empresariales de una organización, no sólo se garantizaría que sus iniciativas en RSE realmente estén generando un resultado en cuanto al aporte social, económico y ambiental esperado, si no que estaría generando un beneficio a la organización misma, por cuanto se estaría evitando la pérdida de posicionamiento y ventaja competitiva frente a otras empresas reconocidas por su compromiso social y sus iniciativas en RSE, que podría llevar a la empresa a no alcanzar el cumplimiento de sus objetivos.

La presente investigación se realiza con el fin de evaluar el impacto de las prácticas empresariales de Américas Business Process Services, una empresa dedicada a ofrecer servicios BPO y otros servicios relacionados con el contacto entre empresas y clientes. Ésta organización lleva más de 10 años en el mercado de los call center y tiene 4 sedes en Colombia y 1 en Brasil y durante los últimos 5 años se ha consolidado como una empresa líder en el sector, generando un crecimiento económico de hasta el 73% en sus ingresos. Dentro de su planeación estratégica, están establecidas políticas basadas en RSE, por lo que actualmente cuenta con un plan de RSE orientado al medio ambiente y al aspecto social, que involucra la ayuda a la población con discapacidad en la ciudad de Bogotá. Éste plan de RSE requiere ser evaluado a fin de determinar cuál es el impacto organizacional que está generando y las posibles acciones de mejora.

Por lo anterior, con ésta investigación se logra generar un diagnóstico sobre el impacto que están generando las actividades empresariales de Américas Business Process Services en su organización y respecto al beneficio que se traduce para sus stakeholders. A través del análisis de una serie de elementos presentes en la organización, se logró identificar los factores a evaluar y escoger los mejores factores de éxito disponibles de cada herramienta. Así mismo, se logra evaluar la gestión de las actividades sociales de Américas Business Process Services.

1.3 Formulación del problema

¿De qué manera se puede evaluar el impacto que genera el plan de responsabilidad social empresarial de Américas Business Process Services en la organización?

2. Objetivos

2.1 Objetivo general

Evaluar el impacto de las actividades que realiza La empresa Américas Business Process Services en cuanto a la responsabilidad social empresarial en la organización.

2.2 Objetivos específicos

- ▶ Identificar los planes existentes de RSE en Américas Business Process Services: que se encuentran actualmente en cuanto a los temas que afectan a la organización.
- ▶ Recolectar los datos del plan de RSE en BPS con referencia a los planes de responsabilidad social de la empresa y realizar un análisis de esta información.
- ▶ Recolectar los datos de RSE que se encuentren en el entorno de la empresa, normatividad, legislación y procedimientos.
- ▶ Identificar los factores de éxito del plan de RSE en BPS dentro de la organización
- ▶ Identificar el impacto que esté generando el plan de RSE implementado en Américas Business Process Services en la organización.
- ▶ Recomendaciones y propuestas sobre el plan de RSE en BPS

2.3 Resultados esperados

Con este trabajo de grado se logró identificar y aprender de las metodologías utilizadas para realizar un plan de responsabilidad social empresarial en una empresa prestadora de servicio e identificar sus factores de éxito.

“La responsabilidad social empresarial favorece la confianza, el sentido de pertenencia de los empleados, lo cual permite que aumente la disposición hacia el trabajo, que disminuya la rotación de personal y por consiguiente los costos de reclutamiento; se beneficia la calidad y con ella la satisfacción de clientes. Además, se mejora la imagen de la empresa, lo que contribuye a mantener la clientela y el acceso a nuevos mercados; se incrementa el apoyo de la comunidad y de autoridades locales, lo cual facilita el flujo de procedimientos y la seguridad; se reduce, recicla y reutilizan muchos recursos, permitiéndose así el ahorro de grandes sumas, la recuperación de inversiones y la

optimización de recursos. Todo esto contribuye a la disminución de los gastos, el aumento de la productividad y el logro de las metas de la organización.”¹

2.3.1 Campo empresarial

- Se Realiza un análisis completo de la situación actual en cuanto RSE en BPS.
- Se Identifica las oportunidades de mejora del plan de RSE en BPS.
- Se Tiene un informe detallado de plan de RSE desde otra perspectiva.
- Se Verifica el impacto que tiene el plan de RSE en su aplicabilidad ante la sociedad.
- Generar una buena imagen por las buenas prácticas.
- Recibir información detallada y actual de los planes de RSE.
- Tener un trabajo de grado en el archivo de la empresa de cómo estamos en RSE y para donde vamos con propuestas de mejora.

2.3.2 Campo Financiero

Los planes de responsabilidad social generan beneficios fiscales para las empresas que generan buenas prácticas contemplados en la Ley 70 del 2010.

- Deducción en la Renta
- Menor Cuota de Aprendices
- Ventajas para la empresa en Licitaciones Públicas
- Créditos con entidades estatales
- Preferencia de sus productos adquiridos por el Estado

¹ Alina Alea García (2007), Revista futuros N. 17 V 5, Revista trimestral latinoamericana y caribeña del desarrollo sustentable, www.revistafuturos.info/futuros17 en http://www.revistafuturos.info/futuros17/resp_soc_emp2.htm

2.3.3 Campo Ético

Los planes de responsabilidad social generan un ambiente sano de colaboración entre los empleados de la empresa, disminuye la rotación de personal y contribuye al clima organizacional por mostrar una empresa interesada en el capital humano.

2.3.4 Campo Social

Uno de los grandes beneficiados de un plan de RSE es la comunidad, los planes siempre irán dirigidos al mejoramiento de la sociedad y todas las investigaciones realizadas serán siempre orientadas al beneficio común. Un programa de RSE trae mejores oportunidades laborales a sectores vulnerables enfocándose a la ayuda para las minorías, en el aspecto ecológico genera conciencia colectiva acerca del buen uso de los recursos que conlleva a vivir en un mundo mejor para todos.

3. Justificación

3.1 Justificación Teórica

La investigación propuesta encuentra, mediante la aplicación de los conceptos de Responsabilidad Social empresarial, marketing, ética empresarial, una evaluación del impacto que genera el plan de RSE en Américas Business Process Services en la organización, con lo anterior se ratificara verificar la importancia que tiene estos planes para la organización y su entorno.

3.2 Justificación práctica

Los resultados de la investigación miden la efectividad que tiene un plan de responsabilidad social empresarial para la organización y para la sociedad.

3.3 Justificación Metodológica

En el estudio se utiliza la técnica de la entrevista para obtener información de las personas responsables de la planeación y ejecución del RSE en la organización y la compilación documental para verificar los planes existentes en Américas Business Process Services

4. Hipótesis de trabajo

La evaluación el impacto de actividades de responsabilidad social empresarial de Américas Business Process Services en Bogotá es la referencia que tiene la empresa para medir los resultados del plan de responsabilidad social empresarial en la organización.

5. Marco Teórico

Para cumplir los objetivos del trabajo de grado fue necesario revisar los conceptos de responsabilidad social empresarial teniendo en cuenta los diferentes puntos de vista de los autores y la relación que tiene un plan de RSE con el Marketing y la sociedad, por este motivo se verificarán las dimensiones específicas y corporativas del RSE con el Marketing y su relación con el desempeño de la organización; el marco teórico realiza una recopilación de conceptos y relaciona estos con los beneficios en un nivel corporativo, ambiental y social desde el punto de vista de los autores, una vez verificado los términos básicos se realiza una descripción de la empresa Américas Business Process Services que objeto de estudio por medio de su historia, estructura y servicios que presta la organización descritos en el marco empresarial; en el marco ético y social se describen los conceptos de la ética así como de responsabilidad moral, política, jurídica y social para tener bases claras de los principios generales del plan de RSE; se verifica el código de comercio en referencia del tema de estudio en sus artículos 26, 48, 49 y 51 así como la ley 446 de 1998, ley 550 de 1999, y la ley 70 del 2010 que delimitan y reglamentan el uso de la responsabilidad social empresarial de las empresas en Colombia, una vez verificadas sus delimitaciones se revisa el marco administrativo para tener claro los

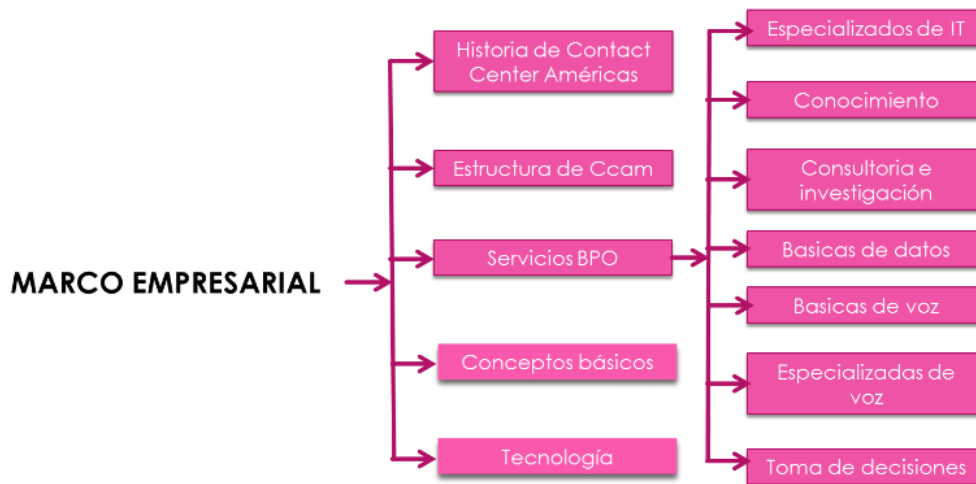
procedimientos y normas que trae el plan de RSE por medio de la norma ICONTEC, norma ISO 26000 y la guía técnica 180 de RSE.

Figura 1 Mapa Marco referencial



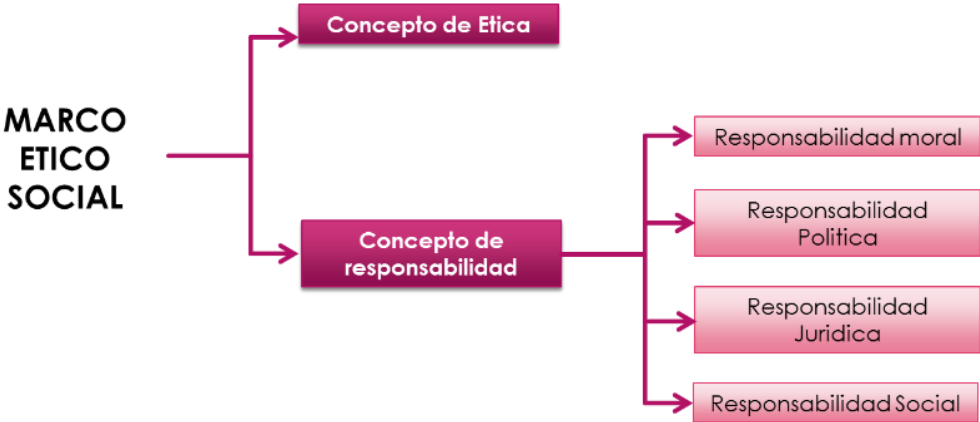
Fuente: Elaboración propia

Figura 2 Mapa Marco empresarial



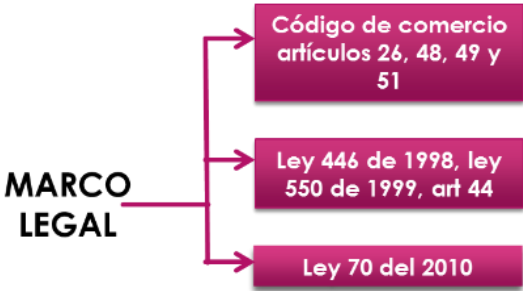
Fuente: Elaboración propia

Figura 3 Mapa Marco ético social



Fuente: Elaboración propia

Figura 4 Mapa Marco legal



Fuente: Elaboración propia

Figura 5 Mapa Marco administrativo



Fuente: Elaboración propia

5.1 Marco Referencial

En el marco referencial se encuentran los conceptos del tema de investigación que se plantea en el trabajo de grado, se abordan conceptos básicos pertinentes a la línea de investigación.

5.1.1 Responsabilidad Social Empresarial

5.1.2 Concepto de RSE

Hay diferentes conceptos de RSE de diferentes autores pertenecientes a diferentes academias y pensamientos, las diferencias radican en su significado o en el uso que se le da a la RSE o en los aspectos que lo conforman pero algo que si comparten la mayoría de estos autores es que es un concepto en desarrollo, la OIT da el siguiente concepto de responsabilidad social empresarial:

EL concepto de responsabilidad social empresarial hace referencia a una nueva manera de hacer negocios, en el cual las empresas tratan de encontrar un estado de equilibrio entre la necesidad de alcanzar objetivos económicos, financieros y de desarrollo; y el impacto social o ambiental de sus actividades (OIT) organización internacional del trabajo.

La responsabilidad social empresarial tiene además aspectos y características que delimitan su concepto como tal, se puede definir también en la posibilidad de ser capaz para realizarla, no se puede decir que una persona o una organización no es responsable socialmente cuando presenta incapacidad para desarrolla la RSE en diferentes aspectos, estos aspectos son la capacidad física que es la posibilidad de realizar actividades que tienen una característica manual, por ejemplo la capacidad de mover objetos, levantarlos o transportarlos así como los recursos que se deben tener en cuenta para realizarlos, la capacidad de autoridad es la posibilidad de que se puedan tomar las decisiones sobre el objeto como tal, la autoridad esta data por consenso, por normatividad o por aspectos

legales, la capacidad de conocimiento , esto se refiere a que en cuanto a mayor conocimiento mayor responsabilidad.

Este concepto se ha venido transformando a través del tiempo, La RSE no es un concepto que rodea solo actividades sociales o comunitarias si no también es una estrategia de las organizaciones el cual tiene beneficios en diferentes disciplinas de las ciencias económicas, ahora tenemos un concepto de Marketing Social empresarial en donde se generan estrategias encaminadas al beneficio publicitario de las empresas por medio de la RSE, para que esto funcione las empresas no solo deben realizar planes de RSE sino que también deben encargarse de que todos se enteren de ello. ²

5.1.3 Marketing y la RSE

“Al definir el marketing como algo que tiene valor para los clientes, consumidores, vendedores, asociados y la sociedad en general, se abordan el papel y la responsabilidad del Marketing en la sociedad”.

El Marketing como tal es público y participa activamente en la sociedad, es comunicativo y también motivador convencedor en algunos casos, por este motivo es una ciencia utilizada para promulgar las buenas prácticas de la sociedad, hay unas perspectivas teóricas para la aplicación del marketing en la RSE:

La aplicación del concepto del Marketing se refiere a la aplicación del marketing para cumplir objetivos de carácter social.

5.1.3.1 El marketing y la sociedad

Se refieren a las oportunidades de negocio que puede generar el marketing en temas como el macromarketing y el desarrollo económico, el crecimiento y desarrollo

² Yepes A Gustavo (2007) Responsabilidad social empresarial, Fundamentos y aplicación en las organizaciones de hoy. El concepto de RSE. Primera edición, Universidad Externado de Colombia.

Yepes A Gustavo (2007) Guía para la empresa responsable, Universidad Externado de Colombia.

económicos, la distribución de la riqueza y la capacidad de generar ingresos en el mundo por medio de una pirámide económica que ha llamado la atención del responsabilidad social empresarial en donde se pueden generar planes y al mismo tiempo generar un lucro.

5.1.3.2 Dimensiones específicas del RSE en el Marketing

Se refiere al comercio justo, la distribución mayorista, el marketing social, el marketing verde, greenwashing y marketing responsable dirigido a una causa.

Kotler y Zaltman (1971) definen el marketing social como “Diseño. Implementación y control de programas pensados para influir en la aceptación de ideas sociales, implicando consideraciones de planificación de productos, precio, comunicación, distribución e investigación de mercados.

5.1.3.3 RSE asociaciones corporativas, imagen y reputación

Se utiliza un plan de responsabilidad social empresarial para crear acercamiento con los consumidores, y de esta manera se crea una herramienta para incrementar la lealtad a la marca o a los productos o a una empresa al construir un buen nombre y reforzar la reputación.

5.1.3.4 La relación RSE con el desempeño global de la empresa

Esto hace referencia a incluir la RSE como estrategia corporativa en las organizaciones. ³

³ Raufflet Emmanuel (2012) Responsabilidad social empresarial, La RSE en el campo del marketing, primera edición Editorial Pearson

5.1.4 Beneficios de RSE

Teniendo en cuenta que la responsabilidad social empresarial no es solo un plan social y comunitario se pueden observar los beneficios de implementar un plan de RSE en la empresa.

5.1.4.1 Beneficios corporativos:

- Generar ventajas competitivas
- Adicionar diferenciación de la marca y del producto
- Promover la eficiencia productiva y reducir riesgos en la producción al hacerla más limpia
- Aumentar el reconocimiento y el nombre de la empresa
- Genera rendimientos financieros
- Mejora el clima organizacional y la cultura organizacional de las organizaciones.
- Genera beneficios fiscales a las empresas que lo practican.
- En un plan de RSE ganan todos los integrantes de las personas que participan en el cómo la empresa, la sociedad, los clientes y usuarios y el medio ambiente y la naturaleza. ⁴

5.1.4.2 Beneficios ambientales

En Colombia el ministerio del medio ambiente tiene una guía de responsabilidad Social empresarial orientada a la industria en donde se determinan aspectos a considerar para el correcto funcionamiento de la producción encaminada a proteger el medio ambiente en el país, entre estos aspectos se pueden considerar temas como la correcta utilización de los materiales utilizados para producir, inclusive hay un listado de químicos que son

⁴ Yepes A Gustavo (2007) Guía para la empresa responsable, Universidad Externado de Colombia

reutilizables y que generan eficiencia en la producción, ahorro para las empresas y al mismo tiempo protección al medio ambiente.

Hay empresas que pueden realizar una colaboración mínima al medio ambiente como por ejemplo el reciclaje de sus basuras o el uso de vasos mug para prohibir el uso de vasos desechables.⁵

5.1.4.3 Beneficios Sociales

Este es un campo muy amplio en la colaboración de los aspectos sociales en el país, desde la ayuda a generar empleo a personas con discapacidad o a personas que tienen una protección especial del estado como víctimas de la violencia hasta la inversión de recursos a entidades que sirven de ayuda para la sociedad como comedores comunitarios, jardines, centros de rehabilitación, colegios o donaciones a nivel general.⁶

5.2 Marco empresarial

Una vez conocido el marco referencial que señala aspectos importantes de la Responsabilidad social empresarial es importante conocer las características principales que la empresa Américas Business Process Services que servirá como referente para el desarrollo del trabajo de grado.

⁵ Yepes A Gustavo (2007) Guía para la empresa responsable, Universidad Externado de Colombia

⁶ Yepes A Gustavo (2007) Guía para la empresa responsable, Universidad Externado de Colombia

Figura 6 Logotipo Américas Business proces Services



Fuente: <http://americasbps.com/>

5.2.1 Historia de Américas Business Process Services

1.993 Publicar inició sus operaciones de atención telefónica prestando Servicios de Asistencia al Directorio para diferentes ciudades de Colombia.

2.001 se crea el área estratégica de Contact Center Publicar prestando diferentes servicios de Contact Center a compañías de varios sectores económicos, en el 2.003 Nace Contact Center Américas S.A., producto de relaciones exitosas por cerca de 50 años, entre dos de los grupos económicos más reconocidos del país: Publicar-Carvajal con el 60% de participación accionaría y ETB con 40%.

2007 Tienen operaciones en cinco (5) sedes: 3 en Bogotá, 1 en Cali y otra en Brasil y tenemos representación Comercial en México.

Crecimiento últimos años 2005 a 2.007: Los ingresos de la compañía han crecido en un 73%, las utilidades se han triplicado, los puestos han tenido un crecimiento superior al 100%, se abrieron 3 nuevas sedes: 1 en Bogotá, otra en Cali y otra en Curitiba Brasil y Contact Center Américas se hizo merecedor a un importante premio Internacional, en la categoría "Best Américas 2.006". Y lo más importante se ha logrado un crecimiento significativo en la generación de empleos; de 2.400 colaboradores en 2.004, cerraremos

2007, generando más de 5.000 empleos. En 2004 Contact Center Américas cambia su razón social a Américas Business Process Services.⁷

5.2.2 Estructura Américas Business Process Services

Figura 7 Presentación de Américas Business Process Services



Fuente: <http://americasbps.com/>

- Constituida en 2003 por Carvajal (60%) y ETB (40%).
- 18 años de experiencia (Contact Center Publicar).
- 5 sedes (4 en Bogotá y 1 en Cali).
- 3613 puestos instalados.
- +7000 Colaboradores.
- Pertenece a la Organización Carvajal la cual tiene presencia en 18 países de América Latina y España

⁷ Contact Center Américas (2014, Mayo) [contactcenteramericas.com](http://www.contactcenteramericas.com) Recuperado el 08 de Mayo del 2014, de <http://www.contactcenteramericas.com/resena.html>

ETB es el operador de telecomunicaciones líder en Bogotá, cuenta con un amplio portafolio de productos y servicios siendo uno de los mayores proveedores de internet en Colombia.

Es uno de los Contact center más grandes del país, con operaciones en Bogotá y Cali. Personal calificado, capacitado y especializado en manejo de campañas de entrada y salida. En la actualidad cuenta con cerca de 3.500 estaciones de trabajo y más de 7.000 colaboradores.

La compañía cuenta con amplia experiencia en manejo de grandes volúmenes de transacciones para diferentes sectores económicos a nivel nacional e internacional. Anualmente gestiona más de 61 millones de llamadas Inbound y 4 millones Outbound; 30 millones de interacciones por IVR, 700.000 transacciones Back Office y operaciones no telefónicas. Atiende más de 1.500.000 requerimientos, trámites y quejas de manera personalizada.

Todas estas transacciones desarrolladas bajo el Modelo Internacional de gestión COPC- Customer Operations Performance Center que garantiza la prestación de servicios de clase mundial.⁸

⁸ Contact Center Américas (2014, Mayo) [contactcenteramericas.com](http://www.contactcenteramericas.com) Recuperado el 08 de Mayo del 2014, de <http://www.contactcenteramericas.com/nuestros-socios.html>

5.2.3 Servicios BPO

Figura 8 Grafico Soluciones Business Process Outsourcing



Fuente: <http://americasbps.com/>

Américas Business Process Services S.A. ofrece a sus clientes un completo portafolio de servicios BPO - Business Process Outsourcing, se proveen Soluciones BPO Básicas de Datos, Básicas de Voz, Especializadas de Voz, Toma de Decisiones BPO Basadas en Directrices del Negocio, Especializadas de IT, Soluciones BPO de Conocimiento, Consultoría, Investigación y Análisis.

De esta manera nuestros clientes pueden concentrarse en el "core" de su negocio mientras nosotros incrementamos el valor agregado de sus clientes optimizando sus recursos internos y mejorando su relación con el usuario final.

Figura 9 Grafico Modelo de gestión



Fuente: http://americasbps.com/?post_type=onpage&p=662

5.2.3.1 Soluciones BPO Especializadas de I.T.

Son soluciones tecnológicas que le ayudan a optimizar sus procesos y recursos operativos cómo:

- Desarrollo de aplicaciones.
- Servidores
- Help Desk II y II Nivel

5.2.3.2 Soluciones BPO de Conocimiento.

Son soluciones basadas en nuestro conocimiento y experiencia del mercado como:

- Investigación de mercados.
- Encuestas.
- Teletrabajo.

5.2.3.3 Soluciones BPO en Consultoría, Investigación y Análisis.

Con base en su experiencia por más de 5 años en prestación de servicios de Contact Center, gestión comercial, operativa y administrativa, creamos soluciones centradas en el cliente para ayudarlo a encontrar los factores críticos de éxito de su negocio.

- Entrenamiento, Calidad y Monitoreo
- Administración del Recurso Humano
- Entrenamiento y Capacitación en C.C

5.2.3.4 Soluciones BPO Básicas de Datos.

Gestión de manera efectiva servicios que requieran manejo y procesamiento de datos.

- Actualización de Bases de Datos
- Gestión Back Office
- Digitación

5.2.4 Conceptos Básicos y Procesos

En Américas Business Process Services se controla la variación de los PCRC`s Procesos Clave Relacionados con el Cliente para asegurar que los usuarios finales perciban una excelente experiencia del servicio, un equipo humano especializado se encarga de evaluar y controlar procesos de las áreas de Gestión Humana, Monitoreo y Calidad, Pronostico y Estadística, entre otras basados en normas y estándares internacionales.

BPS ha desarrollado una cultura de trabajo enfocada en la satisfacción de clientes, usuarios finales y colaboradores. Tanto los procesos clave de apoyo a las operaciones (PCA) como los procesos clave relacionados con el cliente (PCRC) se gestionan con enfoques y métricas requeridas por la norma internacional COPC; esto quiere decir que se controla la variación dentro de los procedimientos, para asegurar que los usuarios finales perciban una experiencia consistente es decir, nivel de servicio, calidad, y tiempo promedio de llamada y que se desarrollen con un mínimo de variación.

El área de Estadística de Américas Business Process Services tiene como objetivo garantizar la recolección, procesamiento, disponibilidad e integridad de la información de nuestros clientes con el fin de generar información estratégica para la toma de decisiones y mejora de procesos.⁹

5.2.5 Tecnología

La arquitectura tecnológica de Américas Business Process Services S.A. está diseñada para garantizar el óptimo funcionamiento, desempeño, disponibilidad y seguridad para todos los servicios que sus clientes requieren, basados en una operación 7X24X365. Cuentan con un equipo profesional calificado y comprometido con el desarrollo de procesos basados en estándares internacionales de calidad y seguridad informática. Su operación cuenta con el respaldo de proveedores de tecnología, líderes visionarios y con alta habilidad de implementación en infraestructura tecnológica para Contact Centers.¹⁰

⁹ Américas Business Process Services (2014, Mayo) *contactcentamericas.com* Recuperado el 08 de Mayo del 2014, de <http://www.contactcenteramericas.com/procesos.html>

¹⁰ Américas Business Process Services (2014, Mayo) *contactcentamericas.com* Recuperado el 08 de Mayo del 2014, de <http://www.contactcenteramericas.com/tecnologia.html>

5.2.6 Planeación Estratégica de BPS

5.2.6.1 Misión

“Somos una empresa dedicada a proveer servicios de procesos de negocio, agregando valor y contribuyendo al desarrollo de la estrategia de nuestros clientes.”

5.2.6.2 Visión

“Ser una empresa comprometida con la sociedad y nuestros colaboradores, innovadora, que genera valor agregado a nuestros clientes en la tercerización de sus procesos, garantizando estándares de nivel mundial de productividad y calidad, apalancados en un equipo humano de alto desempeño.”

5.2.6.3 Valores corporativos

- Respeto

Reconocemos un trato educado y digno, procedemos bajo los principios de igualdad y diversidad de las personas, eliminando las discriminaciones.

- Creatividad

Generamos nuevas ideas, conceptos y métodos, enfocados en soluciones de fácil implementación que generen resultados medibles y sostenibles a largo plazo.

- Transparencia

Actuamos de forma recta y honrada. Tenemos una correspondencia entre lo que pensamos, decimos y hacemos.

- Alto desempeño organizacional

Actuamos bajo estándares de nivel mundial de productividad y calidad, enfocándonos siempre en superar los retos propios y los acuerdos de servicio con el cliente.

- Orientación al cliente

Tenemos una actitud permanente por detectar y cumplir las necesidades y prioridades de los clientes (internos / externos) buscando la mejor opción para satisfacerlas.

- Responsabilidad social empresarial ¹¹

Cumplimos con las obligaciones demandadas por el Estado y la Industria, velando siempre por crecer rentablemente para mantener nuestra estabilidad y la de nuestros colaboradores y sus familias.

Figura 10 Lanzamiento de la nueva marca ABPS



Fuente: <http://americasbps.com/>

5.3 Marco Ético y social

Al definir los marcos referencial y empresarial, se realiza el marco ético y social para definir conceptos básicos que rodean el ambiente social del tema de investigación, la ética y la responsabilidad aplicados a la sociedad son el punto de partida para definir

¹¹ Américas Business Process Services (2014, Mayo) contactcentramericas.com Recuperado el 08 de Mayo del 2014, de <http://www.contactcenteramericas.com/mision-vision.html>

aspectos importantes en el impacto de la responsabilidad social empresarial que genera Américas Business Process Services a la sociedad.

5.3.1 Concepto de Ética

“Se suele definir como la ciencia normativa que estudio los derechos y deberes de los profesionales en cuanto a tales”

La ética empresarial nació en Estados Unidos de América con el nombre de Business Ethics o ética de los negocios, es considerada como una disciplina filoso administrativa, se le conoce bajo varios nombres como Ética de la empresa, básicamente es una disciplina que ayuda a que se tomen mejores decisiones cuando en la empresa se presenten conflictos de acción, regula las acciones internas y externas de la empresa.

La ética de la empresa es una disciplina filosofo-administrativa que nació hacia el año 1970 en los Estados Unidos de América con el nombre de businessethics, o ética de los negocios, y luego paso a Europa en donde se le conoció como ética de la empresa. La ética empresarial es la disciplina que ayuda a que se tomen mejores decisiones cuando la empresa se presente conflictos de acción, regula las acciones internas y externas de la empresa.

Hay unos aspectos que pueden decir que una persona es ética profesionalmente o no lo es, pero hay uno en especial el cual delimita el cumplimiento de la ética profesional, recordemos que la ética general incluyen los valores y creencias de cada persona, en el aspecto laboral también influyen los valores pero aplicados al ejercicio de la profesión, entonces si la profesión está delimitada por medio de normas y políticas el incumplimiento de estas no necesariamente conlleva a un incumplimiento sobre la ética debido a que pueden inclusive haber normas y políticas que puedan infringir el derecho propio de una persona u organización, realmente una delimitación es el aspecto legal del derecho, es decir cuando la ley le recuerda al empresario que esta misma existe se está incumpliendo con la ética empresarial, debido a que los valores del empresario por si solos no bastaron para que este tomara una mejor decisión por lo que la decisión es tomada finalmente por el estado de derecho.

Es la disciplina que aplica a los negocios unos principios éticos según los cuales las obligaciones sociales de la empresa trascienden sus funciones económicas.”¹²

5.3.2 Concepto de Responsabilidad

Por responsabilidad desde el punto de vista moral puede entenderse por la capacidad de la persona de conocer y aceptar las consecuencias derivadas de sus actos. O la forma de administrar y tomar decisiones que alcanzan o superan las expectativas éticas, legales comerciales y sociales, que la sociedad tiene de las empresas. El termino responsabilidad alude directamente a la idea de obligación, porque a través de ella nos vemos obligados a consecuencia derivada de sus actos.

Hay tres tipos de responsabilidad, responsabilidad moral, responsabilidad política y responsabilidad jurídica.

Yepes A Gustavo (2007) Responsabilidad social empresarial, Fundamentos y aplicación en las organizaciones de hoy. El concepto de RSE. Primera edición, Universidad Externado de Colombia.

5.3.2.1 La responsabilidad moral

Se refiere a la conciencia en la relación de sus obras y pensamientos con los valores propios del individuo, esta responsabilidad es personal y determina las acciones y comportamientos o inclusive pensamientos que puede tener una persona en aspectos personales que determinan su proceder.¹³

¹² Raufflet Manuel (2012) Responsabilidad Social empresarial. México. Pearson Editorial

¹³ Yepes A Gustavo (2007) Responsabilidad social empresarial, Fundamentos y aplicación en las organizaciones de hoy. El concepto de RSE. Primera edición, Universidad Externado de Colombia.

5.3.2.2 La responsabilidad política

La responsabilidad política juzga por los resultados y no por las intenciones por lo que es criterial y exigente que la responsabilidad moral, se refiere al correcto uso de la autoridad, las personas que tienen cierto tipo de autoridad tienen una responsabilidad en el uso de esta, no es obligatoria legalmente pero si se puede exigir por medio de la sociedad que determinan límites y generan consecuencias para las personas que no las cumplan.¹⁴

5.3.2.3 La responsabilidad jurídica

Son obligaciones que se tienen sobre las normas, reglas o políticas, que están creadas de manera formal y su incumplimiento generan una penalización, por lo que la misma ley genera las normas como también castiga el incumplimiento, en algunos casos este mecanismo de control no es suficiente debido a que la ley puede usarse para el beneficio del contrario y llevarse a una mala interpretación.¹⁵

5.2.2.4 La responsabilidad social

La responsabilidad social implica hacer referencia a los actos y omisiones de los actores sociales y como estos enfrentan las manifestaciones, la responsabilidad social es la expresión de una ética sobre lo público. Implica un discernimiento sobre la realidad, a partir de la valoración que podemos hacer sobre la misma, desde los criterios de la justicia, de la equidad y de la democracia.

No es lo mismo responsabilidad social a responsabilidad social empresarial, la responsabilidad social es la naturaleza misma de las aplicaciones éticas individuales en

¹⁴ Yepes A Gustavo (2007) Responsabilidad social empresarial, Fundamentos y aplicación en las organizaciones de hoy. El concepto de RSE. Primera edición, Universidad Externado de Colombia.

¹⁵ Yepes A Gustavo (2007) Responsabilidad social empresarial, Fundamentos y aplicación en las organizaciones de hoy. El concepto de RSE. Primera edición, Universidad Externado de Colombia.

un colectivo o en un grupo de personas, las personas tienen responsabilidad interna que se expresa cuando interactúa con su entorno.¹⁶

5.4 Marco legal

El marco legal es un factor importante después de definir los conceptos básicos en el marco referencial, marco empresarial y el marco ético y social, una vez determinados los aspectos generales del trabajo de grado se deben determinar los aspectos legales del tema de investigación.

5.4.1 Código de comercio artículos 26, 48, 49 y 51

Procurar la rentabilidad corporativa sin abandonar el compromiso social, los directivos deben planear teniendo en cuenta las necesidades de la empresa en relación con las necesidades de sus grupos de interés

5.4.2 Ley 446 de 1998, ley 550 de 1999, art 44

Construir la ideología o filosofía de la empresa bajo principios éticos, los directivos deben construir con los accionistas y asociados los fundamentos ideológicos del espíritu de la empresa, sus objetivos, misión y visión de futuro sobre principios éticos que inspiran la cultura y actuación corporativa.

5.4.3 Ley 70 del 2010

“El objeto de la presente ley es la promoción de comportamientos voluntarios, socialmente responsables, por parte de las organizaciones aquí comprendidas, a partir

¹⁶ Yepes A Gustavo (2007) Responsabilidad social empresarial, Fundamentos y aplicación en las organizaciones de hoy. El concepto de RSE. Primera edición, Universidad Externado de Colombia.

del diseño, desarrollo y puesta en servicio de políticas, planes, programas, proyectos y operaciones, de tal manera que tiendan al logro de objetivos sociales, focalizando en aspectos como la protección de la niñez, la erradicación del trabajo infantil, la erradicación de la pobreza, el respeto de los derechos humanos y los comportamientos responsables ambientales basados en la prevención y la reparación de los daños ambientales.”

Artículo Segundo. CAMPO DE APLICACIÓN. La presente ley se aplica a todas las empresas medianas y grandes a que se refiere el artículo 2° de la ley 590 de 2000. Así como a las filiales, sucursales y subsidiarias tanto de capital Nacional como extranjero; a las sociedades de economía mixta; y las empresas industriales y comerciales del Estado, que cumplan los requisitos mencionados en el presente artículo.¹⁷

5.5 Marco Administrativo

En el marco administrativo se podrán verificar las normas y la constitución referentes al campo de investigación, así como la composición administrativa de la responsabilidad social empresarial.

5.5.1 Icontec

Se conformó un comité cual primera sesión de realizo el 23 de mayo del 2003 en el Bogotá, Cali y Medellín, se realizó el primer documento de responsabilidad social empresarial verificando los motivos de certificación en el mundo y este fue el inicio de la construcción de la guía de RSE en Colombia, al inicio de vincularon 200 empresas en

¹⁷ Andi (2014). Proyectos normativos, rse, ley 70 del 2010, Recuperado el 08 de mayo del 2014. www.andi.com.co/Archivos/file/Gerambiental/proyectosnormativos2010/PI702010SENADORSE.doc ley 70 del 2010

donde se dieron a conocer las directrices de la RSE independientemente de la naturaleza de las empresas.¹⁸

5.5.2 Norma ISO 26000

ISO 26000 es una Norma internacional ISO que ofrece guía en RS. Está diseñada para ser utilizada por organizaciones de todo tipo, tanto en los sectores público como privado, en los países desarrollados y en desarrollo, así como en las economías en transición. La norma les ayudará en su esfuerzo por operar de la manera socialmente responsable que la sociedad exige cada vez más.¹⁹

Para las organizaciones la sostenibilidad de los negocios significa no sólo el suministro de productos y servicios que satisfagan al cliente, haciéndolo sin poner en peligro el medio ambiente, sino también operar de una manera socialmente responsable.

La presión para hacerlo proviene de los clientes, consumidores, gobiernos, asociaciones y el público en general. Al mismo tiempo, líderes organizacionales con visión de futuro reconocen que el éxito duradero debe basarse en prácticas de negocio creíbles y en la prevención de actividades, tales como la contabilidad fraudulenta y la explotación laboral.

Por un lado, se han dado una serie de declaraciones de alto nivel sobre principios Relacionados con la RS y, por otra parte, hay muchos programas e iniciativas individuales de RSE. El desafío es cómo poner en práctica los principios y cómo implementar la RSE efectiva y eficazmente incluso cuando la comprensión sobre lo que significa “responsabilidad social” puede variar de un programa a otro. Además, iniciativas anteriores han tendido a centrarse en “responsabilidad social corporativa”, mientras que la ISO 26000 proporciona una guía en RS no sólo para las organizaciones empresariales, sino también para las organizaciones del sector público de todo tipo.

¹⁸ Icontec (2014) Historia de la GTC, Revisado el 08 de mayo del 2014, <http://www.icontec.org/index.php/es/guia-tecnica-colombiana-180-de-rs>

¹⁹ ISO 26000 contiene guías voluntarias, no requisitos, y por lo tanto no es para utilizar como una norma de certificación como la ISO 9001:2008 y la ISO 14001:2004.

La experiencia de ISO está en el desarrollo armonizado de acuerdos internacionales basados en dobles niveles de consenso: entre las principales categorías de las partes interesadas y entre los países (ISO es una red de organismos nacionales de normalización de 163 países).²⁰

5.5.3 Guía técnica de RSE en Colombia 180

Colombia es uno de los países que siempre está a la vanguardia en el uso de modelos para la RSE, antes de que se publicara la ISO a nivel mundial ya se tenía una guía técnica para el uso de los planes en RSE, otros países como Francia, Brasil y Australia también tienen guías técnicas para el uso la responsabilidad social empresarial en sus países.

“Según Fabio Tobón Londoño tanto la ISO como Icontec insisten en que la Responsabilidad Social Empresarial no es certificable por ser esta de carácter voluntario”

La GTC 180 fue ratificada en el 2008 por ICONTEC como la guía técnica de Responsabilidad Social Empresarial en Colombia, y se puede aplicar a cualquier empresa independientemente del sector en que se desempeñe o de su razón social. Este documento se elaboró a partir de la investigación de diferentes organizaciones en las ciudades de Bogotá, Cali y Medellín.

En la guía se encuentran los siguientes temas para aplicación en las empresas: Objeto u campo de aplicación, términos y definiciones de RSE, consideraciones sobre RSE, antecedentes de RSE, principios, implicaciones en las organizaciones, la gestión responsable y su interrelación con los sistemas de gestión, enfoque estratégico, identificación de aspectos significativos, riesgos asociados a un enfoque de gestión socialmente responsable, orientación hacia el desarrollo sostenible, consideraciones legales, lineamientos para la implementación y gestión socialmente responsable, política

²⁰ Universidad católica de Valparaíso (2010), ISO 26000 Visión general del proyecto, Recuperado el 08 de mayo del 2014, http://www.iso.org/iso/iso_26000_project_overview-es.pdf

y componentes de una gestión socialmente responsable, proceso de implementación de una gestión socialmente responsable y medición análisis y mejora.²¹

6. Diseño metodológico

6.1 Tipo de investigación Descriptiva

Según Méndez (2005), “la descripción lleva al investigador a presentar los hechos tal como ocurren; puede afirmarse que agrupa y convierte la información, hechos y eventos que caracterizan la realidad observada; así, con esta preparan las condiciones necesarias para la explicación de los mismos. Identifica características del universo de investigación, señala formas de conducta, establece comportamientos concretos y descubre y comprueba asociación entre variables”.

Se correlaciona con el proyecto en que se van a realizar mediciones en donde se realizará una descripción de las actividades y los procesos que tiene la empresa Américas Business Process Services en la organización con el plan de Responsabilidad Social Empresarial.

En la investigación se recolectara la información y se realizará una observación de tallada de los hechos y eventos que rodean las actividades de la organización en donde se involucran los stakeholders y su reacción frente a la RSE.²²

6.2 Población

Los trabajadores de Américas Business Process Services

²¹ Sierra Jorge Emilio (2008) Responsabilidad Social Empresarial. Guía técnica de RSE en Colombia. Editor: Diario la Republica

²² Méndez Carlos (2007) Metodología, diseño y desarrollo del proceso de investigación, editorial Mc Graw Hill.

Figura 11 Población ABPS



Fuente: <http://americasbps.com/>

6.3 Métodos de la investigación

6.3.1 Método deductivo

Según Méndez (2007), El conocimiento deductivo permite que las verdades particulares contenidas en las verdades universales se vuelvan explícitas. Estos es, a partir de situaciones generales se lleguen a identificar explicaciones particulares contenidas explícitamente en la situación general, Así, de la teoría general acerca de un fenómeno o situación, se explican hechos o situaciones particulares.²³

6.3.2 Método de análisis

Según Méndez (2007), Análisis y síntesis son procesos que permiten al investigador conocer la realidad. El análisis inicia su proceso de conocimiento por la identificación de cada una de las partes que caracterizan una realidad; de este modo podrá establecer las

²³ Méndez Carlos (2007) Metodología, diseño y desarrollo del proceso de investigación, editorial Mc Graw Hill.

relaciones causa – efecto entre los elementos que componen su objeto de investigación.²⁴

6.4 Instrumentos de la investigación

6.4.1 Entrevista

Según Sampieri (2006), una persona capacitada en realizar el cuestionario lo aplica a las personas encuestadas para recolectar la información.²⁵

Por medio de la entrevista se realizara la recolección de la información en Américas BPS, se realizara sobre el gerente de gestión humana y los directivos responsables de la ejecución de los planes de acción.

6.5 Fuentes secundarias

Bibliotecas:

- Biblioteca de la Universidad de la Salle.
- Biblioteca Luis Ángel Arango

Empresas:

Américas Business Process Services; Cambio de nombre de Contact Center Américas en 2014.

²⁴ Méndez Carlos (2007) Metodología, diseño y desarrollo del proceso de investigación, editorial Mc Graw Hill.

²⁵ Hernández Sampieri (2006) Metodología de la investigación, editorial Mc Graw Hill.

7. Planes de RSE en ABPS y su impacto en la organización

7.1 Ley de primer empleo

7.1.1 En que consiste

La Ley tiene tres Objetivos: 1. Formalizar empleos y empresas que hoy son informales, 2. Generar más empleos formales y 3. Mejorar ingresos de la población informal, de los desempleados en desventaja y de pequeños empresarios. Para esto la norma contempla la disminución de algunos costos y la eliminación de varios trámites empresariales, con el fin de facilitar la creación, la formalización y la sostenibilidad de las empresas, especialmente las pequeñas empresas.

7.1.2 Como se trabaja

El valor de los aportes de nómina puede ser descontado si dichos aportes son generados por la contratación de personas pertenecientes a los siguientes grupos:

- Personas menores de 28 años de edad.
- Personas en situación de desplazamiento, en proceso de reintegración o en condición de discapacidad.
- Mujeres mayores de 40 años de edad que no hayan tenido un contrato de trabajo en los doce meses anteriores a su vinculación.
- Empleados que devenguen menos 1.5 salarios mínimos (menos de 884.250 pesos de 2013) y que aparezcan por primera vez cotizando a la seguridad social a través de la PILA.
- Cabezas de familia que estén en los niveles 1 y 2 del Sisbén.

Para hacer efectivo el beneficio se requieren las siguientes condiciones:

- Que el empleador responsable del impuesto incremente el número de empleados con relación al total que cotizaba a seguridad social a diciembre del año anterior.
- Que el empleador responsable del impuesto incremente el valor de la nómina (la suma de los ingresos base de cotización de todos sus empleados) con relación al valor de su nómina a diciembre del año anterior.
- Que los aportes por los que se pide el descuento hayan sido efectiva y oportunamente pagados.
- Que las personas contratadas no se vinculen para reemplazar personal contratado con anterioridad.
- Que los nuevos empleos no sean aquellos que surgen como resultado de la fusión de empresas.

7.1.3 Impacto en la organización

Los aportes de nómina que se pueden descontar del impuesto de renta son: 1. Aporte al Servicio Nacional de Aprendizaje, Sena, cuya tarifa plena es de 2% del salario. 2. Aporte al Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, ICBF, cuya tarifa plena es de 3%. 3. Aporte a las Cajas de Compensación Familiar, CCF, cuya tarifa plena es de 4%. 4. Aporte en salud a la subcuenta de solidaridad del Fosyga, cuya tarifa plena es de 1,5%. 5. Aporte al fondo de Garantía de Pensión Mínima que es del 0.5% del salario. Este descuento aplica solo si las nuevas personas contratadas se afilian a algún fondo de pensiones del régimen de ahorro individual. Estos aportes equivalen en total a un 11% del salario. De esta manera, su monto dependerá del salario devengado por el nuevo empleado.

Tiene un Impacto Positivo en beneficios tributarios en Impuestos y Renta de acuerdo a lo descrito anteriormente (un equivalente en total de un 11% del salario del nuevo empleado)

que encuentre dentro de los grupos beneficio y de acuerdo al crecimiento de la compañía de un año al otro).

7.2 Programa de afro descendientes y comunidades indígenas

7.2.1 En que consiste

En cumplimiento al artículo 168 de la Ley 1450 de 2011 semestralmente se establece para cada empresa una cuota mínima de aprendices; teniendo en cuenta lo anterior para ABPS la cuota de aprendices establecida en el último semestre (2014) corresponde a 219, así en la compañía esta cuota se maneja a través de dos entes: SENA y Gente Estratégica (Afro descendientes y Comunidades Indígenas).

7.2.2 Como se trabaja

En ABPS mensualmente se lleva a cabo el reclutamiento, selección y contratación de los cupos de aprendices para etapa lectiva, los cuales cubren la cuota de estudiantes que van culminando su etapa productiva. A partir del año 2013 se generó convenio con Gente Estratégica para realizar la inclusión en ABPS de personas pertenecientes a comunidades indígenas y afro descendientes generando así la oportunidad laboral y de desarrollo en el mundo de los Contact Centers a estos grupos sociales, correspondiendo en la actualidad al 93% de la totalidad de los aprendices.

Al finalizar la etapa productiva los aprendices pueden llegar a ser contratados de acuerdo al desempeño que hayan tenido durante su etapa práctica en la organización.

7.2.3 Impacto en la organización

Las empresas que contratan personas afro descendientes o indígenas, ganan en:

- Posicionamiento frente a los diferentes grupos u organizaciones con los que se relacionan, haciendo visible su Responsabilidad Social Empresarial.

- Ambientes laborales más productivos e inclusivos al ofrecer ejemplos de vida a los demás trabajadores, que implican el reconocimiento del otro, respetando así la diferencia y aprendiendo de ella.
- Exenciones tributarias y otros incentivos otorgados por la Ley Colombiana.

El Contrato de Aprendizaje es una forma especial del derecho laboral, que de ninguna forma constituye contrato de trabajo, mediante la cual una persona natural (aprendiz – alumno) recibe formación en una entidad autorizada (institución educativa), con el patrocinio de una empresa (persona natural o jurídica).

Se encuentran obligados a vincular aprendices todos los empleadores de carácter privado que desarrollen cualquier tipo de actividad económica diferente a la Construcción y que ocupen un número de trabajadores no inferior a 15.

Mediante el decreto 1779 de mayo de 2009, el gobierno ha permitido que las empresas obligados contratar aprendices, puedan contratar un número importante de ellos en la medida en que los trabajadores de planta no se disminuyan.

La cantidad de aprendices que una empresa puede contratar se rigen por las reglas contempladas en el referido decreto, que estable:

- Los empleadores no exceptuados de contratar aprendices, podrán aumentar voluntariamente el número de aprendices patrocinados con alumnos del Servicio Nacional de Aprendizaje - SENA, en la siguiente proporción, siempre y cuando no hayan reducido el número de empleados vinculados a la empresa en los tres meses anteriores a la fecha en que se solicite al SENA la aplicación del beneficio, ni reduzcan la nómina durante la vigencia de los contratos de aprendizaje, en caso que lo haga, dará por terminado los contratos de aprendizaje voluntarios proporcionalmente:

- Empresas entre 1 y 14 empleados, desde 1 aprendiz hasta el 50% del número total de empleados de la respectiva empresa.
- Empresas entre 15 y 50 empleados, hasta el 40% del número total de empleados de la respectiva empresa.
- Empresas entre 51 y 200 empleados, hasta el 30% del número total de empleados de la respectiva empresa.
- Empresas con más de 200 empleados, hasta el 20% del número total de empleados de la respectiva empresa.

La empresa que decida incrementar el número de aprendices, debe informarlo a la Regional del SENA donde funcione su domicilio principal, precisando el número de aprendices que requiere y su especialidad.

Las condiciones del contrato de aprendizaje, las obligaciones de la empresa y las obligaciones y derechos de los aprendices a que se refiere este artículo son las mismas que las de los aprendices contratados en cumplimiento de la cuota de aprendizaje.

El SENA hará el seguimiento al cumplimiento de lo establecido en este Decreto utilizando la información registrada en la Planilla Integrada de Liquidación de Aportes PILA Y en las bases de datos o fuentes de información que posea o implemente la entidad para el efecto; la verificación del incumplimiento de una de las obligaciones señaladas en este Decreto por parte de la empresa, relacionadas con la planta de empleados o los contratos de aprendizaje, dará lugar a la culminación del beneficio por parte del SENA, sin perjuicio del cumplimiento de la cuota de aprendices a la que esté obligada la empresa. El SENA determinará la viabilidad de reanudar posteriormente el beneficio.

Esta flexibilidad permitirá en primer lugar que más aprendices tengan oportunidad de practicar, de validar los conocimientos teóricos adquiridos en su proceso de formación, y en segundo lugar, permite bajar los costos laborales de las empresas por cuanto tienen acceso a una importante cantidad de mano de obra a un menor costo.

7.3 Programa con personas con discapacidad

7.3.1 En que consiste

El Estado en su deber de proteger a todos sus habitantes, en especial a aquellos que por su condición física o mental están en una debilidad manifiesta frente a los demás, ha generado una serie de mecanismos para proteger a este sector de la población, desde el campo laboral, educativo, recreativo, etc. La Ley 361 de 1997 creó mecanismos para integrar a las personas con alguna limitación, entre ellas una serie de estímulos tributarios y ventajas competitivas para quien les vincule mediante contrato de trabajo.

7.3.2 Como se trabaja

La limitación de la persona que se contrata debe ser mayor al 25%, la cual puede ser calificada por la EPS o la ARS del Sistema de Seguridad Social en Salud al que se encuentra afiliada la persona que se contrata.

Para hacer efectivo el beneficio se requieren las siguientes condiciones:

- El valor de los aportes al SENA, ICBF y Cajas de Compensación al momento y durante toda la ejecución del contrato debe ser igual o superior a la suma aportada durante el período inmediatamente anterior a la contratación, ajustada por el IPC certificado por el DANE. Se entiende como período de contratación el promedio de los últimos doce (12) meses causados anteriores a la contratación;
- Que no tengan deudas pendientes frente a períodos anteriores por concepto de aportes parafiscales a pensiones, salud, riesgos profesionales, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, Servicio Nacional de Aprendizaje y Cajas de Compensación Familiar.
- El valor de los aportes exentos no podrá representar más del diez por ciento (10%) de los aportes que la empresa deba realizar en forma ordinaria con relación a cada uno de los aportes parafiscales objeto de exención temporal. Empresas entre cinco

y diez trabajadores tendrán derecho a la exención de aportes por un trabajador adicional.

- El Gobierno podrá definir períodos de permanencia adicional de los trabajadores beneficiarios de la exención, conforme la duración del beneficio a favor del empleador. En los períodos adicionales, conforme las reglas que el Gobierno defina para su aplicación, habrá lugar al pago pleno de aportes.
- La exención prevista en este artículo se aplicará siempre que la tasa de desempleo certificada por el DANE sea superior al doce (12%) mientras persista la situación en la respectiva región en la que opere el sistema de Cajas y máximo tendrá una vigencia de 4 años contados a partir de la fecha en que entre a regir la presente ley".
- Respecto al tipo de contrato que debe realizarse con personas que presenten alguna discapacidad, es preciso señalar que la legislación laboral colombiana establece en el capítulo IV del CST las modalidades que puede revestir el contrato de trabajo, bajo el entendido que reunidos los elementos esenciales del mismo (art. 23 CST) éste existe y quedan las partes sometidas a las normas que regulan la materia.

Finalmente, vale la pena señalar que el artículo 26 de la Ley 361 de 1997 dispone: "...ninguna persona limitada podrá ser despedida o su contrato terminado por razón de su limitación, salvo que medie autorización de la oficina del trabajo".

Bajo tal premisa, se establece de manera clara una estabilidad legal reforzada para quienes padecen una disminución física, sensorial o química que difiere de la incapacidad generada por enfermedad o accidente común, que cuando es superior a 180 días constituye una justa causa para dar por terminado el contrato de trabajo en el sector privado.

Si adelantan sus procesos de inclusión laboral de personas con discapacidad a través del Programa Pacto de Productividad, recibe adicionalmente asesoría, acompañamiento y capacitación.

7.3.2.1 Teletrabajo

Américas BPS dio inicio en la primera semana de febrero de 2009 al proyecto Teletrabajo, cuyo objetivo es permitir que aquellos colaboradores que por alguna razón tienen dificultades de movilidad hasta su sitio de trabajo: personas discapacitadas, madres cabeza de familia y estudiantes puedan seguir vinculados con la empresa realizando sus labores como lo han venido haciendo.

Este proyecto está dirigido a personas cumplidoras de su trabajo, que entiendan la responsabilidad que conlleva trabajar desde casa, el manejo del tiempo y la autodirección.

Américas BPS ofrece la posibilidad de trabajar desde los hogares evitando obstáculos como: dificultades en el transporte, carencia de facilidades para desplazarse dentro de las instalaciones, mejor utilización del tiempo, entre otras dificultades.

A la fecha se han implementado dos puestos de Teletrabajo. La primera colaboradora en disfrutar de este beneficio, es la señora Ana Estella Martínez, quien trabaja para la Campaña 113, tiene 47 años, es madre cabeza de familia y este proyecto le permite realizar su trabajo sin tener que desplazarse, evitando así la preocupación de su familia. Ana Estella en las noches está capacitándose a distancia para poder terminar su bachillerato. Ella se muestra tranquila y motivada, porque está desarrollándose laboralmente, sin la preocupación que representa para su familia su desplazamiento fuera de casa.

En marzo de 2009 ingresó a este gran proyecto María Eugenia Silva, es una nueva colaboradora de la campaña 113, tiene 45 años, trabaja desde muy joven, cuida y apoya económicamente a su mamá, quien se encuentra enferma.

María Eugenia está acostumbrada a ser productiva e independiente y nos manifiesta que está muy contenta porque gracias a este proyecto puede continuar con su vida laboral y pasar más tiempo con su mamá.

Américas, da un gran paso en su programa de responsabilidad social en la modalidad “TELETRABAJO” programa de carácter incluyente y accesible, enfocado en brindar oportunidades laborales a personas con algún nivel de vulnerabilidad como lo es en este caso, discapacidad física.

La idea es vincular a más colaboradores, con dificultades para desplazarte a su trabajo considerando que se puede cumplir con las responsabilidades que esto conlleva.

7.3.3 Impacto en la organización

Si adelantan sus procesos de inclusión laboral de personas con discapacidad a través del Programa Pacto de Productividad, recibe adicionalmente asesoría, acompañamiento y capacitación.

El Contratar a personal con alguna limitación física puede generar a las empresas unos buenos ahorros tributarios y grandes ventajas competitivas.

Los beneficios directos son:

- **Deducción en la Renta:** El empleador que contrate Personal con Limitación y que esté obligado a presentar de renta y complementarios, tiene derecho a deducir de la renta el 200% del valor de los salarios y prestaciones sociales pagados durante el año o período gravable a los trabajadores con limitación, mientras esta vinculación laboral subsista.
- **Menor Cuota de Aprendices:** El empleador que esté obligado a cumplir una Cuota de Aprendices, reducirá en un 50% la cantidad de aprendices que debe

vincular, si los contratados por él son personas con discapacidad. Por ejemplo, el empleador que debe vincular 10 aprendices puede contratar sólo 5 y con eso cumplir la cuota de aprendices.

- **Ventajas para la empresa en Licitaciones Públicas:** La persona o empresa que contrate personal con limitaciones será preferido en igualdad de condiciones en procesos de contratación estatal por licitación pública, si la nómina cuenta con mínimo el 10 % de empleados con limitación.
- **Créditos con entidades estatales:** Prelación en el otorgamiento de créditos subvenciones de organismos estatales, siempre y cuando estos se orienten al desarrollo de planes y programas que impliquen la participación activa y permanente de personas con limitación.
- **Preferencia de sus productos adquiridos por el Estado:** Las entidades estatales de todo orden, preferirán en igualdad de condiciones, los productos, bienes y servicios que les sean ofrecidos por entidades sin ánimo de lucro constituidas por las personas con limitación.

Los beneficios para los colaboradores son:

- Inclusión a la vida laboral y productiva.
- Solidez y respaldo de una empresa de talla mundial. Con excelente reputación e imagen en la industria de los Contact Centers en el país.
- Capacitación y entrenamiento integral encaminado al crecimiento personal y laboral.
- Programas de Salud Ocupacional y Bienestar orientados a mejorar la calidad de vida de sus colaboradores y sus familias.

7.4 Programa de ecología

7.4.1 En que consiste

La organización genera mecanismos de prevención para la protección del medio ambiente consagrados en la ley 70 del 2010; el principal objetivo del programa es proteger los recursos medioambientales utilizados por los stakeholders de Américas BPS.

7.4.2 Como se trabaja

- En todas las sedes de Américas BPS se encuentran los recipientes contenedores de desechos; estos recipientes están divididos en: papel, cartón, plástico, vidrio y ordinarios con el fin de seleccionar los desechos para su reutilización.
- Todas las sedes cuentan con sus respectivas cafeterías y máquinas expendedoras; con el fin de mitigar el uso de vasos plásticos la organización suministra vasos Emug a los colaboradores para que estos sean usados para las máquinas expendedoras y para la cafetería o el agua.
- Se incentiva a los colaboradores de la empresa a utilizar papel reciclable para realizar impresiones y de esta manera ahorrar papel y proteger el medio ambiente.

7.4.2.1 Residuos eléctricos y electrónicos

Aprovechando una campaña fomentada por el Ministerio del Medio Ambiente para el reciclaje de elementos electrónicos y eléctricos (RAEE) y dada la importancia de presentar alternativas de rehúso de los mismos; CCAm (Ahora BPS) se ha vinculado al igual que todas las empresas del grupo Carvajal en la participación activa en la disposición de estos residuos.

En vista de la gran necesidad que ha surgido para la disposición adecuada de estos residuos, en ABPS se estarán recibiendo los equipos que todos los colaboradores tenga y que estén fuera de servicio en sus casas, de acuerdo al siguiente cronograma para sedes

Fontibón y San Martín se recogerán en un sitio dispuesto por la recepción los días miércoles, y para sede Dorado únicamente se recibirán dichos equipos el día jueves en el área de salud ocupacional frente a las temporales durante todo el día.

LISTA DE EQUIPOS/RESIDUOS ELÉCTRICOS Y ELECTRÓNICOS QUE SERÁN RECIBIDOS DURANTE LA CAMPAÑA:

- Computadores y sus partes (monitores, CPU, teclados, mouse)
- Equipos de oficina (como fax, copiadoras, impresoras, etc.)
- Procesadores de datos
- Celulares
- Electrodomésticos de toda clase
- Herramientas eléctricas
- Aparatos y plantas telefónicas
- Juguetes electrónicos
- Equipos de control y medida

LISTA DE EQUIPOS /RESIDUOS ELÉCTRICOS Y ELECTRÓNICOS QUE NO SERÁN RECIBIDOS DURANTE LA CAMPAÑA:

- Equipos electrónicos con fuentes radioactivos (como detectores de humo de tecnología iónica, equipos de medición y control de calidad, y en general, equipos con el contenido de Cesio)

- Equipos eléctricos y electrónicos con el contenido de Mercurio, y/o Cadmio, y/o Berilio o PCB (como equipos de laboratorio, medidores de antigua tecnología, fotoceldas, transmisores, condensadores con aceite, etc.)
- Equipos eléctricos como Pararrayos iónicos
- Equipos médicos con fuentes radiactivas y/o contaminados con fluidos corporales
- Lámparas y bombillería con contenido de Mercurio (menos cuando hace parte de un equipo)
- Pilas y baterías al granel (menos cuando hace parte de un equipo)

Recordemos que el esfuerzo en conjunto se convierte en un factor multiplicador para que Carvajal y sus empresas sean reconocidas como gestoras del cambio ambiental y de responsabilidad social.²⁶

7.4.2.2 Uso de vasos Ecomug

Los vasos plásticos que se usan en el día a día están creando serios problemas al ambiente; cada año se consumen en el mundo 100 millones de toneladas, de las cuales el 75% se convierten en basura luego de su uso, solamente en Américas BPS se consumen cerca de 55,500 Vasos Desechables al mes, es decir 666,000 al año; por esta y otras razones BPS en el marco de su Proyecto de Responsabilidad Social Empresarial, en convenio con CAFAM, COLSUBSIDIO Y SERVIOLA han tomado la decisión de entregar a cada uno de sus colaboradores un MUG ECOLÓGICO el cual debe ser utilizado por cada uno de los colaboradores.

Se invita a todos los colaboradores de las sedes FONTIBON y SAN MARTIN, a que se acerquen a los puntos de entrega para reclamar el vaso ECO MUG el colaborador debe

²⁶ Reciclaje de componentes electrónicos (RAEE) fomentado por el ministerio de transporte, tomado de la Intranet corporativa de Américas BPS

presentar su carnet en los puntos de entrega de BPS y Serviola según sea su vinculación y comprometerse con el planeta utilizando su ECOMUG.

Esta es una iniciativa enmarcada en el Proyecto de Responsabilidad Social Empresarial de CCAm, en alianza con CAFAM, COLSUBSIDIO Y SERVIOLA.

A partir del 16 de febrero de 2012 no se encontraran vasos desechables en los dispensadores de bebidas que se encuentran ubicados en las sedes físicas de Américas BPS.²⁷

7.4.2.3 Reciclaje

Desde el año 2010 se retiraron todas las canecas pequeñas y se implementaron 50 Puntos Ecológicos de Reciclaje donde se realiza la separación de residuos, inicialmente en las tres sedes de Américas BPS Bogotá (Dorado, San Martín y Fontibón).

¿Qué es la separación en la fuente?

La separación en la fuente consiste en la clasificación de los desechos en el lugar que se producen; es decir, en el hogar, la oficina, la universidad, entre otros. La separación en la fuente permite seleccionar aquellos materiales aptos para ser procesados y convertidos en productos nuevamente utilizables.

¿Cómo se deben separar los residuos sólidos?

Se encuentran puntos de reciclaje en los que se deben depositar los residuos sólidos así:

- Si está limpio

Deposita en las canecas marcadas como "Si está limpio": Papel, cartón, plástico, vidrio y metales. Estos materiales deben ir libres de sustancias contaminantes como líquidos y aceites.

²⁷ Uso de vasos Ecomug tomado de la intranet corporativa de Américas BPS

- Si no está limpio

Se deposita en las canecas marcadas como "Si no está limpio": los residuos como restos de alimentos, residuos de frutas, papel higiénico, pañales, servilletas usadas y otros materiales que no estén limpios.

- Papel de reciclaje

Se deposita en las canecas marcadas como Papel Limpio el papel limpio, recuerda que éste no debe contener información confidencial de la compañía.

Desde los puestos de trabajo se puede aprender a reciclar, con la ayuda de cada uno de los colaboradores de BPS se puede realizar una adecuada separación y entrega final de estos residuos clasificados.²⁸

7.4.3 Impacto en la organización

El ambiente de la empresa es ordenado y limpio, el esfuerzo realizado por la organización por conservar el medio ambiente es percibido por los stakeholders como positivo y motivador. La empresa genera buena imagen dentro de la organización y por fuera de ella.

La responsabilidad social empresarial es una de las cartas de presentación de Américas BPS.

El plan de reciclaje tiene como objetivos que impactan a la organización

- Incorporar en los colaboradores de CCAM una cultura de minimización y separación en la fuente de los residuos, de su aprovechamiento productivo con base en la comprensión de los impactos positivos de estas prácticas en el ambiente natural, en la salud y en el espacio público.

²⁸ Reciclaje, tomado de la intranet corporativa de Américas BPS

- Lograr un menor impacto ambiental y social en la recolección y disposición de basuras para el Servicio Público de Aseo.
- Adelantar acciones positivas para la población recicladora de oficio en condiciones de pobreza y vulnerabilidad para su inclusión social y el reconocimiento al papel que desempeñan como recicladores.

¿Para qué un programa de reciclaje?

- Para lograr un manejo ambientalmente responsable de los residuos.
- Por qué es necesario aumentar la vida útil del Relleno Sanitario Doña Juana. Aproximadamente el 30% de los residuos que se disponen en el Relleno son potencialmente reciclables.
- Para dignificar el oficio del reciclador, generar su inclusión en la dinámica económica y social, y oportunidades de ingreso y participación.

7.4.3.1 Componente social desde la organización

El programa de reciclaje busca, por otra parte, lograr la inclusión social de la población recicladora de oficio en condiciones de vulnerabilidad. Este proceso apoya el fortalecimiento, empresarial y técnico de esta población, para apoyar el desarrollo del programa de reciclaje se debe realizar un programa de manejo de residuos sólidos conocido como separación en la fuente y generar un compromiso individual al no arrojar residuos en las calles, parques, canales, humedales o quebradas.

7.4.3.2 Impacto en la sociedad

El reciclaje genera varios beneficios sociales y corporativos, en el aspecto social genera protección al medio ambiente y en el aspecto corporativo y económico genera un ahorro de recursos: agua, materia prima (árboles, hidrocarburos, canteras), energía, entre otros.

Al realizar reciclaje y protección del medio ambiente se generan los siguientes beneficios para la sociedad y para la economía:

Al reciclar una tonelada de papel se ahorran:

- 4.000 kw/h de energía
- 30.000 litros de agua
- 17 árboles

Al reciclar una tonelada de plástico se ahorran:

- 40.000 litros de agua
- 5.000 kw/h de energía

Recuperar dos toneladas de plástico equivale a ahorrar una tonelada de petróleo.

Al reciclar una tonelada de vidrio se ahorran:

- 1 tonelada de arena silicea
- 60% del consumo de agua
- 2.400 kw/h de energía

Al reciclar una tonelada de metal se ahorran

- 90.000 litros de agua

- 14.000 kw/h de energía

El vidrio, después de pasar por el proceso de reciclaje, conserva todas sus características físicas y no pierde su volumen en el proceso, es decir, si se recuperan 10 botellas, al finalizar el proceso se obtendrán 10 botellas con el mismo tamaño y volumen.²⁹

8. Convenios

8.1 Gente estratégica

Figura 12 Convenio gente estratégica



Fuente: <http://www.genteestrategica.com.co/>

Américas Business Process Services tiene un convenio IPES, Actualmente se tienen 190 aprendices que pertenecen al programa de Gente Estratégica a través de este programa se vincula población indígena, afro descendiente y en condiciones de desplazamiento. Convenios: IPES y USAID son los que maneja actualmente Gente Estratégica

8.1.1 Convenio IPES

Instituto para la economía social se encarga de crear, promover y ejecutar estrategias de apoyo a la economía popular y de fortalecimiento económico de las personas, unidades

²⁹ Impacto en la sociedad fue tomado del informe de sostenibilidad de ABPS 2014.

domésticas y productivas, y grupos poblacionales que la integran, para contribuir a transformar el modelo de ciudad vigente, superar las diferentes formas vigentes de segregación urbana, adaptar la ciudad al cambio climático, mejorar la calidad de vida de la población y construir la paz. El programa de gente estratégica tiene convenio con esta entidad en BPS en donde este instituto realiza capacitaciones de personal en convenio con el SENA.³⁰

8.1.2 Convenio USAID

Figura 13 Convenio USAID



Fuente: <http://www.genteestrategica.com.co/>

El programa para Afro descendientes e indígenas de USAID, el ministerio del trabajo, gente estratégica centro de formación para el trabajo, se han unido con el propósito de ejecutar un programa de formación para el trabajo dirigido a población Afro descendientes e indígena víctima del conflicto armado, con el objetivo de mejorar sus capacidades y competencias laborales para facilitar su acceso a futuras oportunidades de empleo formal.

³⁰ IPES (Mayo, 2015) www.ipes.gov.co Recuperado el 23 de Mayo del 2015 <http://www.ipes.gov.co/index.php/la-entidad>

Los beneficiarios de este programa tendrán la oportunidad de formarse en los programas que están relacionados más adelante.³¹

8.3 Convenio FENALCO

Figura 14 Convenio Fenalco



Fuente: <http://www.fenalcosolidario.com/certificado.php>

En BPS se tiene un acuerdo de inclusión laboral con la Fundación Fenalco. Donde la fundación se compromete a capacitar a las personas RSE en temas de Call Center y cuando estas personas ya tienen la capacitación nos envían un listado y nosotros los citamos a procesos de selección de acuerdo a los perfiles y vacantes que tenemos. Las personas que pasan el proceso sin vinculadas directamente por Américas BPS en contrato a término indefinido.

9. Entrevista

8.1 Objetivo de la entrevista

Recaudar información de los procesos de responsabilidad social empresarial en Américas BPS.

³¹ Gente estratégica (Mayo 2015) www.genteestrategica.com Recuperado el 23 de Mayo del 2015 <http://www.genteestrategica.com.co/cft/convenios.php?ss=1&s=75&id=6>

9.2 Ivonne Sierra Ramos

Coordinadora de selección y administración Américas BPS. Encargada de los programas de responsabilidad social empresarial.

Fecha: 01 de Junio del 2015

9.2.1 Preguntas y respuestas

- Indique que planes de responsabilidad social empresarial se encuentran activos actualmente en Américas BPS:

Respuesta: Los planes que se encuentran activos son: Discapacitados (RES), afro descendientes, primer empleo, y los planes ecológicos.

- Para usted ¿Qué beneficios tienen los planes de RSE actuales en la organización?

Respuesta: Poder incluir a todo tipo de población a un rol laboral.

- Para usted ¿Qué beneficios tienen los planes de RSE actuales para los stakeholders?

Respuesta: Generar mayor estabilidad para todos los integrantes de la empresa.

- Para usted ¿Qué beneficios tienen los planes de RSE actuales para la sociedad en la ciudad de Bogotá?

Respuesta: Incluir a todo tipo de población a la vida laboral para generar equidad e igualdad en la sociedad.

- Considere que debilidades puede tener en plan de RSE en la organización

Respuesta: Se debe tener un mayor control sobre el personal que pertenece a estos programas. Este control debe enfocarse en la selección, capacitación y calidad de la población.

- ¿Qué sectores de la sociedad en la ciudad de Bogotá se ven afectados por el plan de RSE que realiza Américas BPS?

Respuesta: De manera negativa ninguna, de manera positiva los sectores afectados son las minorías, las personas que por una discapacidad física no pueden adquirir un trabajo digno y la sociedad en general.

- Para usted ¿Qué estrategias se han utilizado para medir el impacto del plan de RSE en la ciudad de Bogotá?

Respuesta: Medición de empresas que generan esta inclusión, organismos de control para regular este tipo de programa. A través de los años se han creado entidades para controlar y medir los programas de RSE como el gobierno y las entidades con las que la empresa tiene convenios.

- ¿Qué visión tiene la empresa con el plan de RSE?

Respuesta: Busca seguir creciendo y generar programas y actividades dirigidos a esta población. La RSE hace parte de los valores corporativos de la empresa, a medida que la empresa va creciendo esperamos que los programas crezcan de la misma manera.

- ¿Qué cambiaría usted al plan de RSE Américas BPS?

Respuesta: En estos momentos no le cambiaría nada.

- ¿Cada cuánto tiempo se realizan modificaciones sobre el plan de RSE?

Respuesta: Cada vez que cambia la norma.

9.3 Oscar Fabián Ruiz

Coordinador de operaciones Américas BPS

Fecha: 01 de Junio del 2015

9.3.1 Preguntas y respuestas

- Indique que planes de responsabilidad social empresarial se encuentran activos actualmente en Américas BPS:

Respuesta: El plan de ecología, el plan de discapacidad, el plan de afro descendientes.

- Para usted ¿Qué beneficios tienen los planes de RSE actuales en la organización?

Respuesta: Generan beneficios fiscales para la empresa y un buen ambiente laboral entre los colaboradores.

- Para usted ¿Qué beneficios tienen los planes de RSE actuales para los stakeholders?

Respuesta: Les genera confianza hacia la marca, estabilidad laboral para las personas incluidas en el programa y sentido de pertenencia por la empresa.

- Para usted ¿Qué beneficios tienen los planes de RSE actuales para la sociedad en la ciudad de Bogotá?

Respuesta: El derecho al trabajo y a la igualdad, al cuidado del medio ambiente.

- Considere que debilidades puede tener en plan de RSE en la organización

Respuesta: Que no lo conocen todos los integrantes de ella.

- ¿Qué sectores de la sociedad en la ciudad de Bogotá se ven afectados por el plan de RSE que realiza Américas BPS?

Respuesta: Los sectores menos favorecidos por su condición y toda la comunidad.

Para usted ¿Qué estrategias se han utilizado para medir el impacto del plan de RSE en la ciudad de Bogotá?

Respuesta: Las leyes y las normas han establecido lineamientos para las empresas que antes no estaban, los beneficios fiscales es una buena motivación para que las empresas desarrollen este tipo de programas en la comunidad.

- ¿Qué visión tiene la empresa con el plan de RSE?

Respuesta: Ayudar a la sociedad. Colaborar con el medio ambiente y generar estrategias que den buen nombre a la empresa.

- ¿Qué cambiaría usted al plan de RSE Américas BPS?

Que se genere más publicidad a los planes de RSE.

- ¿Cada cuánto tiempo se realizan modificaciones sobre el plan de RSE?

Cuando alguno de los convenios cambia o cambian las organizaciones que lo conforman.

9.4 Mayerly Alejandra Castaño

Representante de servicio al cliente Américas BPS

Fecha: 01 de Junio del 2015

9.4.1 Preguntas y respuestas

- Indique que planes de responsabilidad social empresarial se encuentran activos actualmente en Américas BPS:

Respuesta: El programa de ecología y de discapacitados.

- Para usted ¿Qué beneficios tienen los planes de RSE actuales en la organización?

Respuesta: Contribuyen al medio ambiente, que la empresa este mejor organizada.

- Para usted ¿Qué beneficios tienen los planes de RSE actuales para los stakeholders?

Respuesta: Que la empresa pueda reciclar y generar más estabilidad laboral.

- Para usted ¿Qué beneficios tienen los planes de RSE actuales para la sociedad en la ciudad de Bogotá?

Respuesta: Que todos puedan contribuir con el medio ambiente y haya más personas con trabajo

- Considere que debilidades puede tener en plan de RSE en la organización

Respuesta: Que no todo el mundo la conoce.

- ¿Qué sectores de la sociedad en la ciudad de Bogotá se ven afectados por el plan de RSE que realiza Américas BPS?

Respuesta: Las personas con discapacidad.

Para usted ¿Qué estrategias se han utilizado para medir el impacto del plan de RSE en la ciudad de Bogotá?

Respuesta: Concientizar más a la comunidad

- ¿Qué visión tiene la empresa con el plan de RSE?

Respuesta: Ayudar a las personas y al medio ambiente.

- ¿Qué cambiaría usted al plan de RSE Américas BPS?

Que se conozca más.

- ¿Cada cuánto tiempo se realizan modificaciones sobre el plan de RSE?

No tengo conocimiento.

10. Factores de éxito del programa de RSE

10.1 Tiene variedad

Los programas de Responsabilidad Social Empresarial de Américas BPS tienen variedad, no solo se concentran en una problemática si no que abarcan muchos temas que impactan a la comunidad como los planes de vinculación laboral y los planes de ecología y conservación del medio ambiente esto genera que la organización se incluya no solo en una sino en varias de las necesidades generadas por un plan de RSE.

10.2 La RSE está en su planeación estratégica

Un factor importante del programa de RSE es que está incluido en la planeación estratégica siendo este uno de sus valores corporativos, de esta manera se garantiza que el plan sea una parte importante dentro de la estructura de la organización: Valor corporativo: Responsabilidad social empresarial: Cumplimos con las obligaciones demandadas por el Estado y la Industria, velando siempre por crecer rentablemente para mantener nuestra estabilidad y la de nuestros colaboradores y sus familias.

10.3 El plan está vigente a la normatividad

Los programas de RSE en Américas BPS están vigentes a la normatividad por lo que garantizan los beneficios fiscales otorgados a la organización y a los intereses sociales que en estos momentos necesita la sociedad y todos los integrantes de la organización que son vinculación laboral con responsabilidad y conservación del medio ambiente.

10.4 Los planes de RSE son ejecutados

Los planes de RSE que están en Américas BPS se ejecutan en la organización y no solo quedan en el papel, se garantiza el cumplimiento de los planes por medio de las diferentes áreas que intervienen en el proceso: (selección y contratación y la dirección administrativa).

10.5 Los convenios

Los convenios ayudan al desarrollo y ejecución de los planes de RSE por medio del proceso de recolección del personal foco del plan y capacitación de estos, como también en los planes de ecología (Gente estratégica, Fenalco, Sena, IPES, USAID, Serviola y Cafam).

10.6 Los directivos están comprometidos con el plan

Los directivos son conscientes de la importancia del programa de RSE en el direccionamiento estratégico de la organización y apoyan los planes generados y el cumplimiento de estos en las diferentes áreas de la organización.

10.7 El plan de RSE es bien visto por la sociedad

Al ser bien visto por la sociedad recibe apoyo gubernamental, apoyo por parte del ciudadano común, de los integrantes de la organización y es fácilmente implementado en la organización.

10.8 Imagen corporativa

El programa de RSE fortalece la imagen corporativa de la organización por lo que esto hace que se le dé continuidad a todos los planes que integran el programa.

11. Recomendaciones

11.1 Promulgación

Américas BPS tiene planes muy interesantes de responsabilidad social empresarial pero debe promulgar y dar a conocer los planes con más eficiencia debido a que el nivel de conocimiento del programa va disminuyendo con la cadena de mando, los cargos operativos casi que desconocen todo el programa a excepción de características que se encuentran a la vista con los aspectos de reciclaje o que tienen un compañero con una discapacidad. Esto es un costo de oportunidad debido a que los planes de RSE son excelentes pero es un costo de oportunidad debido a que la buena imagen generada no está siendo aprovechada al 100%.

Se debe generar una campaña para trabajadores y clientes para vender el programa de RSE dentro de la organización, el impacto que genera el programa de RSE en Américas BPS sería mayor en una forma positiva si es dado a conocer en su totalidad a todos los stakeholders siendo pedagógicos y utilizando herramientas de Marketing para promulgar la información.

11.2 Garantizar el empalme del plan de RSE

Se debe garantizar el empalme del programa de RSE en los relevos generacionales y de cargo, esto debido a que en el año 2014 había una persona encargada de todo el programa y al retirarse de la organización y al momento de realizar la presente investigación no se tenía claro quien estaba a cargo del tema de tal manera que el programa estaba funcionando de manera operativa por sinergia.

Es necesario incluir el programa de RSE en el empalme de cambio de cargo y que este haga parte del manual de funciones de las personas involucradas en el programa y de esta manera se garantice el traspaso de la información en los relevos de cargo.

11.3 Ordenar la información

La información se encuentra dispersa por toda la organización, se debe generar una compilación y agrupar los datos para un mejor desempeño del manejo de la información de esta manera hay un mayor control y organización del programa de RSE.

11.4 Se deben compartir los logros

Américas BPS ha recibido premiaciones y reconocimientos por el programa de responsabilidad empresarial, estos reconocimientos fueron publicados en algún momento en la intranet corporativa de la organización pero fueron pasados desapercibidos por los cargos operativos al verse como otra novedad diaria publicada.

Es necesario generar una campaña de promulgación de los logros alcanzados en el programa por medio de carteles, fondos de escritorio, notificaciones a clientes de una manera más comercial.

12. Conclusiones

En el mundo, se han realizado diferentes planteamientos de los objetivos de un plan de RSE, las organizaciones realizan programas de RSE para posicionar su imagen

corporativa en un entorno competitivo, estos programas generan beneficios sociales, corporativos y ambientales, en el caso de las empresas un programa bien realizado genera beneficios fiscales, posicionamiento de su imagen y fidelización de clientes y empleados.

En Américas BPS se realiza un programa de Responsabilidad social empresarial que ataca varias necesidades por medio de cada uno de sus planes en donde hay dos fuentes principales: Vinculación laboral a sectores desfavorecidos y minorías y la protección del medio ambiente; y estos a su vez se dividen en planes actualmente ejecutados y que generan un impacto en la organización.

Los planes de ley del primer empleo, de afro descendientes, personas con discapacidad, generan un gran impacto en el proceso de selección y contratación de la organización debido a que todo el proceso debe ir sujeto estrictamente a la normatividad; debido a las condiciones de las personas vinculadas al proceso la organización debe acomodarse a temas de salud ocupacional e inclusión social con más prioridad en estos temas, el reglamento interno de trabajo se ha visto modificado en algunos aspectos como en los procesos disciplinarios, procesos como Teletrabajo generan otro punto de vista del proceso de adaptación de un puesto de trabajo al realizarse desde la casa del trabajador.

Los planes ecológicos de recolección y reciclaje de desechos como la prevención de factores que afecten el medio ambiente son de conocimiento para toda la comunidad de Américas BPS, el impacto generado en la organización es pedagógico en el sentido que le enseñan a todos los integrantes a hacer buen uso de los recursos y a no afectar al medio ambiente, el resultado es una empresa más limpia físicamente y conscientemente.

El programa de RSE es exitoso debido a diferentes factores que son: su planeación estratégica, en que el programa se enfoca en más de una problemática que afecta a la sociedad, genera buena imagen corporativa, está vigente a la normatividad, los planes son ejecutados, por sus convenios y el compromiso de sus directivos.

Las recomendaciones están sujetas a condiciones de forma en procesos de manejo de información, se recomienda recolectar y agrupar la información referente a los programas de RSE, generar un proceso que garantice heredar los conocimientos y funciones del

programa y la recomendación más importante es promulgar el programa y los diferentes planes por medio de herramientas publicitarias y procedimientos pedagógicos a toda la organización.

El impacto que el plan genera en la organización es positivo sujeto a modificaciones de selección y contratación; los beneficios son mayores a los recursos utilizados para su realización, la Responsabilidad Social Empresarial es una nueva forma de hacer negocios en la que Américas BPS gestiona sus operaciones en forma sustentable en lo económico, social y ambiental, reconociendo los intereses de distintos públicos con los que se relaciona, como los accionistas, los empleados, la comunidad, los proveedores, los clientes, considerando el medio ambiente y el desarrollo sostenible de las generaciones futuras.

Referencias bibliográficas

Yepes A Gustavo (2007) Responsabilidad social empresarial, Fundamentos y aplicación en las organizaciones de hoy. El concepto de RSE. Primera edición, Universidad Externado de Colombia.

Yepes A Gustavo (2007) Guía para la empresa responsable, Universidad Externado de Colombia

Raufflet Emmanuel (2012) Responsabilidad social empresarial, La RSE en el campo del marketing, primera edición Editorial Pearson

Américas Business Process Services (2014, Mayo) *contactcentamericas.com*
Recuperado el 08 de Mayo del 2014, de <http://www.contactcenteramericas.com>

Andi (2014). Proyectos normativos, responsabilidad social empresarial, ley 70 del 2010, Recuperado el 08 de mayo del 2014. www.andi.com.co/Archivos/file/Gerambiental/proyectosnormativos2010/PI702010SENADORSE.doc ley 70 del 2010

Icontec (2014) Historia de la GTC, Revisado el 08 de mayo del 2014, <http://www.icontec.org/index.php/es/guia-tecnica-colombiana-180-de-rs>

Universidad católica de Valparaíso (2010), ISO 20600 Visión general del proyecto, Recuperado el 08 de mayo del 2014, http://www.iso.org/iso/iso_26000_project_overview-es.pdf

Méndez Carlos (2007) Metodología, diseño y desarrollo del proceso de investigación, editorial Mc Graw Hill.

Hernández Sampieri (2006) Metodología de la investigación, editorial Mc Graw Hill.

IPES (Mayo, 2015) www.ipes.gov.co Recuperado el 23 de Mayo del 2015 <http://www.ipes.gov.co/index.php/la-entidad>

Gente estratégica (Mayo 2015) www.genteestrategica.com Recuperado el 23 de Mayo del 2015 <http://www.genteestrategica.com.co/cft/convenios.php?ss=1&s=75&id=6>

Anexos

Anexo 1. Acuerdo de cooperación inclusión laboral Fenalco Américas BPS.

ACUERDO DE COOPERACION ENTRE LA FUNDACION FENALCO BOGOTÁ RESPONSABLE Y AMERICAS BUSINESS PROCESS SERVICES

Entre **LA FUNDACION FENALCO BOGOTÁ RESPONSABLE**, con Nit. Xxxx, representada legalmente por CAROLINA ARANGO GIL, identificada con la Cédula de Ciudadanía N° xxxxxxxx expedida en Bogotá, en adelante **LA FUNDACIÓN** y XXXXXX, con Nit. Xxxx, representada legalmente por xxxxx, con Cédula de Ciudadanía N° xxxxx expedida en xxx, en adelante **LA EMPRESA**, de común acuerdo, hemos celebrado el presente acuerdo de cooperación, el cual se regirá por las siguientes cláusulas, previas las siguientes consideraciones:

1. La FUNDACION, atendiendo a su objeto social, se encuentra adelantando un programa de capacitación y formación en la prestación de servicios de call center a personas víctimas de la violencia.
2. El objeto de la formación y capacitación, es aumentar las competencias laborales de estas personas, rehabilitarlas y lograr su inclusión en el aparato productivo de la sociedad, acudiendo a los programas de responsabilidad social empresarial y valor compartido del sector empresarial.

CLAUSULAS

PRIMERA: OBJETO.- El presente acuerdo tiene por objeto la capacitación y formación en servicios de call center y la inclusión laboral de la población víctima de la violencia y en condición de desventaja en Colombia

SEGUNDA: OBLIGACIONES DE LA FUNDACION.- LA FUNDACION se obliga a brindar la formación y capacitación en la prestación de servicios en call center y a certificar dicha formación, con la cual, la población beneficiada adquieran las competencias que se requieren para prestar el servicio mencionado.

TERCERA.- Una vez la población beneficiada se encuentre formada y capacitada, LA EMPRESA promoverá su inclusión laboral sobre el marco de iniciativas de responsabilidad social empresarial y solidaridad. De igual forma, LA EMPRESA velará por que estas personas, una vez sean incluidas laboralmente, gocen de todas las prestaciones sociales señaladas en la ley, sean tratadas con respeto, sin discriminaciones, procurando su dignidad e integridad personal al igual que los demás trabajadores de LA EMPRESA.

CUARTA: Los trabajadores incluidos laboralmente mediante este programa, deben cumplir con todos los reglamentos y políticas internas de la empresa en la que sean contratados, en igualdad de condiciones a los demás trabajadores de dicha empresa, sin distinción alguna.

QUINTA: COMITÉ SEGUIMIENTO. Tanto LA FUNDACIÓN como LA EMPRESA vigilará y le hará seguimiento al proceso de inclusión laboral, para lo cual se reunirá cada tres (3) meses contados a partir de la fecha en que el trabajador comience con sus labores, a fin de evaluar los resultados de dicho proceso y tomar las decisiones a que haya lugar.

En constancia de lo anterior, las partes suscriben el presente acuerdo en la ciudad de Bogotá a los ____ días del mes de _____ de _____.

FUNDACION FENALCO BOGOTA RESPONSABLE

NIT:

Representante Legal

AMERICAS BPS

NIT.

Representante Legal

Anexo 2

Entrevista

Responsable: John Nelson lozano Rojas

Fecha: _____

Objetivo de la entrevista: Recaudar información de los procesos de Responsabilidad Social Empresarial de Américas BPS.

Nombre del Entrevistado: _____

Puesto: _____

1) Indique que planes de Responsabilidad Social Empresarial se encuentran activos actualmente en Américas BPS.

2) Para usted ¿Qué beneficios tienen los planes de RSE actuales en la organización?

3) Para usted ¿Qué beneficios tienen los planes de RSE actuales para los stakeholders?

4) Para usted ¿Qué beneficios tienen los planes de RSE actuales para la sociedad en la ciudad de Bogotá?

5) Considere que debilidades puede tener en plan de RSE en la organización

6) ¿Qué sectores de la sociedad en la ciudad de Bogotá se ven afectados por el plan de RSE que realiza Américas BPS?

7) Para usted ¿Qué estrategias se han utilizado para medir el impacto del plan de RSE en la ciudad de Bogotá?

8) ¿Qué visión tiene la empresa con el plan de RSE?

9) ¿Qué cambiaría usted al plan de RSE Américas BPS?

10) ¿Cada cuánto tiempo se realizan modificaciones sobre el plan de RSE? _____

