

**Propuesta para fomentar buenas prácticas laborales dentro del marco a la norma ISO  
26000 a la empresa Ferre Store DAF.**

Johanna Teresa Rojas Guevara

Yeimmy Katherine Martínez Ruiz

Flor Stella Peñuela Prieto

Leidy Yajariz Sandoval Salamanca

Carlos Alberto Silva Chavarro

Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD

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

Administración de Empresas

Mayo 2022

**Propuesta para fomentar buenas prácticas laborales dentro del marco a la norma ISO  
26000 a la empresa Ferre Store DAF.**

Johanna Teresa Rojas Guevara

Yeimmy Katherine Martínez Ruiz

Flor Stella Peñuela Prieto

Leidy Yajariz Sandoval Salamanca

Carlos Alberto Silva Chavarro

Tutor

Adrián Marcel García Caicedo

Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD

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

Administración de Empresas

Mayo 2022

### Resumen Analítico Especializado

<b>Titulo</b>	Propuesta para fomentar las buenas prácticas laborales dentro del marco a la normativa ISO 26000 para la empresa Ferre Store DAF.
<b>Autores</b>	Johanna Teresa Rojas Guevara, Yeimmy Katherine Martínez Ruiz, Flor Stella Peñuela Prieto, Leidy Yajariz Sandoval, Carlos Alberto Silva Chavarro
<b>Tipo de documento</b>	Trabajo de grado Diplomado profundización en Gerencia estratégica y responsabilidad social empresarial
<b>Asesor</b>	Adrián Marcel García Caicedo
<b>Año</b>	2022
<b>Palabras clave</b>	Estrategia, estudio, norma ISO, procesos, responsabilidad.
<b>Resumen</b>	El siguiente trabajo corresponde a la empresa Ferretería Store DAF, la cual fue seleccionada por unanimidad entre el grupo de estudio, con el fin de verificar si en ella se cumple los puntos propuestos en la norma ISO 26000, y según lo que se descubra, comunicarles a sus directivos las mejoras que se puedan realizar, teniendo en cuenta la responsabilidad social empresarial, puesto que esta norma implementada en la empresa en estudio, les brindara la seguridad a sus empleados y al desarrollo económico de esta.
<b>Problema de investigación</b>	Falta de formación en el lugar de trabajo y desarrollo humano
<b>Metodología</b>	Diseño cuantitativo a través de la encuesta

---

**Principales resultados** Al obtener el producto de la investigación aplicada, a la pregunta si la organización capacita al personal sobre la norma ISO 26000, se obtuvo que el 75% de las personas encuestadas no han tenido ninguna capacitación, el 25% si han participado y el 5% rara vez, permitiendo identificar las falencias en dar a conocer esta norma y que los empleados la interioricen para mejorar y participar en los programas o proyectos que la empresa este o quiera desarrollar.

---

**Conclusiones** Al realizar este trabajo se identificó la necesidad de implementar la norma ISO 26000, la cual se implementa para cambiar las condiciones de la sociales y empresariales inmersos en el negocio de la venta o servicios que ofrece esta empresa, además que la responsabilidad en ayudar a la sociedad debe ser compartida entre la empresa, sociedad, gobierno, buscando alternativas de crecimiento, e integrando mejorar internas de sus procesos.

---

**Referencias** Cancino del Castillo, C., & Morales Parragué, M. (2008). Responsabilidad social empresarial. TRIBUTACIÓN INTERNACIONAL: UNA MIRADA ECONÓMICA (uchile.cl)

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

[https://www.iso.org/files/live/sites/isoorg/files/archive/pdf/en/iso\\_26000\\_project\\_overview-es.pdf](https://www.iso.org/files/live/sites/isoorg/files/archive/pdf/en/iso_26000_project_overview-es.pdf)

---

## Resumen

Responsabilidad Social Empresarial (RSE), existe una iniciativa global de forma voluntaria, que busca la mejora, la integridad de los colaboradores en el ámbito laboral, con el fin de obtener crecimiento en la sociedad, además de concientizar a las buenas prácticas, implementar la RSE en las organizaciones es muy importante para mejorar las condiciones de trabajo tanto operativo como administrativo, sensibilizando a todos sus colaboradores a realizar el manejo correspondiente de los elementos que se le asignan en la operación para cualquier tipo de empresa. En este mundo cambiante se tiende a mejorar los sistemas de gestión, se generan estrategias de crecimiento económico y social buscando cumplir objetivos y metas planteadas, creando planes de trabajo seguros con enfoque en beneficio del progreso global y responsabilidad social donde se ven reflejados y beneficiados, la sociedad y el medio ambiente.

Para poder verificar el cumplimiento de la RSE, se realiza un estudio por medio de una investigación cuantitativa donde se analizaron los diferentes criterios a partir de las buenas prácticas laborales, para identificar lo satisfactorio y las fallas en los procesos, así mismo proponer planes para corregir y prevenir riesgos, que se puedan aplicar en pro de mejorar los procesos internos, externos y sociales; al aplicar el procedimiento para recopilar información por medio de la encuesta, los resultados de la investigación fueron, la falta de conocimiento y capacitación sobre la norma ISO 26000 afectando la productividad, seguridad de sus colaboradores y participación social.

Para el problema hallado se establecen estrategias enfocadas en construir un plan que contenga acciones, enfocadas a la capacitación de sus empleados, fortaleciendo su economía, los efectos sociales y el resguardo del ecosistema.

**Palabras claves:** Estrategia, Estudio, norma ISO, procesos, responsabilidad.

## Abstract

Corporate Social Responsibility (CSR), there is a global initiative on a voluntary basis, which seeks improvement, the integrity of employees in the workplace, in order to obtain growth in society, in addition to raising awareness of good practices, implementing the CSR in organizations is very important to improve both operational and administrative working conditions, sensitizing all its collaborators to carry out the corresponding management of the elements assigned to them in the operation for any type of company. In this changing world there is a tendency to improve management systems, economic and social growth strategies are generated seeking to meet objectives and goals set, creating safe work plans with a focus on the benefit of global progress and social responsibility where they are reflected and benefited, society and the environment.

In order to verify compliance with CSR, a study is carried out through a quantitative investigation where the different criteria were analyzed based on good labor practices, to identify the satisfactory and the flaws in the processes, as well as propose plans to correct and prevent risks, which can be applied in favor of improving internal, external and social processes; When applying the procedure to collect information through the survey, the results of the investigation were, the lack of knowledge and training on the ISO 26000 standard, affecting the productivity, safety of its collaborators and social participation.

For the problem found, strategies are established focused on building a plan that contains actions, focused on the training of its employees, strengthening its economy, the social effects and the protection of the ecosystem.

**Keywords:** ISO standard, processes, responsibility, strategy, study.

## Tabla de Contenido

Capítulo 1 Antecedentes.....	11
Introducción.....	11
Problema.....	12
Objetivos.....	14
Capítulo 2. Marcos de referencia.....	15
Marco Conceptual.....	15
Marco Teórico.....	20
Marco Institucional.....	22
Marco Legal.....	25
Capítulo 3. Resultados.....	28
Diagnóstico.....	28
Matriz de Marco Lógico.....	29
Capítulo 4. Plan de Mejoramiento.....	34
Plan de acción y rastreo.....	34
Nota. Plan de acción y rastreo económico.....	34
Fuente: Creación de los autores.....	34
Conclusiones.....	37
Referencias Bibliográficas .....	39
Anexos.....	43

## **Lista de Tablas**

Tabla 1. Plan de Acción y de Seguimiento para la Dimensión Económica.....	34
Tabla 2. Plan de Acción y de Seguimiento para la Dimensión Social.....	35
Tabla 3. Plan de Acción y de Seguimiento para la Dimensión Ambiental.....	36

## Lista de Figuras

Figura 1. Estructura Organizacional para la empresa Ferre Store DAF.....	24
Figura 2. Árbol de problemas para la empresa Ferre Store DAF.....	30
Figura 3. Árbol de Objetivos para la empresa Ferre Store DAF.....	31
Figura 4. Mapa estratégico para la empresa Ferre Store DAF.....	32
Figura 5. Stakeholders para la empresa Ferre Store DAF.....	33

**Lista de Anexos**

Anexo A. Enlace al Código de Ética.....	43
Anexo B. Formato de Recolección de Información.....	43

## **Capítulo 1 Antecedentes**

### **Introducción**

Ferre Store DAF es una empresa organizada como actividad económica que busca implementar la norma ISO 26000, la cual se basa en el cumplimiento la responsabilidad que tiene la compañía hacia la sociedad, y que cada uno de sus colaboradores, clientes y proveedores crezcan en lo económico, social y ambiental; logrando cumplir con los objetivos del plan estratégico, que se hallaron por medio de encuesta de estudio donde participan empleados y administrativos, con el fin de avanzar a buen término cada uno de los objetivos detectados en los resultados de ese estudio y generando en cada proceso eficiencia y eficacia, con apoyo del recurso financiero y humano, consiguiendo el cierre de brechas detectadas en el análisis de cumplimiento de la RSE.

Los datos obtenidos en la investigación evidencian el desconocimiento por la poca capacitación que ofrece la empresa en la normativa ISO 26000 a sus colaboradores. Como estrategia se diseña un código que permite a sus empleados tener la ética para realizar sus labores con entrega y compromiso, además de un plan que garantice el crecimiento y desarrollo laboral.

**Problema**

Ausencia en el desarrollo humano y capacitaciones de formación y concientización en norma ISO 26000 para la empresa Ferres Store DAF

**Descripción del problema**

En las organizaciones actuales es común decir que los trabajadores son la prioridad, sin embargo algunas empresas no velan por los derechos de cada trabajador es decir no les pagan seguridad social, no hacen contratos laborales, salarios justos, horarios establecidos, las condiciones laborales nos son las más justas, están actividades perjudican los intereses de los trabajadores ya que no se están beneficiando en su totalidad, así que implementar buenas prácticas laborales es fundamental ya que esto implica crecimiento y cumplimiento de los objetivos establecidos, mejora la productividad y motivación en cuanto a las operaciones laborales, esto incentiva a los trabajadores a hacer más eficientes y eficaces. La Norma Internacional ISO 26000 de Responsabilidad Social indica que las prácticas laborales de una empresa, reúnen todas las normas, prácticas y políticas que se relacionan con las labores que se ejecutan dentro y fuera. En el país existen muchas pequeñas empresas que no han tenido la oportunidad de implementar las prácticas laborales en su totalidad por el costo adicional que esto encamina, las empresa pequeñas implementan algunos temas fundamentales pero no tienen el conocimiento de los beneficios que tiene construir e implementar las buenas prácticas y todo lo relacionado en la norma y aporte a la sociedad, esto conducirá al aumento de productividad, permite el desarrollo humano de los colaboradores y las mejoras de las condiciones laborales; el principal problema que se identificó en la empresa Ferre Store DAF, es la ausencia de formación y capacitación en el lugar de trabajo, la formación y capacitación frecuente permite ampliar las oportunidades económicas, sociales y políticas a través de las expansión de sus capacidades, le da

estatus a la organización ya que acreditar y certificar a sus empleados le da confianza a los clientes y futuros clientes de la organización además de motivarlos al realizar sus actividades de manera eficaz y eficiente.

Teniendo en cuenta que uno de los propósitos de la normativa ISO 26000 es fortalecer en los colaboradores prácticas idóneas de trabajo que ayuden al crecimiento global de la compañía, por medio del método de encuesta se identificó que no se cumple con el objetivo de formación en el lugar de trabajo, lo cual afecta el desarrollo del trabajo de cada uno de los colaboradores y a su vez y el interactuar de forma responsable y consiente entre áreas.

## **Objetivos**

### **Objetivo General**

Diseñar plan estratégico para fomentar las buenas prácticas laborales dentro del marco de cumplimiento de la norma ISO 26000 en la empresa Ferre Store DAF.

### **Objetivos Específicos**

Realizar un diagnóstico para la empresa Ferre Store DAF a partir de la norma ISO 26000 para mejorar investigar el desempeño en los procesos internos y externos.

Articular el plan de acción para la empresa Ferre Store DAF, para concientizar a los colaboradores de la organización.

Diseñar el árbol de problemas y objetivos que permitan crear estrategias para el mejoramiento continuo a la empresa Ferretería Store DAF.

Elaborar mapa estratégico para Ferretería Store DAF, a partir del árbol de objetivos para así convertir problemas en soluciones eficaces.

Plantear un plan de mejora para la empresa de acuerdo a las estrategias encontradas y así fortalecer el plan estratégico de responsabilidad social.

## **Capítulo 2. Marcos de referencia**

### **Marco Conceptual**

A continuación, se desarrollarán términos concernientes a las expresiones utilizadas en la responsabilidad social empresarial, donde estos permitirán de forma clara exponer los conceptos y las diferencias entre ellos. Los cuales permitirán al lector entenderlos y utilizarlos de la mejor forma.

### **Ética**

Describe que la ética nos permite actuar de la manera con la cual nos definimos ante la sociedad, teniendo los valores y principios tomados desde el mismo momento en que nacemos, permitiendo aportar de manera positiva o negativa a la sociedad. Es el comportamiento humano que nos hace saber que es lo bueno y lo malo, donde el comportamiento idóneo es elegir lo bueno para no incurrir en afectaciones, o se deberán asumir las consecuencias. De la Cruz, C & Fernández, J. (2016).

### **Ética empresarial**

Cuando se tiene definidos los perfiles del ser humano se pueden aplicar a la ética empresarial, puesto que depende de lo que reflejé o actué para así aplicarlo a la empresa, se debe estudiar el comportamiento humano analizando su entorno, sociedad, costumbres. Los cuales se enseñan en el hogar. La ética empresarial sabiéndola relacionar y llegando a alternativas de solución y sabiendo manejar los conflictos, hace que lleguen nuevas oportunidades para nuevos desarrollos de negociaciones, para así satisfacer las necesidades de empresa y como humano. Adela Cortina, A. (1994). p 86.

## **Pensamiento estratégico**

Se deben tener claro los pensamientos basados en los hechos. Esto permite aplicarlo a todas las ramas de la educación, también en lo profesional y en la vida. Cuando se pueden identificar las metas, crear los objetivos, diseñar la estrategia y aplicarla, seguro que se logrará lo planeado y obtener los mejores resultados, las estrategias pueden ser variadas, lo esencial es enfocarlas a los objetivos que se quieran obtener. El pensamiento estratégico (Loehle 1996 y Well 1998), es bien un talento que, si es aplicado por cada uno en las organizaciones de una manera creativa y continua, es posible que se generen ideas estratégicas donde se garantice un buen éxito en las corporaciones. Descartes. Bruzco, M. (2015).

## **Desarrollo social**

Fenómeno asociativo cuando describen las OTS. Perciben y describen lo que está sucediendo en los países en los cuales desarrollaron el estudio, y que se puede aplicar en países como Colombia, el cual presenta un diagnóstico de falta de oportunidades, y también de esfuerzo de sus habitantes para salir de la complacencia y la solidaridad. Se puede analizar la complejidad social por factores como el narcotráfico, el cual marco a una sociedad a quererlo fácil y rápido, sin esfuerzo y esperar los mejores resultados. El desarrollo económico y social deben de ser unos de los factores de crecimiento el en desarrollo humano, donde se debe generar un bienestar colectivo, favoreciendo en una mayor la responsabilidad social. Priorizando las entidades bancarias que deberían de mejorar su transferencia, para así tener una buena comunicación, los productos y servicios sean más eficientes.(Arévalo-Martínez, R.-I., y Ortiz-Rodríguez, H. (2019). p 2.

## **Desarrollo sostenible**

Para lograr un progreso razonable, se deben tener en cuenta varios factores, como sociales, analizando las personas que habitan ese sector y lo dispuestas a dar para mejorar las condiciones económicas, cambio de ideas, trabajo. También le medio ambiente que los rodea y lo que pueden aportar para mejorarlo y cuidarlo. También se analiza la ética en cada una de las personas que intervengan porque si no están claros los objetivos y los planes a cumplir no se logrará ninguna mejora o desarrollo. Se basa en principios y hechos éticos, para fortalecer una alianza para el desarrollo central y de las necesidades de los servidores públicos, garantizando un ambiente con equidad. Llanes, M & Salvador, Y. 2018. p. 13.

## **Excelencia empresarial**

Diseña una pirámide donde se identifican tres niveles, el primero desarrollo sostenible, segundo desempeño sostenible y tercero la adopción de medidas para alcanzar la excelencia. Todo enfocado en la perfección empresarial, siendo la que consigue beneficios para su empresa y consigue beneficios extraordinarios, mejorando continuamente los bienes y servicios a los clientes. Pigé, B. (2012). p 11.

## **Grupos de interés**

Al desarrollar la actividad empresarial se deben tener en cuenta los distintos grupos que la rodean. La organización debe pensar en el bien común sobre el individual, además de las ganancias que obtendrá, el valor social y la inversión en el medio ambiente. Estos grupos se deben cuidar, valorar, dándoles la ubicación en la estrategia de la empresa. Con el trato transparente, equitativo, prestando los servicios con calidad, fundamentado en criterios de eficiencia para el desarrollo de la organización. Marulanda, N., & Rojas, M. (2019) p 271.

## **Sostenibilidad**

Debe ser medible cuantitativamente con el fin de identificar si son buenos o no financieramente, además de esto, se debe aumentar el impacto ambiental, económico y el aporte a la sociedad, permitiendo ser la base de la producción, porque de este depende si la empresa sigue su crecimiento o se liquida. Vargas-Chaves, I & Marrugo-Salas, L. (2015) manifiesta que se deben satisfacer las necesidades de las organizaciones como ambientales, económicas y sociales, manejando así de una manera óptima los recursos para poder usarlos en el futuro, sin arriesgar el potencial de nuestros predecesores. Savitz (2013) p 44. John Elkington (1998),

## **Estrategia**

La propuesta de valor única, debe tener suma importancia a la hora de crear una propuesta, planear un negocio, vender una idea, porque son las distintas opciones que se tienen para lograrlo, de diseñar y cumplir las tareas, es creer en lo que se quiere y luchar para lograrlo. Dependiendo de la estrategia se cumplirán los objetivos y planes de la empresa. En esta de debe ver reflejado la orientación básica y su conjunto como misión, ajustes como empresa, para así lograr búsqueda de oportunidades para crear valor, y competir mejor. Hax, A & Majluf, N. (2014).

## **Gerencia estratégica**

Es el cerebro a la hora de diseñar o implementar una empresa, de esta gerencia depende su nacimiento, crecimiento, frutos y permanecer en el tiempo dando las ganancias necesarias para los que en ella intervienen. Además, describe todas las herramientas a utilizar, objetivos, tareas, planes de mejora, administración del talento humano, implementar los FODA. De la destreza del gerente para delegar, coordinar, supervisar, controlar e innovar, estos son aspectos importantes al

escoger un gerente. Como estrategia de empresa es saber y conocer bien la organización saber misión y principales metas, analizando los procesos internos y externos y estrategias que faciliten las buenas estrategias para así adoptar un sistema de control organizacional a fin de que sea implantado una buena estrategia de acogida a la organización. Ramírez, Reynier I., Nelson D. Lay, and Harold B. Sukier. (2020)

## Marco Teórico

Cuando se hablaba de RES, no debe pensarse en los ingresos que la empresa lograría obtener, con el paso del tiempo y el desarrollo de estas, permitieron demostrar que además de las ganancias, se debe tener en cuenta lo que sus empleados deben obtener una mejor calidad de vida al igual que las comunidades donde la empresa desarrolla su actividad comercial. Para lograr esto toda empresa debe darle la importancia a la RSE aplicando el diálogo con todas las personas que se interrelaciona, además se deben incorporar a sus estrategias de negocio y su organigrama.

Existen proyectos que favorecen a las empresas con mejor desempeño financiero, este es el recurso que se aprovecha para invertir en estrategias sociales; y no quedar en las que poseen pocos recursos ya que estas no se esmeran en plantear acciones que permitan cambiar el nivel de vida y del medio donde se realiza la actividad económica.

Según (Guerra, A. 2007). La RSE está ganando día a día importancia y en especial las empresas que quieren tomar la determinación de instaurar los programas que apoyan el desarrollo comunitario, y la educación. ¿Entonces porque no aplicar el concepto de RSE?, teniendo en cuenta que esta pertenece a un negocio el cual debe ofrecer ganancias, se debe establecer como cultura dentro de este, para que los trabajadores obtengan un ambiente tranquilo y que permita fortalecer los valores, el respeto, la ética, la tolerancia, trabajo en equipo, educación etc. Haciéndolos parte de la organización, comprometidos en cumplir los objetivos trazados. (Friedman, 1970).

Con la implementación de la RSE no se pretende que una empresa sea del todo caritativa con la población, teniendo en cuenta que lo que se busca es una ventaja lucrativa, beneficiosa y útil para la empresa, involucrando una situación y actitud positiva en efecto de la ejecución del

trabajo como resultado final. Asegurando el compromiso de lograr lo planeado en pro del beneficio económico empresarial (Creadess, Julio 2010).

En últimos tiempos se ha considerado que implementar en la RSE en una organización independiente de su tamaño, trae consigo muchos beneficios que aportan al crecimiento y desarrollo cultural, fomentando utilidad, beneficio y conveniencia ambiental, social y económica (Escuela Economía Social, 2012).

Según Murcio-Rodríguez, R., & Ángel-Marcos García, M. (2011), en su artículo El desarrollo de la comunidad analiza un aspecto moral ético y honesto en busca de un valor compartido empresarial.

ANGEL, 1996, los cambios presentados a nivel mundial presentan rigurosos compromisos políticos económicos y sociales para el desarrollo. De la misma forma existen modelos de gestión con el fin de conocer las diferentes fases en que esta la organización y por medio de la investigación se adecuan labores de control y medición como herramienta que permita mejorar estos modelos, buscando producir beneficios a la sociedad en general.

La RSE posee una gran historia y ha estado presente en el crecimiento de la economía, en lo social y ambiental, al paso de los años se han apropiado e implementado en las empresas con el fin de que los gerentes o administradores reconozcan su importancia, logrando así reconocer el objetivo que busca, el cual es realizar un impacto positivo en sus empleados, en la sociedad, en el medio ambiente. Se debe seguir invirtiendo en el recurso humano, buscando el compromiso de todos sus intervinientes, cumpliendo los objetivos de la empresa y ayudar al crecimiento de la sociedad. Pero esto no debe quedarse en el papel o en el cumplimiento de planes a corto plazo, al contrario, las empresas deben volverlo política integral en sus funciones, organigrama, visión, misión dándole la importancia y mejorar cada día.

## **Marco Institucional**

### **Definición de la empresa Ferre Store DAF:**

Empresa familiar dedicada a proveer insumos y materiales para la construcción, herramientas y todo lo relacionado en ferretería, telecomunicaciones y materiales en general. Con productos de excelente calidad a los mejores precios, también se ofrecen servicios de plomería, electricidad, instalaciones de gas, se hacen entregas a domicilio sin recargo, además se venden accesorios para celular y tecnología a los mejores precios y garantizados.

La empresa ferretería Ferre Store DAF, fue creada el 26 de agosto 2018, se ha consolidado en el mercado como compañía que le apuesta a los retos, se emprendió por situaciones familiares y económicas que llevaron la creación de esta empresa, se han obtenido excelentes resultados que en su momento no se tenía en consideración, ha logrado posicionarse como unas de las mejores ferreterías en el sector, legalizada pues esto le da estatus a la organización.

**Sector:** Comercial

**Ubicación:** Bogotá

**Misión:**

Valorar a nuestros clientes, empleados, proveedores y comunidad brindando un servicio de calidad, responsabilidad y materiales de primera, para que sus proyectos de construcción tengan la confianza y garantía que merecen.

**Visión:**

Para el año 2025 Ferretería Store DAF se compromete a ser la mejor en el sector de la construcción, alcanzando los objetivos, brindando el apoyo a sus cliente, trabajadores y proveedores de tal forma que aporta a al crecimiento de la comunidad y el país.

**Valores:**

Respeto: por los consumidores, trabajadores, proveedores y comunidad en general, es la razón de existir.

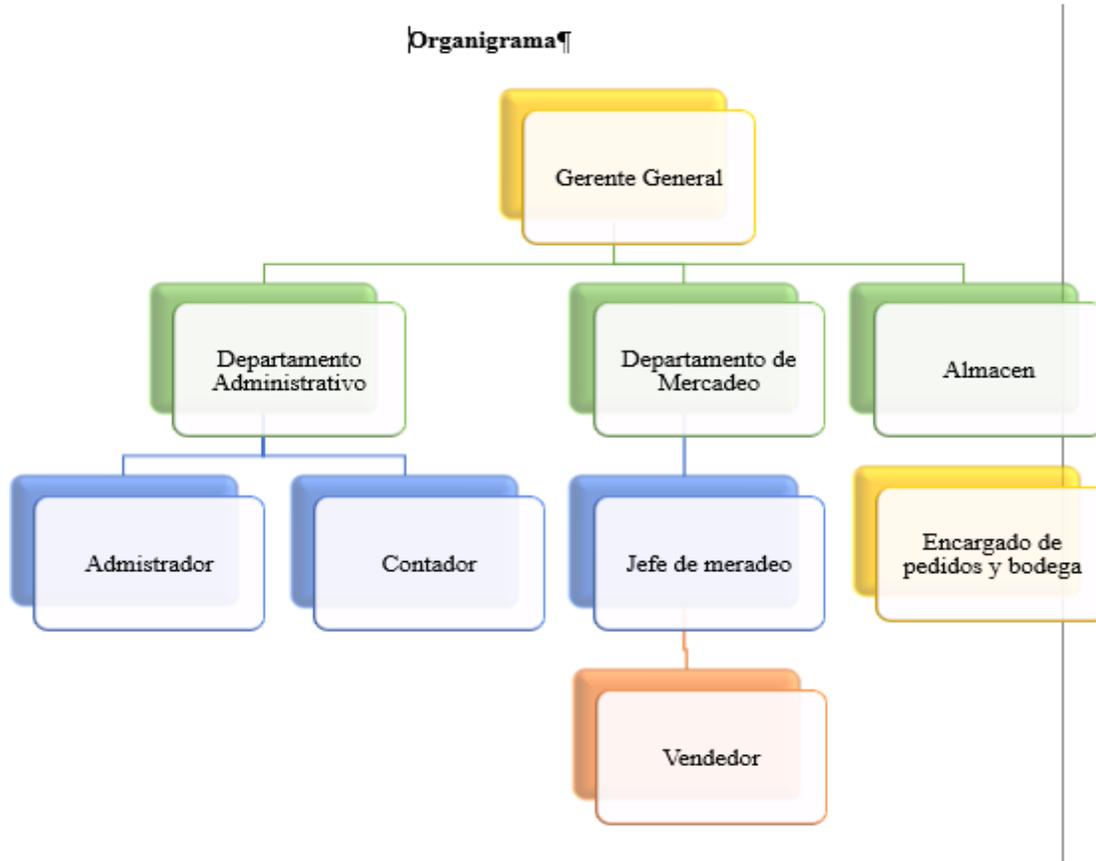
Cumplimiento: nuestros productos son la mejor opción a la hora de realizar sus proyectos.

Servicio personalizado: entender a nuestros clientes y apoyar en los diferentes proyectos o necesidades que presenten, brindando la confianza requerida.

Calidad: nuestros productos y servicios son de garantizados.

**Estructura organizacional:**

**Figura 1.** Estructura organizacional Ferre Store DAF



Fuente: Elaboración de los autores

## Marco Legal

Dentro de la norma ISO 26000 encontramos las ideas fundamentales que describe a continuación:

Según Argandoña, A., & Berendson, R. M. (2009), **La gobernanza de la organización.**

Es la principal razón de la norma y permite estar en todos los procesos que realiza la empresa para poder definir su política, manuales, procedimientos, ética, planes de negocio, esta recae sobre el gerente de la empresa, puesto que esta toma las decisiones de realizar o no los cambios que tenga lugar, de hacer cumplir cada uno de estos con el fin de lograr sus objetivos, además de este dependen las demás materias que propone la norma.

Como segunda materia se encuentran los **Derechos Humanos.** Argandoña, A., & Berendson, R. M. (2009) los describe como derechos que posee toda persona al momento de nacer, de pertenecer a una comunidad, como el derecho a vivir, a expresar sus pensamientos, a tener igualdad, a las oportunidades, o económicos, a la salud, al trabajo etc. Estos los hacen únicos y por encima de todos porque nadie puede renunciar a estos, se nace con los derechos, son universales, independiente del lugar donde nació, de su religión, política, sexo, raza, cultura, y al afectar a uno se pone en riesgo los de los demás. Teniendo en cuenta los anteriores podemos referirnos que se tiene derecho a un pago justo, a trabajar las horas reglamentarias y un lugar seguro y agradable de trabajo.

**Prácticas laborales.** Es la tercera materia y según Argandoña, A., & Berendson, R. M. (2009), Son las políticas y prácticas que interiorizan a los trabajadores internos, externos, en esta, se incluye la forma de contrato, capacitación, salud, normas de seguridad, salario, obligaciones. De estas prácticas depende el mejoramiento en la responsabilidad social empresarial, puesto que la definir sus procedimientos y respetarlos, ayuda a los empleados aumentando su calidad de

vida, obteniendo bienestar, salud, salarios dignos, excelente comunicación bidireccional, salud y seguridad en el trabajo.

Como cuarta materia esta **Medio ambiente**, Argandoña, A., & Berendson, R. M. (2009) . Se basa principalmente en el cumplimiento de las actividades que se desdoblán a diario, los pueden afectar el medio ambiente, en lo relacionado en la contaminación del lugar donde funciona la empresa, generación de residuos, contaminación de fuentes hídricas etc. La guía propone principios que se deben implementar y adoptar para disminuir estos riesgos asumiendo la responsabilidad social y económica. La empresa debe proponer capacitaciones para todos sus empleados y que todos se comprometan a cuidar el medio ambiente.

### **Prácticas justas de operación.**

Argandoña, A., & Berendson, R. M. (2009) define que esta materia se enfoca en el comportamiento ético con las demás organizaciones que tenga o no relación comercial o laboral y con sus clientes, de estas depende sus resultados favorables frente a la sociedad, como también liderando programas o proyectos en el lugar de influencia de la empresa, en la guía se identifican características como anticorrupción, que se puede presentar para obtener un beneficio propio. Participación política responsable para facilitar procesos y cambiar el estilo de subsistir de sus trabajadores. Competencia justa, esta motiva a cumplir con las leyes, capacitando al personal a respetar a la competencia y no obtener beneficio de forma ilegal. Promover la responsabilidad social y por último el respeto por la propiedad.

### **Asuntos de consumidores,**

para Argandoña, A., & Berendson, R. M. (2009), la ISO 26000 promueve la responsabilidad con los consumidores o para este estudio, son los clientes, a los cuales se les debe

dar una información precisa, clara, sin discriminación, además esta norma recomienda que la empresa debe cuidar a sus clientes ante posible riesgo por los servicios o bienes que ofrezca. Se debe manejar un marketing, proteger la salud de los clientes, consumo sostenible, atención al cliente ante quejas o reclamos, proteger datos de sus clientes salvaguardando su seguridad con el derecho a la privacidad.

### **Participación y desarrollo a la comunidad**

Argandoña, A., & Berendson, R. M. (2009) refiere que la norma ISO 26000 propone que se desplieguen actividades que permitan el desarrollo en lo político, social, económico del sector en influencia de la empresa, donde se debe involucrar en la participación con la comunidad, que permitan solucionar problemas que les afecten, promover la educación, la cultura, ofrecer empleo, capacitación a los habitantes que quieran aprender algo nuevo, promover el acceso a las tecnologías. Todo esto en pro de mejorar la situación económica de quien lo necesite, aporta a programas y campañas de salud en el barrio, y, por último, realizar inversión social con el fin de aportar cambios en la sociedad.

## Capítulo 3. Resultados

### Diagnóstico

El instrumento que fue utilizado para recaudo de la información fue la encuesta, en la cual participaron 20 personas entre empleados de la empresa, proveedores y su gerente. El objetivo de la encuesta fue recolectar la mayor cantidad de información acerca del conocimiento que tenían los antes mencionados en la norma que se quiere implementar, después de analizar los resultados, desarrollar estrategias que permitan en la organización, cumplir la norma internacional que para este caso es la ISO 26000, los resultado de la encuesta son importantes, porque a partir de estos se deben tomar medidas precisas que ayuden al mejor funcionamiento de la empresa basados en la norma y aunque no es obligatoria según la ley Colombiana, es un deber, además que al implementarla, permite el crecimiento económico, social y ambiental a la organización.

Teniendo en cuenta los resultados obtenidos, se observa que se tienen bases para implementar la norma ISO 26000 en Ferre Store DAF, debiéndose crear planes de trabajo que permitan implementar los puntos planteados en la encuesta que presentaron falencias, de tal manera que estos permitan mejorar cada una de las falencias que se identificaron, permitiendo a la empresa en estudio poder cumplir los objetivos planteados en esta norma, además de permitir la participación de todos, ayudando al crecimiento de esta y permitir el compromiso dentro y fuera de la empresa. Teniendo en cuenta los instrumentos que presenta la norma ISO 26000, permiten examinar los procedimientos que se llevan en la empresa en estudio y estos concederán mejorar en lo social, laboral, empresarial y económico. Aunque las dificultades que se presentan a interior de la empresa y la resistencia al cambio pueden llegar a influir en la aplicación de esta norma, esto no debe ser un impedimento para buscar la mejora continua y el cambio.

Otro punto que se puede observar, es que la mayoría de sus empleados no tienen conocimiento acerca de la Norma ISO 26000, sin embargo cumple con algunos parámetros que no los tenía estructurados pero que se evidencian cumplimiento de algunos temas fundamentales divididos en asuntos en la norma como lo es: la distribución de funciones, pago de la seguridad social, además de generar empleo, también cumple con algunos aspectos legales, lo importante es que la empresa cumple con algunos asuntos fundamentales implementados en la ISO 26000, no está implementada en su totalidad pero teniendo en cuenta que la empresa es una empresa pequeña cumple con algunos asuntos importantes como la gobernanza, los derechos fundamentales, seguridad social, articulación con las comunidades.

Para los aspectos importantes que la empresa no está cumpliendo se concluye que se debe hacer un plan de mejora y de acción, para optimizar sus procesos productivos y comerciales.

Dentro de las preguntas realizadas al personal es si tenían conocimiento sobre las normas ISO 26000 y se obtuvo como resultado que el 80%, no tiene conocimiento sobre la norma ISO 26000, y el 20% respondió que si sabe sobre esta norma. Siendo insumo este resultado para que la empresa desarrolle campañas de capacitación y de la importancia sobre el tema de responsabilidad social empresarial, ayudando al crecimiento y desarrollo de todos sus actores.

### **Matriz de Marco Lógico**

“La metodología del marco lógico es una herramienta para facilitar el proceso de conceptualización, diseño, ejecución y evaluación de proyectos. Su énfasis está centrado en la orientación por objetivos, la orientación hacia grupos beneficiarios y a facilitar la participación y la comunicación entre las partes interesadas” ILPES (2005:13)

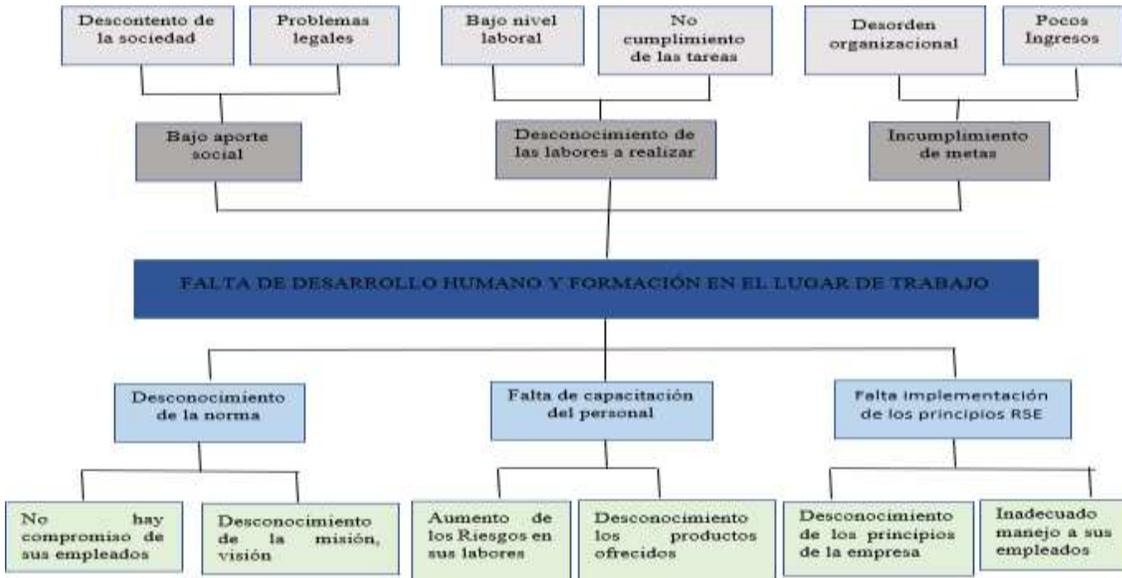
Permite buscar estrategias para mejorar la planeación, control, dirección y verificación de los procesos de la organización en estudio.

## Árbol de problemas Empresa Ferre Store DAF

Como problema central encontramos la falta de crecimiento humano y producción en el lugar de trabajo, el cual representa el tronco en el árbol, teniendo como causas principales el desconocimiento de la norma ISO 26000. Esto permite que los empleados no tengan el compromiso suficiente, desconozcan la misión y visión, aumente los riesgos físicos, económicos, los principios de su empresa y por último que el manejo del personal sea inadecuado

**Figura 2.**

*Árbol de problemas Ferretería STORE DAF*



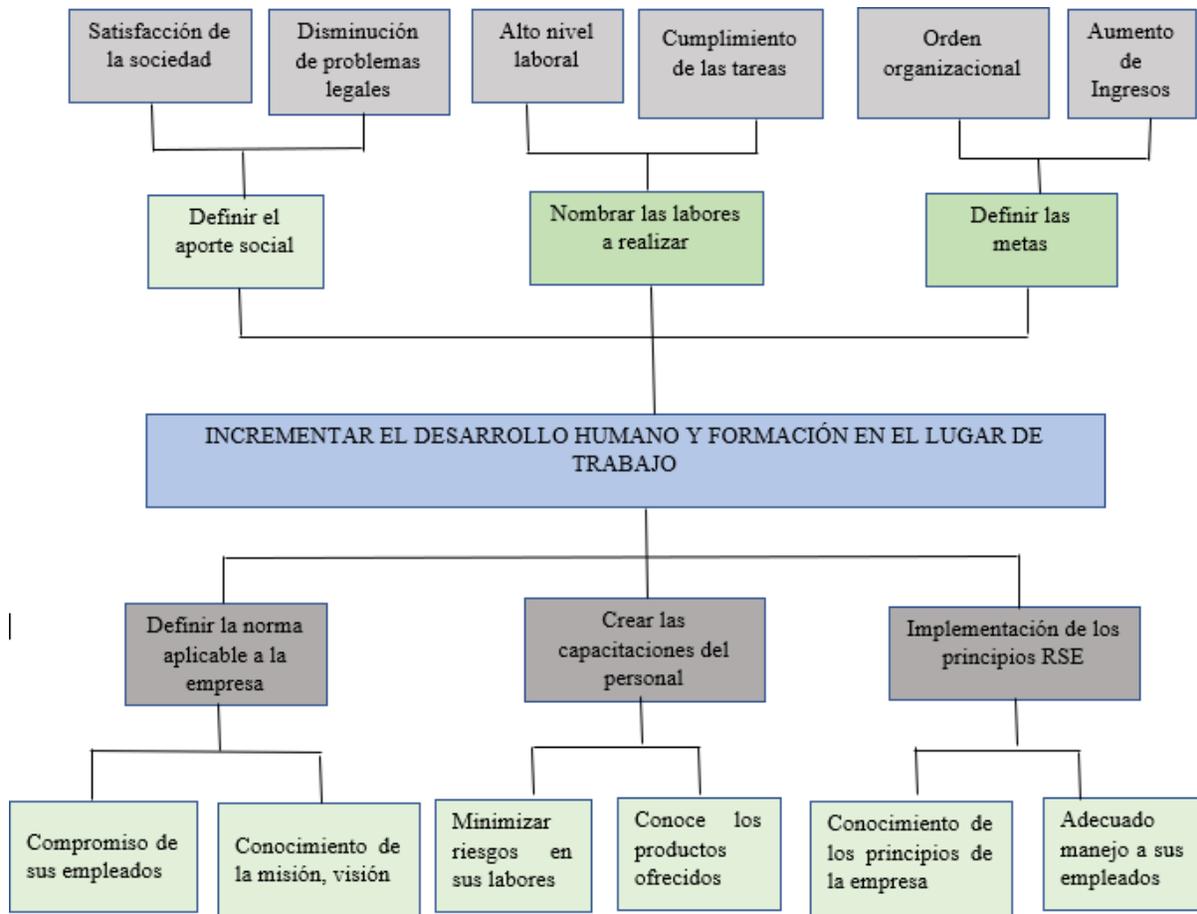
Fuente: Elaboración de los autores

### Árbol de Objetivos Empresa Ferre Store DAF

Como efectos se logró identificar el bajo aporte social que se realiza en su entorno, permitiendo descontento en la comunidad, también el desconocimiento de las labores que deben realizar cadauno de los empleados, ayudando a que exista bajo nivel laboral, incumplimiento de las tareas asignadas, no se cumplan las metas trazadas y por último, que no ingresen los recursos económicos esperados.

**Figura 3.**

*Árbol de Objetivos Ferretería STORE DAF*



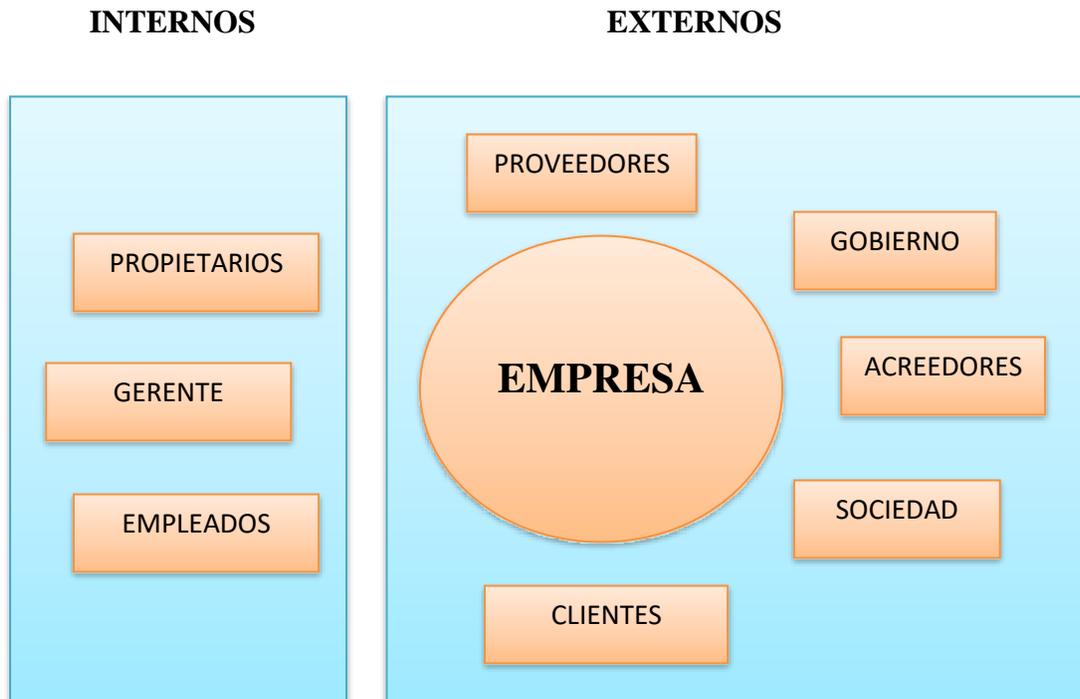
Fuente: Elaboración de los autores



## Stakeholders

Representan las agrupaciones de personas interesadas en la empresa como lo son internos y externos que proporcionan un plan de responsabilidad social empresarial para la ferretería StoreDAF.

**Figura 5** Stakeholders para empresa Ferre Store DAF



Fuente: Creación de los autores.

## Capítulo 4. Plan de Mejoramiento

### Plan de acción y rastreo

Al obtener los resultados de la empresa Ferre Store DAF, se garantiza un plan de mejoramiento a la problemática encontrada, enfocándose en los aspectos económicos, sociales y ambientales como situación de mayor impacto. Teniendo en cuenta los indicadores se establecen estrategias para el cumplimiento y seguimiento de los objetivos del plan.

**Dimensión económica:** Su objetivo principal es incrementar las ventas, mejorando la atención al cliente por medio de los canales tecnológicos como redes sociales. (Observar Tabla 1).

**Tabla 1** *Plan de Acción y de Seguimiento para la Dimensión Económica*

Dimensión	Objetivo	Estrategia	Plazo	Costo	Indicador	Seguimiento
	<b>Estratégico</b>					
<b>Economía</b>	Ampliar las ventas en un 9% con respecto al año anterior	Prestar más atención a los requerimientos del cliente.  Usar herramientas tecnológicas	1 año	\$12.000.000	[(Ingreso del presente año/ ingreso del año anterior)-1]*100	Hacer seguimiento mensual de las ventas, para evidenciar el aumento en cada mes y no bajar del objetivo.

**Nota.** Plan de acción y rastreo económico

**Fuente:** Creación de los autores.

**Dimensión social:** El objetivo principal es la capacitación de sus colaboradores en la norma ISO 26000, donde se realiza un seguimiento anual de las capacitaciones brindadas el adecuado manejo del software.

**Tabla 2** *Plan de Acción y de Seguimiento para la Dimensión Social*

<b>Dimensión</b>	<b>Objetivo</b>	<b>Estrategia</b>	<b>Plazo</b>	<b>Costo</b>	<b>Indicador</b>	<b>Seguimiento</b>
	<b>Estratégico</b>					
<b>Social</b>	Capacitar a los empleados sobre norma ISO 26000	Implementar la RSE en la empresa permitiéndonos conocer todos los procesos que se presentan y de aspectos importantes que indica la ISO 26000	1 año	4.000.000	[(# de empleados capacitados en el manejo de nuevo software/ # total de empleados) *100]	Se analiza la evolución anual de cada una de las capacitaciones, implementando nuevas estrategias y capacitando a los empleados sobre la norma ISO 26000

**Nota.** Plan de acción y rastreo social

**Fuente:** Creación de los autores.

**Dimensión Ambiental:** El objetivo principal es sensibilizar a cada uno de los trabajadores, en el buen manejo de los residuos, y promover el cuidado del medio ambiente.

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

<b>Dimensión</b>	<b>Objetivo</b>	<b>Estrategia</b>	<b>Plazo</b>	<b>Costo</b>	<b>Indicador</b>	<b>Seguimiento</b>
<b>Ambiental</b>	Promover la conciencia de la protección del (Reciclaje, buen manejo de agua, buen uso de los desechos y materiales utilizados.	Implementación de punto ecológico en punto de venta	6 meses	1'100.000	Kg de reciclaje/ mes*12	Según la línea base de reciclaje se establecerá una meta de reciclaje mensual.

**Nota.** Plan de acción y rastreo ambiental

**Fuente:** Creación de los autores

## Conclusiones

Al desarrollar la actividad del estudio en la empresa Ferre Store DAF, se comprobó que faltaban herramientas y procedimientos que promuevan las buenas prácticas laborales en cumplimiento a lo que propone la norma ISO 26000, permitiendo descubrir que a los empleados no se les brinda capacitación en estos temas, puesto que no son de cumplimiento legal en Colombia. Al desarrollar la técnica de recolección de información, en su mayoría que corresponde al 80%, desconocen el papel que juega la ISO y solo el 20% dicen tenerlo, pero también se evidenció que la empresa sin importar si conoce o no la norma, no ha desarrollado planes que estimulen la participación social, donde el 75% de los encuestados desconoce los procedimientos que la empresa realiza.

Se realizó el diagnóstico a la empresa Ferre Store DAF a partir de la norma ISO 26000, el cual permitió conocer el desempeño en los procesos internos y externos, a partir de esto se estableció un plan, que permita sensibilizar a los trabajadores, respecto a la norma.

Se diseñó un plan estratégico de capacitación anual para implementar dentro de la compañía la RSE, brindando herramientas de apoyo al gerente para hallar un balance en lo social, ingresos económicos y medio ambiente dentro de la compañía.

Con el código de ética de la compañía se fortalecieron los vínculos laborales fundamentados en el respeto, integridad y colaboración, que junto con el árbol de problemas se logra identificar las falencias que presentan los trabajadores respecto al cumplimiento de la norma.

Conforme al desenlace de la encuesta realizada, se plantean varios objetivos como medidas correctivas y preventivas donde se garantiza la capacitación de los colaboradores de la organización y resaltar la RSE para el progreso en general.

## Referencias Bibliográficas

- ANGEL, Carlos Arturo. La responsabilidad de los empresarios colombianos frente al desarrollo de la sociedad. Empresa privada y responsabilidad social. Utopita Ediciones, 1996.
- Arévalo-Martínez, R.-I., & Ortiz-Rodríguez, H. (2019). Comunicación organizacional web de la ética en las organizaciones del tercer sector. (Spanish). *El Profesional de La Información*, 28(5), 1–11.  
<https://bibliotecavirtual.unad.edu.co/login?url=https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=asn&AN=140256523&lang=es&site=ehost-live>
- ARGANDOÑA, A. (2010): “Don y gratitud en la empresa”. En: D. Melé y J.M. Castellà (des.), “El desarrollo humano integral, Comentarios interdisciplinarios a la Encíclica Caritas in veritate”, Barcelona: Editorial Ite, 227-441.
- Argandoña, A., & Berendson, R. M. (2009). Caixa” de Responsabilidad Social de la Empresa y Gobierno Corporativo. <https://media.iese.edu/research/pdfs/DI-0708.pdf>
- Bruzco, M. (2015). Pensamiento estratégico emergente en la construcción de la realidad sustentable, Sector Cacao; Estado Sucre, Venezuela. *Nósis: Revista de Ciencias Sociales y Humanidades*, 24(48), 74–99.  
<https://bibliotecavirtual.unad.edu.co/login?url=https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=edsbas&AN=edsbas.A761A71&lang=es&site=eds-live&scope=site>
- Cortina, Adela (1994), *Ética de la empresa: Claves para una nueva cultura empresarial*. Editorial Trota. Madrid. <https://www.redalyc.org/pdf/290/29002207.pdf>

Creadess. (julio de 2010). Sostenibilidad socio ambiental.

<http://www.creadess.org/index.php/informate/sostenibilidad-socio-ambiental/energias-renovables/31-blogs?limit=9&start=234>

De la Cruz, C & Fernández, J. (2016). Marco conceptual de la ética y la responsabilidad social empresarial: un enfoque antropológico y estratégico. Empresa y Humanismo.

<https://bibliotecavirtual.unad.edu.co/login?url=https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=asn&AN=117625019&lang=es&site=eds-live&scope=site>

Domínguez, M. (2011). Responsabilidad Social Corporativa.

<https://sites.google.com/site/iialvarezcatalanmayra/6-bibliografia>

Donati, Pierpaolo (1997). “El desarrollo de las organizaciones del tercer sector en el proceso de modernización y más allá”. Reis, v. 79, n. 97, pp. 113-141.

<https://doi.org/10.2307/40184010>

Elkington, J. (1998), "CONTABILIDAD DEL RESULTADO TRIPLE", Medición de la excelencia empresarial, vol. 2 núm. 3, págs. 18-22. <https://doi.org/10.1108/eb025539>

ESCUELA DE ECONOMÍA SOCIAL (2012): Estudio de la responsabilidad social en las empresas de economía social de Andalucía.

<https://www.escueladeeconomiasocial.es/comunicacion/estudio-de-la-rse-en-la-economia-social-de-andalucia>.

FRIEDMAN, M. (1970): “The social responsibility of business is to increase its profits”, New York Times Magazine, September, page SM17

Guerra, A (2007). De la Responsabilidad Social Empresarial a la Ética en el Cambio Organizacional. Compendio Revista de la Facultad de Administración y Contaduría de la Universidad Centro Occidental Lisandro Alvarado, volumen 10.

Hax, A & Majluf, N. (2014). *Lecciones en estrategia : hacia una gestión de excelencia*. Ediciones UC.

[https://bibliotecavirtual.unad.edu.co/login?url=http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=nlebk&AN=1718626&lang=es&site=eds-live&scope=site&ebv=EB&ppid=pp\\_1](https://bibliotecavirtual.unad.edu.co/login?url=http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=nlebk&AN=1718626&lang=es&site=eds-live&scope=site&ebv=EB&ppid=pp_1)

Lima, V., de Souza, F. & Nobre, P. (2014). “An analysis of corporate social responsibility in Brazil: growth, firm size, sector and internal stakeholders involved in policy definition”, *Pensamiento & Gestión*, Vol. 37, pp.125-149. <http://dx.doi.org/10.2139/ssrn.2479471>

Llanes, M & Salvador, Y. (2018). *Convergencia de la ética pública y los objetivos de desarrollo sostenible: resorte subjetivo valioso*. (Spanish). *Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, 6(1), 1–28.

<https://bibliotecavirtual.unad.edu.co/login?url=http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=eue&AN=132100014&lang=es&site=eds-live&scope=site>

Marco conceptual de la ética y la responsabilidad social empresarial: un enfoque antropológico y estratégico. *Empresa y Humanismo*, p 86.

<https://bibliotecavirtual.unad.edu.co/login?url=https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=asn&AN=117625019&lang=es&site=eds-live&scope=site>

Marulanda, N., & Rojas, M. (2019). *Ética en Instituciones de Educación Superior para la Construcción de Relaciones de Confianza con Grupos de Interés (Stakeholders)*.

*Información Tecnológica*, 30(3), 269–276.

<https://bibliotecavirtual.unad.edu.co/login?url=https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=asn&AN=137284752&lang=es&site=eds-live&scope=site>

Universidad Externado de Colombia (s.f) Modelo de gestión de RSE para empresas.

<https://administracion.uexternado.edu.co/matdi/Otros/responsabilidadSocial/herramientas/1.%20Modelo%20General.pdf>

Pigé, B. (2012). La representación de la excelencia de las empresas. *Administración y Organizaciones*, 15(29), 61–78.

<https://bibliotecavirtual.unad.edu.co/login?url=https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=fap&AN=89472258&lang=es&site=eds-live&scope=site>

Ramírez, R. I., Lay, N. D., & Sukier, H. B. (2020). Gerencia Estratégica para la Gestión de Personas del sector minero de Venezuela, Colombia y Chile. *Información tecnológica*, 31(1), 133-140.

Sánchez, N. (2007). El marco lógico. Metodología para la planificación, seguimiento y evaluación de proyectos. *Visión Gerencial*, (2), 328-343. [fecha de Consulta 2 de Marzo de 2020]. ISSN: 1317-8822. <https://www.redalyc.org/pdf/4655/465545876012.pdf>

Rodríguez-López, Judith (2005). “Tercer sector: Una aproximación al debate sobre el término”. *Revista de ciencias sociales*, v. 11, n. 3, pp. 464-474.

[http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1315-95182005000300005](http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-95182005000300005)

Torres Chanchanya, A. K. Aplicación de la norma ISO 26000 de responsabilidad social interna en la empresa Contratista Minera. SA.

Vargas-Chaves, I & Marrugo-Salas, L. (2015). La responsabilidad social empresarial como criterio orientador para la sostenibilidad y la ética de las actividades del sector bancario. *Jurídicas*, 2, 42.

<https://bibliotecavirtual.unad.edu.co/login?url=http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=edsdoj&AN=edsdoj.61c76f17644f498cba5f59d3917aefb9&lang=es&site=eds-live&scope=site>

Zamora, Y., et al. (2021). Plan de responsabilidad social y empresarial para la empresa meltec de oriente. [Curso de Profundización]. Repositorio Institucional UNAD.

<https://repository.unad.edu.co/handle/10596/43701>.

## Anexos

### Anexo A. (Enlace al código de Ética)

#### Link 1:

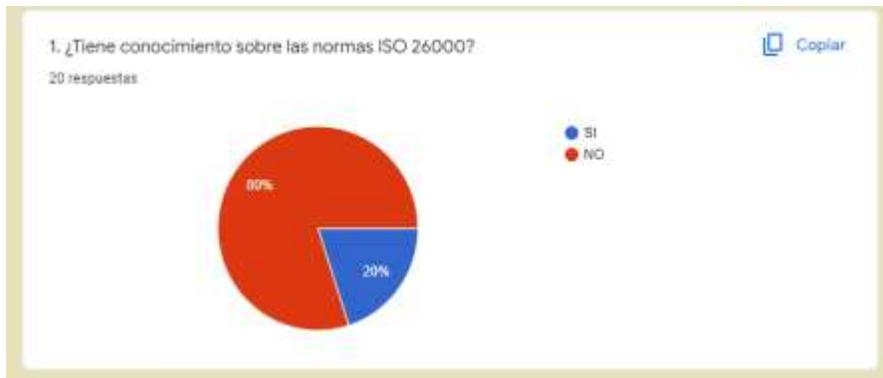
<https://editor-storage.reedsy.com/books/626e9bb638f01c43887d16d9/exports/success/cd060d02-91c2-4e51-b682-05558daab0f1/202205011709-codigo-de-etica-empresa-ferre-store-daf.zip>

### Anexo B. (Formato de recolección de información)

#### Pregunta 1

¿Tiene conocimiento sobre las normas ISO 26000?

- a) SI
- b) NO



Grafica 1. Resultado pregunta 1 encuesta.

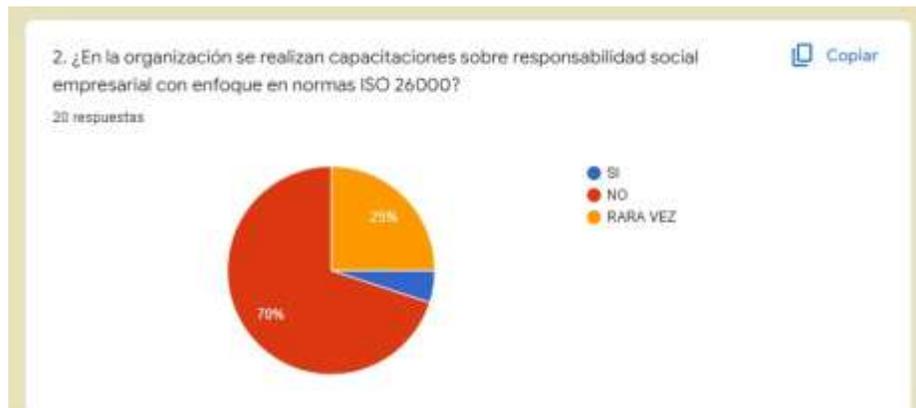
Fuente: Elaboración Propia

Análisis Grafica 1: Al realizar la encuesta al personal de empleados de la empresa, se obtuvo como resultado que el 80%, no tiene conocimiento sobre la norma ISO 26000, y el 20% respondió que si sabe sobre esta norma. Siendo insumo este resultado para que la empresa desarrolle campañas de capacitación y de la importancia sobre el tema de responsabilidad social empresarial, ayudando al crecimiento y desarrollo de todos sus actores.

### Pregunta 2

¿En la organización se realizan capacitaciones sobre responsabilidad social empresarial con enfoque en normas ISO 26000?

- a) SI
- b) NO
- c) RARA VEZ



Grafica 2. Resultado pregunta 2 encuesta.

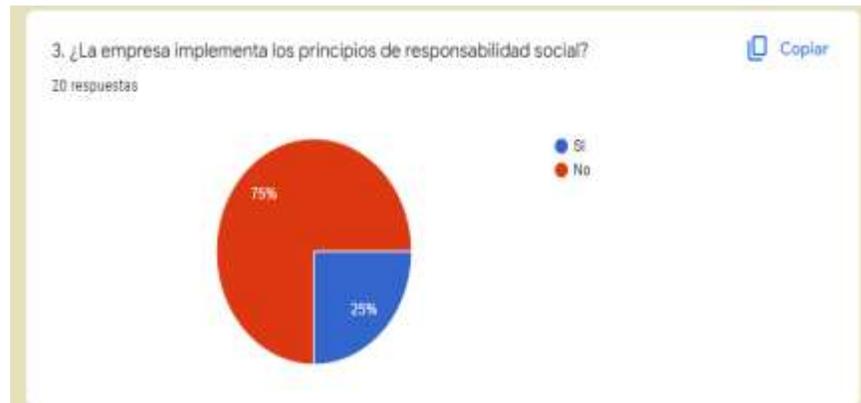
Fuente: Elaboración Propia

*Análisis grafica 2:* Teniendo en cuenta los resultados obtenidos en la encuesta a la pregunta si la organización capacita al personal sobre la norma ISO 26000, se obtuvo que el 75% de las personas encuestadas no han tenido ninguna capacitación, el 25% si han participado y el 5% rara vez, permitiendo identificar las falencias en dar a conocer esta norma y que los empleados la interioricen para mejorar y participar en los programas o proyectos que la empresa este o quiera desarrollar.

### **Pregunta 3**

¿La empresa implementa los principios de responsabilidad social?

- a) SI
- b) NO



Grafica 3. Resultado pregunta 3 encuesta.

Fuente: Elaboración Propia

*Análisis grafica 3:* A la pregunta, la empresa implementa principios de responsabilidad social empresarial, se obtuvo que el 75% no los implementa, corroborando los datos obtenidos en las dos anteriores preguntas, puesto que, al no conocer la norma, no tener capacitaciones, se obtiene

que no se implementa como lo menciona la norma ISO 26000. Se observa que el 25% si lo implementa, siendo bajo este porcentaje, y a la vez dando opciones de mejora en la aplicación de la norma.

#### Pregunta 4

¿Según su criterio qué importancia le da La empresa Ferre Store DAF dentro de la política empresarial a los derechos fundamentales? Siendo 1 el de menor importancia y 5 la mayor importancia

- Eliminación Efectiva del trabajo infantil
- Eliminación del trabajo forzoso u obligatorio sin remuneración
- Eliminación de la discriminación en materia de empleo
- Derecho a la negociación colectiva
- Todas las anteriores



Gráfica 4. Resultado pregunta 4 encuesta.

Fuente: Elaboración Propia

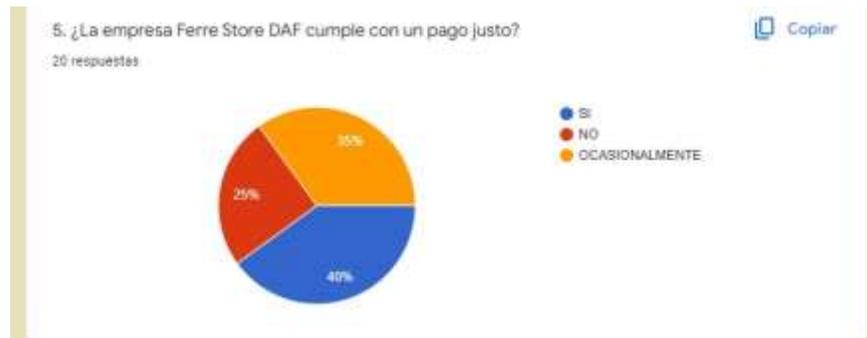
Análisis gráfica 4: Los empleados no tienen claro el concepto de los derechos fundamentales dentro de la compañía, por lo que opinan que no se le da la importancia necesaria para su

cumplimiento, por lo tanto es necesario capacitar al personal dando a conocer cada uno de estos beneficios de estos criterios dentro y fuera del negocio; se debe concientizar al personal sobre dar a conocer a tiempo sus inconformidades o vulneración de estos derechos para tomar medidas preventivas y correctivas a tiempo, con esto se puede mitigar el no cumplimiento de este objetivo.

### Pregunta 5

¿La empresa Ferre Store DAF cumple con un pago justo?

- a) SI
- b) NO
- c) OCASIONALMENTE



Grafica 5. Resultado pregunta 5 encuesta.

Fuente: Elaboración Propia

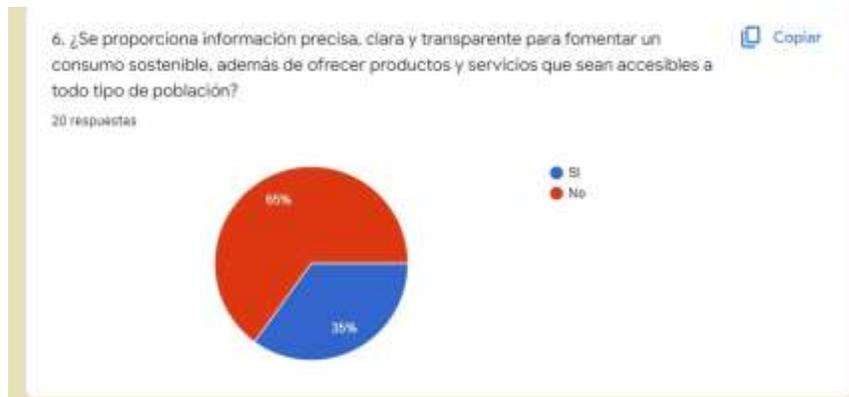
*Análisis grafica 5:* Aunque se cumple con el pago por labores a cada uno de los empleados, más del 50% opinan que no es justo el pago, por lo que se debe realizar un verificación o comparación de salario frente a otras compañías del mismo sector, analizando si es viable realizar ajuste de

pagos o la inconformidad no aplica, además se debe consultar con cada uno de los empleados su perspectiva sobre este tema.

### Pregunta 6

¿Se proporciona información precisa, clara y transparente para fomentar un consumo sostenible, además de ofrecer productos y servicios que sean accesibles a todo tipo de población?

- a) SI
- b) NO



Grafica 6. Resultado pregunta 6 encuesta.

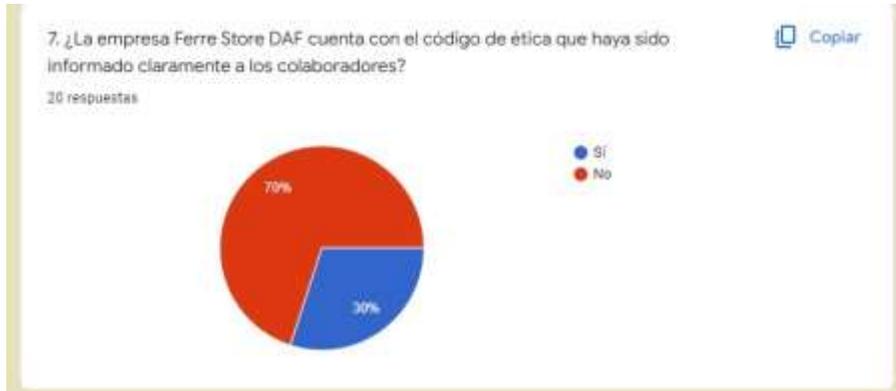
Fuente: Elaboración Propia

*Análisis grafica 6:* Ya que el 65% de los encuestados indica que no es clara la información sobre nuestros productos y servicios, es necesario realizar un plan de trabajo donde se identifique cual es la falla, ya que si esta es la percepción de los empleados, se debe pensar que así mismo es para nuestros clientes, como medida correctiva se debe capacitar a los empleados sobre los productos y servicios brindados en el negocio y fomentar la auto capacitación en productos nuevos.

### Pregunta 7

¿La empresa Ferre Store DAF cuenta con el código de ética que haya sido informado claramente a los colaboradores?

- a) SI
- b) NO



Grafica 7. Resultado pregunta 7 encuesta.

Fuente: Elaboración Propia

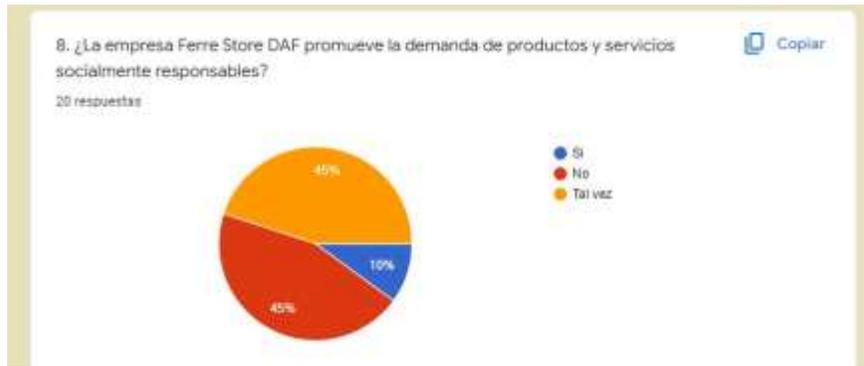
*Análisis grafica 7:* En vista que no es de conocimiento de los empleados el código de ética que se tiene en la compañía, es evidente la falta de capacitación a personal nuevo y antiguo sobre el marco institucional del negocio, por lo tanto, es de gran importancia dar a conocer esta información ya que ellos son la voz a voz frente a la comunidad.

### Pregunta 8

¿La empresa Ferre Store DAF promueve la demanda de productos y servicios socialmente responsables?

- a) Si

- b) No
- c) Tal vez



Gráfica 8. Resultado pregunta 8 encuesta.

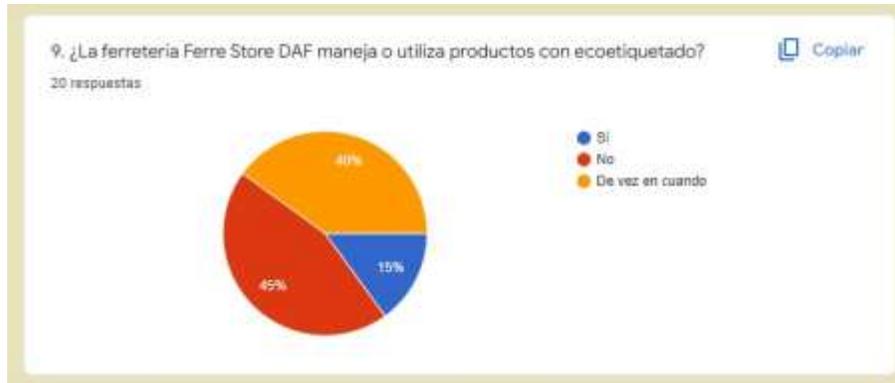
Fuente: Elaboración Propia

*Análisis gráfica 8:* Como se muestra en la gráfica, el 45% de los encuestados refieren que la empresa Ferre Store DAF No promueve la demanda en los productos y servicios socialmente responsables, ya que esto viene siendo un compromiso con la empresa de conocer los impactos y las decisiones que se toman dentro de la organización con un trato de responsabilidad y ético, el 45% tal vez creen que se cumpla, un 10% tiene conocimiento de que esto si se aplique en la empresa muy pocas personas lo conocen, es deber de que todos los empleados tengan conocimiento de ello.

### Pregunta 9

¿La ferretería Ferre Store DAF maneja o utiliza productos con eco etiquetado?

- a) Si
- b) De vez en cuando
- c) No



Grafica 9. Resultado pregunta 9 encuesta.

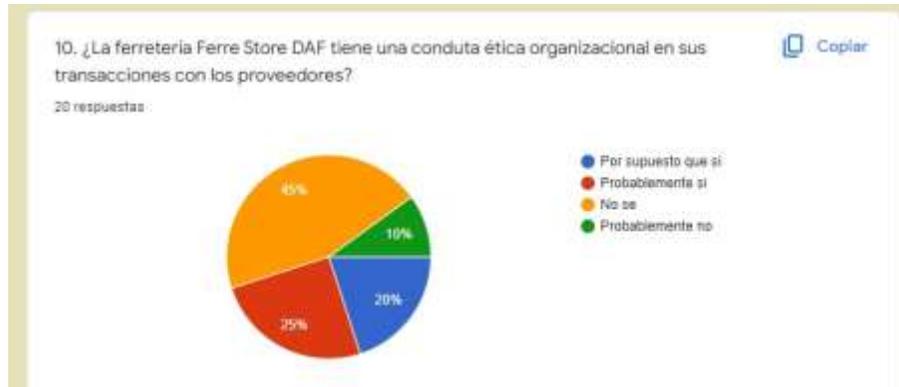
Fuente: Elaboración Propia

*Análisis gráfico 9:* Como se presenta en la siguiente grafica de vez en cuando con un 40% los empleados perciben que la empresa Ferre Store DAF utiliza productos con eco etiquetado, un 45% nos muestra que la empresa no maneja este requerimiento que es bastante preocupante para la empresa ya que esto son requerimientos que se deben de certificar.

### **Pregunta 10**

¿La ferretería Ferre Store DAF tiene una conducta ética organizacional en sus transacciones con los proveedores?

- Por supuesto que si
- Probablemente si
- No se
- Probablemente no



Grafica 10. Resultado pregunta 10 encuesta.

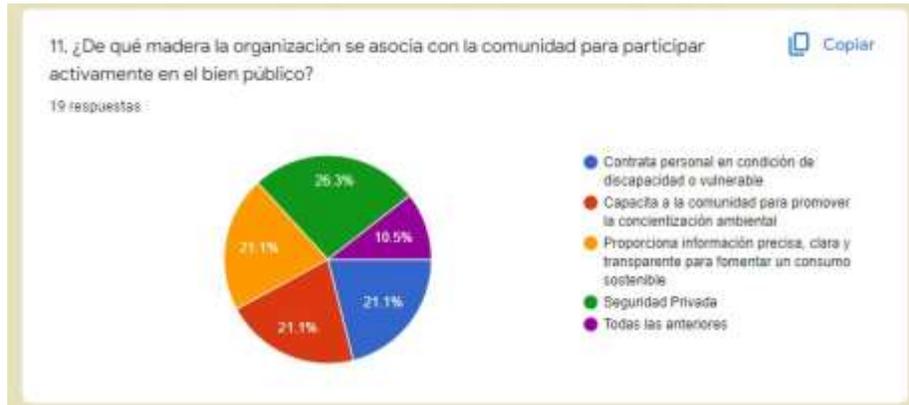
Fuente: Elaboración Propia

*Análisis gráfico 10:* Como lo representa la gráfica el 45% de los encuestados presenta inconformidad al momento de presentar una conducta ética ya que esto hace referencia a un código moral, la responsabilidad social es una obligación de la empresa que es de establecer que se utilice en cada una de las actividades que ofrece la empresa Ferre Store DAF, como hay encuestadores que creen que probablemente sí representa esta conducta.

### Pregunta 11

¿De qué manera la organización se asocia con la comunidad para participar activamente en el bien público?

- Contrata personal en condición de discapacidad o vulnerable
- Capacita a la comunidad para promover la concientización ambiental
- Proporciona información precisa, clara y transparente para fomentar un consumo sostenible.
- Seguridad Privada



Grafica 11. Resultado pregunta 11 encuesta.

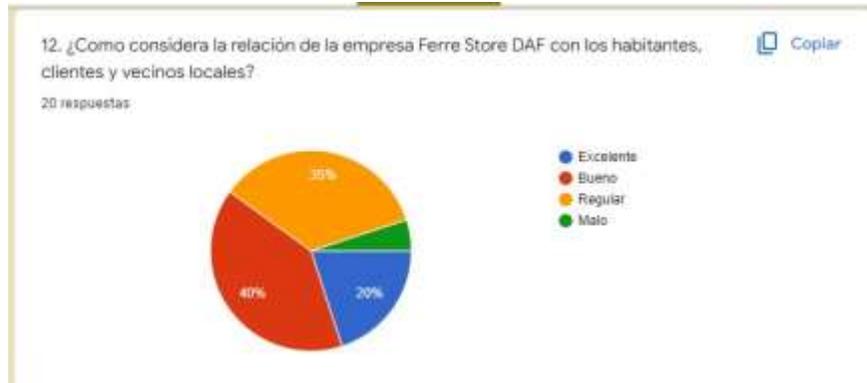
Fuente: Elaboración Propia

*Análisis gráfico 11:* Las respuestas son interactivas y se demuestra el interés de la organización por querer participar en apoyo a la comunidad.

### Pregunta 12

¿Cómo considera la relación de la empresa Ferre Store DAF con los habitantes, clientes y vecinos locales?

- a) Excelente
- b) Bueno
- c) Malo
- d) Regular



Grafica 12. Resultado pregunta 12 encuesta.

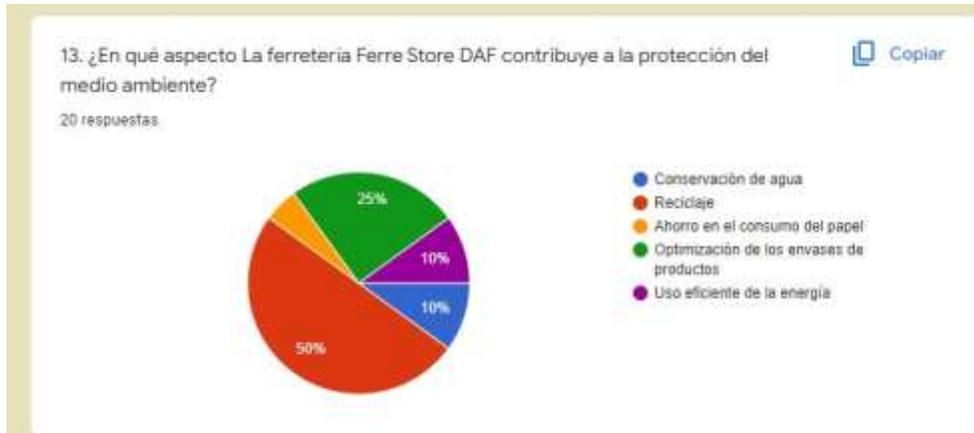
Fuente: Elaboración Propia

*Análisis gráfico 12:* Se evidencia generosidad por parte de la empresa en tener acercamiento con las partes interesadas

### Pregunta 13

¿En qué aspecto La ferretería Ferre Store DAF contribuye a la protección del medio ambiente?

- a) Conservación de agua
- b) Reciclaje
- c) Ahorro en el consumo de papel
- d) Optimización de los envases de productos
- e) Uso eficiente de la energía



Grafica 13. Resultado pregunta 13 encuesta.

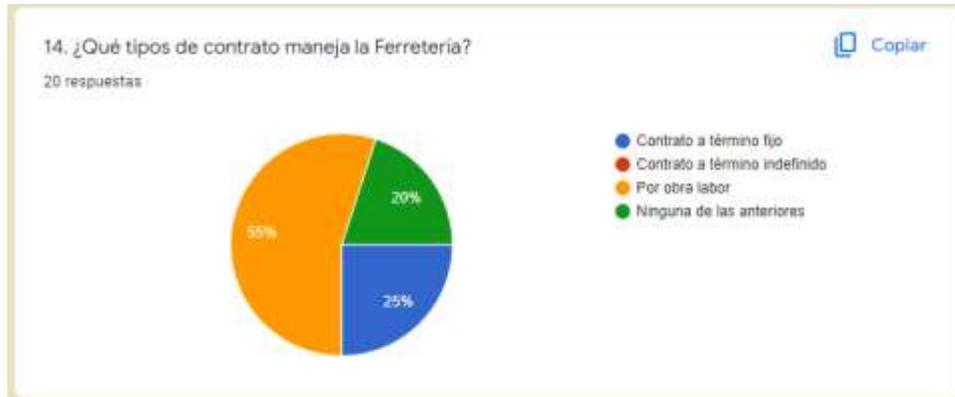
Fuente: Elaboración Propia

*Análisis gráfico 13:* Se evidencia que la empresa se esfuerza en cuidar el medio ambiente

#### **Pregunta 14**

¿Qué tipos de contrato maneja la Ferretería?

- a. Contrato a término fijo
- b. Contrato a término indefinido
- c. Por obra labor
- d. Ninguna de las anteriores



Grafica 14. Resultado pregunta 14 encuesta.

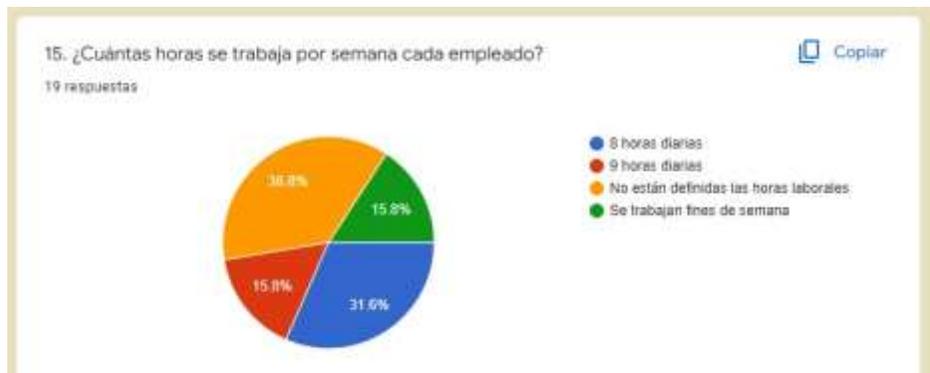
Fuente: Elaboración Propia

*Análisis gráfico 14:* A pesar que hay colaboradores que manifiestan los tipos de contrato que tienen el 20% no conocen que tipo de contrato tienen

### Pregunta 15

¿Cuántas horas se trabaja por semana cada empleado?

- 8 horas diarias
- 9 horas diarias
- No están definidas las horas laborales
- Se trabajan fines de semana



Grafica 15. Resultado pregunta 15 encuesta.

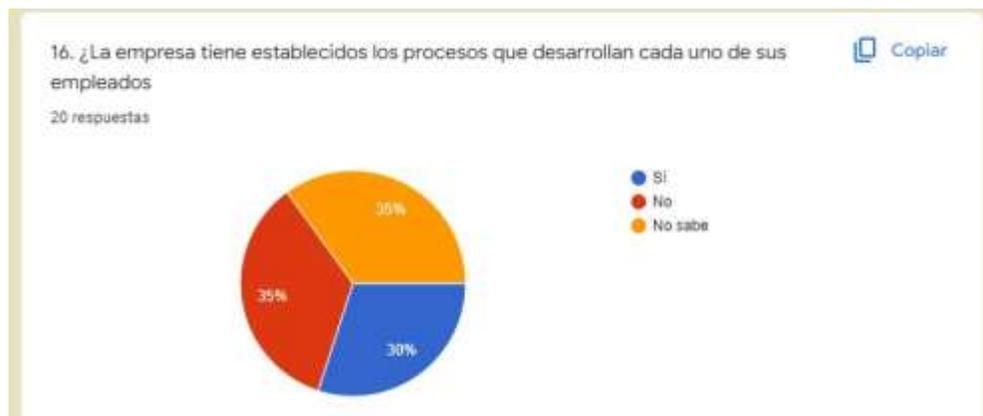
Fuente: Elaboración Propia

*Análisis gráfica 15:* del 100% de la población encuestada el 15.8% se trabajan los fines de semana lo cual es importante definir si se pagan las horas festivas con dominicales ya que se debe cumplir con la ley laboral actual, el 15.8% de la población encuestada dice que trabajan 9 horas esto quiere decir que se están trabajando más de las 8 ocho horas se debe analizar si se pagan las horas extras, el 31.6% de la población encuestada dice que trabajan 8 horas que es lo legalmente establecido, pero se debe analizar si se paga lo legal, el 36.8% de la población encuestada dice que no están definidas las horas laborales, este valor indica que los colaboradores de la empresa no tienen claro cuantas horas trabajan esto es muy importante analizarlo ya que se debe firmar un contrato donde se indiquen las horas para velar por los recursos y beneficios que tiene cada empleado.

### Pregunta 16

¿La empresa tiene establecidos los procesos que desarrollan cada uno de sus empleados?

- a) Si
- b) No
- c) No sabe



Grafica 16. Resultado pregunta 16 encuesta.

Fuente: Elaboración Propia

*Análisis gráfica 16:* del 100% de la población encuestada indica que el 30% de la población si tiene claro los procesos de cada uno de los empleados, el 35% indica que no tiene claro los procesos, con estos resultados podemos concluir que se deben aclarar todos los procesos que tiene cada empleado para beneficio tanto de los colaboradores y de la empresa ya que pueden ser más efectivos y eficaces los procesos operativos y administrativos que tiene la organización, el otro 35% no sabe que son los procesos y no sabe los procesos que desarrollan cada empleado, esto es perjudicial para la organización ya que los procesos puede ser no muy eficaces se debe hacer un plan estratégico donde se muestren y describan cada uno de los procesos para su efectiva operación.