

**Plan estratégico para el diseño del código de conducta y protocolo anticorrupción para la empresa Oxígeno Ropa en Cuero, basado en la Norma ISO 26000**

Anyel Natalia Henao Bohórquez

Sandra Liliana Reyes Pardo

Carolina Pascuas Cano

Johanna Muñoz Alba

Yisel Vargas Vivas

Asesora

Carolina Sánchez

Universidad Nacional Abierta y a Distancia - UNAD

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

Administración de Empresas

2023

## Resumen

La norma ISO 26000 fue creada con el propósito de guiar a todo tipo de organizaciones hacia una mayor responsabilidad social, incluyendo tanto el bienestar humano como el ambiental. Esta norma tiene como objetivo proporcionar un claro y directo direccionamiento en este ámbito. En este contexto, la empresa Oxígenos Ropa en Cuero S.A.S ha sido seleccionada para implementar la norma, utilizando la herramienta de entrevistas dirigidas a varias poblaciones dentro de la organización para recopilar información y medir el cumplimiento de cada una de las materias establecidas por la norma. Se presenta un análisis del direccionamiento estratégico de la empresa Oxígenos Ropa en Cuero SAS, ubicada en Bogotá, Colombia, en términos de su compromiso de prevenir la corrupción y el desarrollo de la ética empresarial. Se establecen objetivos claros y específicos alineados con la Norma ISO 26000 y los valores de la organización, se definen políticas y procedimientos éticos, se implementan acciones de capacitación y sensibilización y se establece un sistema de monitoreo y mejora continua. Se identifican los responsables, plazos involucrados en cada acción. El objetivo final es promover un clima ético y transparente dentro de la empresa que beneficie a la sociedad en general. El presente manuscrito tiene como objetivo dar a conocer el plan estratégico para el diseño del código de conducta y protocolo anticorrupción de la empresa Oxígeno Ropa en Cuero, basado en la Norma ISO 26000, que busca promover la integridad y la transparencia en todas las operaciones de la empresa y así mismo contribuir a la lucha con la corrupción en todas sus formas.

***Palabras clave:*** análisis, diseño, indicadores, instrumento, norma.

## Abstract

The ISO 26000 standard was created with the purpose of guiding all types of companies towards greater social responsibility, including both human and environmental well-being. This standard aims to provide clear and direct guidance in this field.

In this context, the company Oxígenos Ropa en Cuero S.A.S has been selected to implement the standard, using the tool of directed interviews with various populations within the organization to gather information and measure compliance with each of the topics established by the standard.

An analysis of the strategic direction of Oxígenos Ropa en Cuero S.A.S, located in Bogotá, Colombia, is presented in terms of its commitment to preventing corruption and promoting business ethics. Clear and specific objectives aligned with ISO 26000 and the company's values are established, ethical policies and procedures are defined, training and awareness-raising actions are implemented, and a monitoring and continuous improvement system is established. The responsible parties, deadlines, and costs involved in each action are identified. The ultimate goal is to promote an ethical and transparent climate within the company that benefits society as a whole.

This document announce the strategic plan for designing the code of conduct and anti-corruption protocol of Oxigeno Ropa en Cuero, based on ISO 26000, transparency in all company operations and likewise contribute to the fight against corruption in all its forms.

**Keywords:** analysis, design, indicators, instrument, standard

## Tabla de Contenido

Objetivos .....	8
Marco Institucional.....	9
Estructura organizacional.....	11
Diagnóstico.....	12
Matriz de marco lógico.....	13
Stakeholders de la empresa Oxígenos Ropa En Cuero SAS .....	15
Árbol Problemas.....	16
Árbol de Objetivos.....	17
Mapa Estratégico.....	18
Plan de Mejoramiento.....	19
Estructura sugerida para el código de conducta y protocolo anticorrupción.....	21
Recomendaciones.....	23
Conclusiones.....	24
Referencias.....	25
Apéndices .....	27

**Lista de Tablas**

<b>Tabla 1.</b> <i>Plan de acción y seguimiento</i> .....	20
---	----

## Lista de Figuras

<b>Figura 1.</b> <i>Estructura organizacional</i> .....	11
<b>Figura 2.</b> <i>Stakeholders de la Empresa Oxígenos Ropa En Cuero SAS</i> .....	15
<b>Figura 3.</b> <i>Árbol problemas</i> .....	16
<b>Figura 4.</b> <i>Árbol de objetivos</i> .....	17
<b>Figura 5.</b> <i>Mapa estratégico</i> .....	18

## Lista de Apéndices

<b>Apéndice A.</b> <i>Encuesta dirigida a los clientes de la empresa</i> .....	27
<b>Apéndice B.</b> <i>Encuesta dirigidos a los colaboradores de la empresa</i> .....	28
<b>Apéndice C.</b> <i>Encuesta al área administrativa</i> .....	30
<b>Apéndice D.</b> <i>Encuesta dirigida a la comunidad</i> .....	32

## **Objetivos**

### **Objetivo General**

Proponer el plan estratégico para el diseño de código de conducta y protocolo anticorrupción para la empresa Oxígeno Ropa en Cuero, basado en la Norma ISO 26000.

### **Objetivos Específicos**

Realizar un diagnóstico de la organización, identificando los riesgos de corrupción y definir medidas preventivas para su mitigación.

Definir los Stakeholders de la empresa para proponer el plan estratégico, para el mejoramiento, en la materia de prácticas justas de operación.

Establecer objetivos estratégicos, estrategias, plazos, indicadores en las variables económica, social y ambiental.

Sugerir a la organización un plan de acción y seguimiento, una estructura de código de conducta y protocolo anticorrupción y recomendaciones generales para la correcta aplicación.



## **Marco Institucional**

**Nombre de la empresa:** Oxígenos Ropa en Cuero S.A.S.

**Sector:** Manufacturero.

**Ubicación:** Barrio Restrepo - Localidad de Antonio Nariño en Bogotá DC.

**Misión:** La misión de Oxígeno Ropa en Cuero es diseñar y fabricar prendas de cuero de calidad, lo más importante es satisfacer las necesidades que tienen nuestros clientes nacionales e internacionales, utilizando productos de calidad y tecnología de punta. Nos esforzamos por superar las expectativas y necesidades de cada uno de nuestros clientes en cuanto a temas de diseño y servicio.

**Visión:** Nuestra visión es ser una marca líder en prendas de cuero en Colombia, reconocida por nuestros productos y su calidad, la innovación en diseño y el excelente servicio al cliente. Además, buscamos tener un crecimiento en nuestra presencia en el mercado internacional, consolidándonos como un referente en el sector manufacturero de la moda.

### **Valores**

**Calidad:** ofrecemos a nuestros clientes productos con la más alta calidad, utilizando materiales de primera y tecnología de punta.

**Diseño:** La innovación y el diseño son pilares fundamentales de nuestra empresa, buscamos estar siempre a la vanguardia de las tendencias y ofrecer productos únicos y atractivos.

**Servicio al cliente:** Brindamos un servicio excepcional a nuestros clientes, escuchamos sus necesidades y ofrecemos soluciones personalizadas y eficaces.

**Responsabilidad social:** Nos preocupamos por el bienestar de nuestra comunidad y el impacto que generamos en el medio ambiente. Por ello, actuamos de manera responsable en todas nuestras operaciones.

Trabajo en equipo: Fomentamos el trabajo en equipo y la colaboración, creemos que juntos, podemos alcanzar mejores resultados y mejorar constantemente.

El direccionamiento estratégico de Oxígenos Ropa en cuero S.A.S se enfoca en ser una empresa de clase nacional en la confección de artículos de cuero, incursionando en el mercado nacional a través de diversos canales, incluyendo ventas en línea, ventas colectivas, tiendas físicas, franquicias y sucursales. La empresa tiene como objetivo complacer y conquistar a sus clientes mediante la fabricación de productos de alta calidad, utilizando las mejores materias primas de cuero y accesorios, e innovando constantemente en diseños y marca.

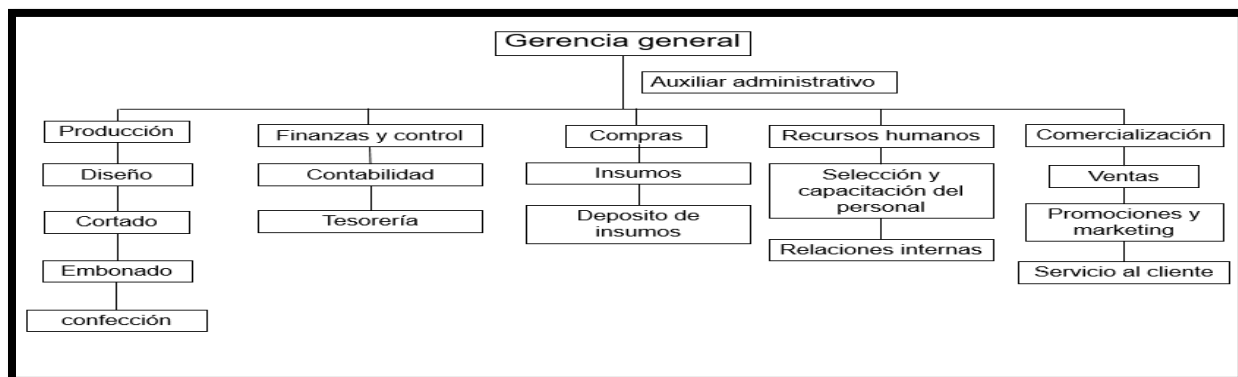
La misión se centra en la satisfacción del cliente, la integridad y el respeto hacia los colaboradores, el aporte a la comunidad y la amigabilidad con el medio ambiente. La visión de Oxígenos Ropa en cuero SAS se enfoca en ser reconocida como una empresa líder en su sector, a nivel nacional, ofreciendo productos de calidad y manteniendo un enfoque constante en la innovación y la expansión.

Los valores reflejan el compromiso de la empresa con sus clientes externos, sus colaboradores, la comunidad y el medio ambiente, y se integran en todas las actividades y decisiones. Con este direccionamiento estratégico, Oxígenos Ropa en cuero S.A.S busca consolidar su posición en el mercado, manteniendo su compromiso con calidad, la innovación y la responsabilidad social.

## Estructura Organizacional

**Figura 1**

*Estructura Organizacional la empresa Oxígenos Ropa En Cuero S.A.S.*



*Fuente:* Empresa Oxígenos Ropa En Cuero SAS.

## Diagnóstico

En la empresa Oxígenos ropa en Cuero, se aplicó la encuesta para la recolección de datos, en 4 áreas para poder realizar adecuadamente el diagnóstico de la empresa, teniendo en cuenta los 7 criterios o temas de análisis, referenciados en norma ISO 26000; obteniendo los siguientes resultados:

El área de las prácticas laborales y el área de derechos humanos de la organización se encuentran muy bien conformada, debido a que los colaboradores se encuentran satisfechos con las jornadas de trabajo y pagos justo se ajustan, ya que se encuentran acordes con la labor, de igual forma, se encuentran satisfechos con los espacios de trabajo, porque la empresa realizó hace poco tiempo una gran inversión para garantizar espacios de trabajo seguros.

El área de gestión ambiental tiene oportunidades de mejora referente a la participación del área administrativa en la contribución con el medio ambiente, se deben implementar políticas de reciclaje.

El área de asunto de consumidores está bien implementada por contar con una buena relación y precios justos a los clientes.

En la materia de prácticas justas de operación, cuenta con un nivel bajo de implementación en su cumplimiento, debido a su falta de procedimientos y control para la prevención a posibles y futuros riesgos en temas relacionados con la corrupción, generando dificultad a la compañía con la interacción ética con sus clientes, socios, proveedores y contratistas.

### **Matriz de Marco Lógico**

La materia de menor implementación de la norma en la que trabajaremos el presente plan estratégico es la de prácticas justas de operación.

En la empresa Oxigeno Ropa en Cuero, cuya ubicación geográfica está en la parte manufacturera de la ciudad de Bogotá, se aplicó el instrumento de la encuesta, dado que cuenta las materias de la norma ISO 26000, para poder identificar si la empresa está realizando la correcta implementación de esta. A continuación, se evidencia los problemas encontrados, posterior a los resultados.

1. No existe código de conducta y protocolo de anticorrupción.
2. No cuenta con control interno anticorrupción.
3. No existe un protocolo interno para denuncias.
4. Baja evidencia de que la organización promueve la protección de la salud y la seguridad en sus productos.

Teniendo en cuenta el instrumento ejecutado en la empresa, se evidenció que no existe, cómo detectar, denunciar y controlar la corrupción dentro de las labores realizadas en la organización, debido a la falta de diseño y direccionamiento dentro de los procesos contra este acto delictivo, se detectó que no cuenta con un proceso interno inicial de denuncias y no hay forma de direccionar a los empleados, en caso tal de presentarse algún caso de corrupción.

Estos son los grupos de interés a los que se dirigirán el plan estratégico que se presentará:  
Empleados: Son el grupo más importante de la empresa y son clave en la implementación del código de conducta y protocolo de anticorrupción. Es fundamental que se capaciten y se

sensibilicen para que comprendan la importancia del proyecto y puedan llevar a cabo las políticas y procedimientos definidos.

**Directivos y dueños de la empresa:** Son los responsables de liderar el proyecto y garantizar su implementación efectiva. Deben comprometerse con el proyecto y comunicar los valores y principios éticos a todos los procesos de la organización.

**Clientes:** Son un grupo importante de interés y esperan que la empresa tenga un comportamiento ético y responsable. La implementación del código de conducta y protocolo de anticorrupción puede mejorar la confianza de los clientes internos y externos en la organización y su lealtad.

**Proveedores:** Es un grupo importante de interés y la implementación del código de conducta y protocolo de anticorrupción puede influir en su percepción de la empresa y su decisión de trabajar con ella.

**Comunidad:** La implementación del código de conducta y protocolo de anticorrupción también puede mejorar la percepción de la empresa en la comunidad y contribuir al desarrollo sostenible.

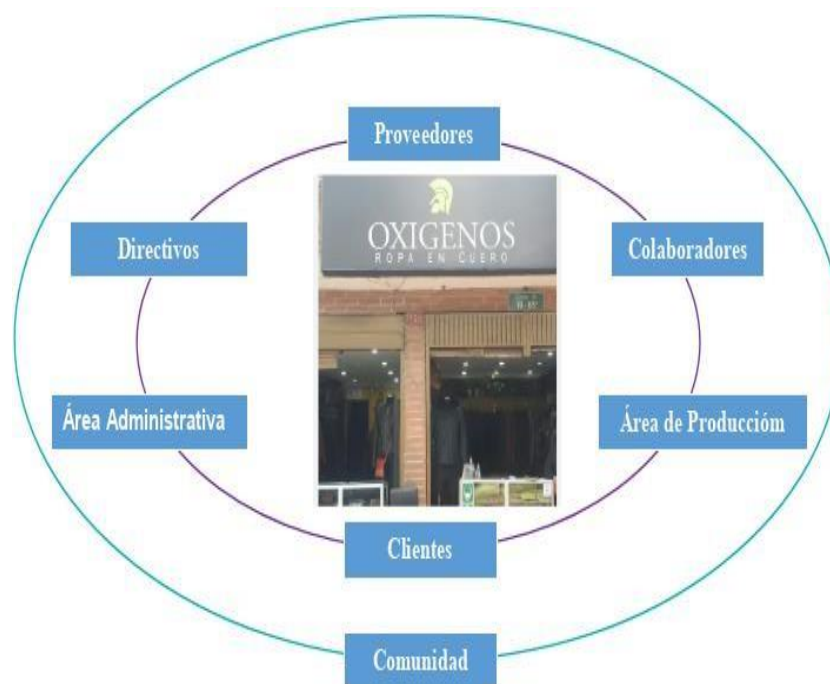
**Área Administrativa:** La base para la implementación del código de conducta inicia en los procesos administrativos debido a que es el conjunto de personas que vinculan la actividad principal basada en decisiones previamente organizadas para dar alcance al cumplimiento de los objetivos estratégicos dentro de la organización.

**Área de Producción:** El área de producción conforma el grupo de interés de los proveedores, comunidad, clientes y accionistas.

## Stakeholders de la Empresa Oxígenos Ropa En Cuero SAS

**Figura 2**

*Stakeholders de la empresa Oxígenos Ropa En Cuero SAS.*



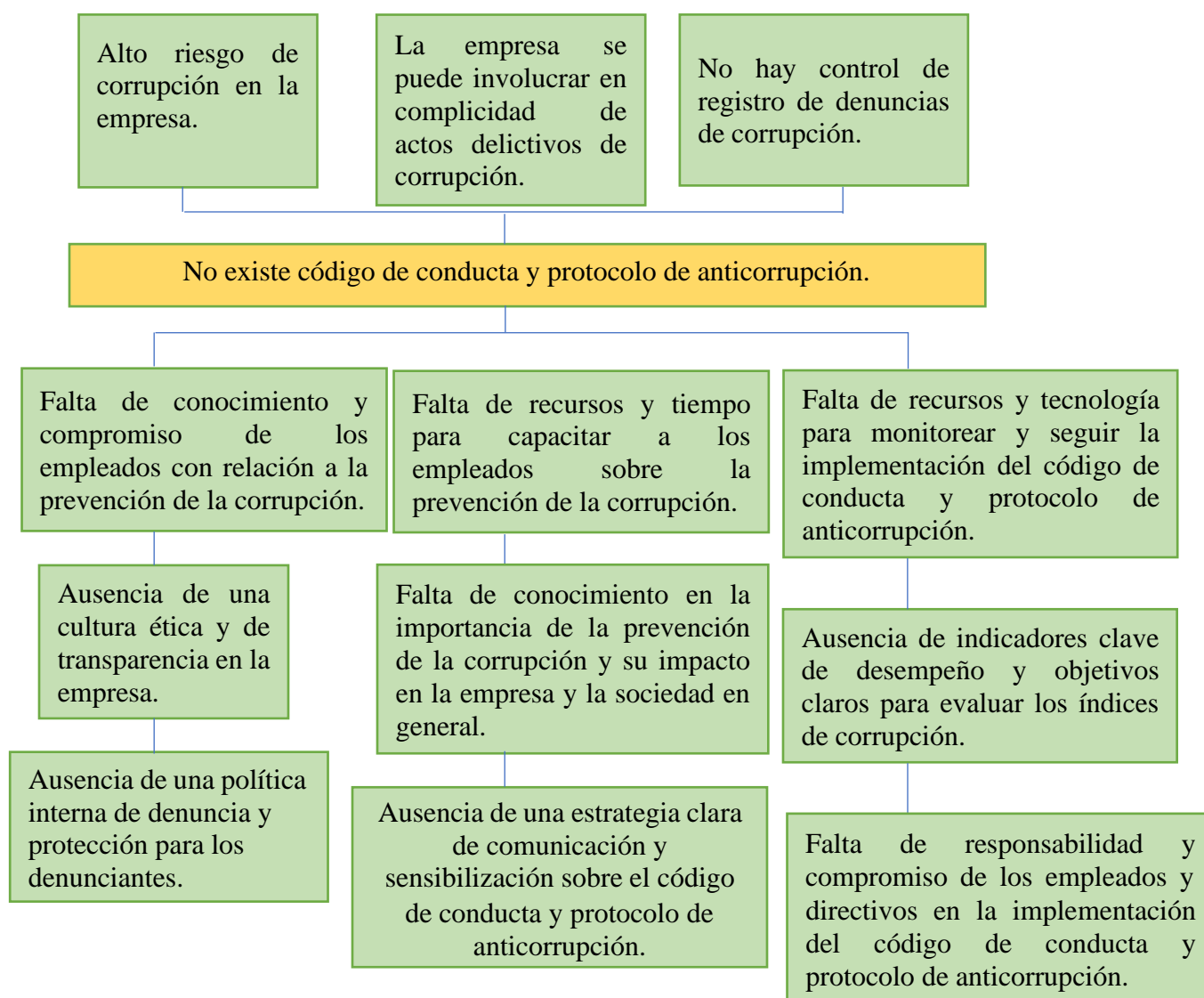
*Fuente: Autoría propia.*

### Árbol de Problemas

El árbol de problemas de la empresa Oxígenos Ropa En Cuero S.A.S, nos ayudó a identificar los impactos negativos de la baja implementación de la materia prácticas justas de operación y analizar las causas y sus consecuencias.

**Figura 3**

*Árbol de problemas - Oxígenos Ropa en cuero SAS.*



*Fuente:* Autoría propia.

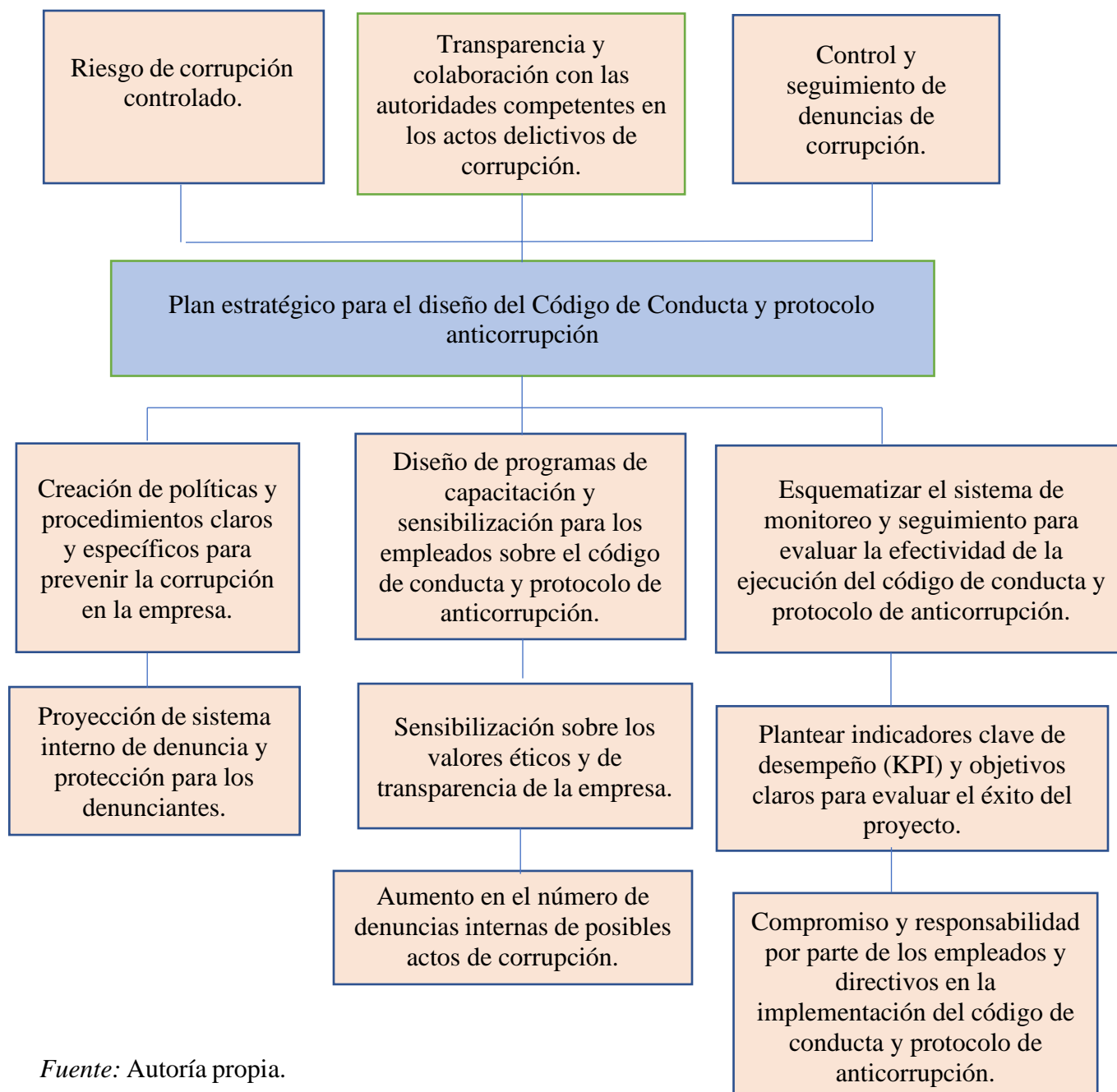


## Árbol de Objetivos

El árbol de objetivos de la empresa Oxígenos Ropa En Cuero S.A.S, nos ayudó a planificar las acciones, para un resultado favorable.

**Figura 4**

*Árbol de objetivos - Oxígenos Ropa en Cuero SAS.*



*Fuente:* Autoría propia.

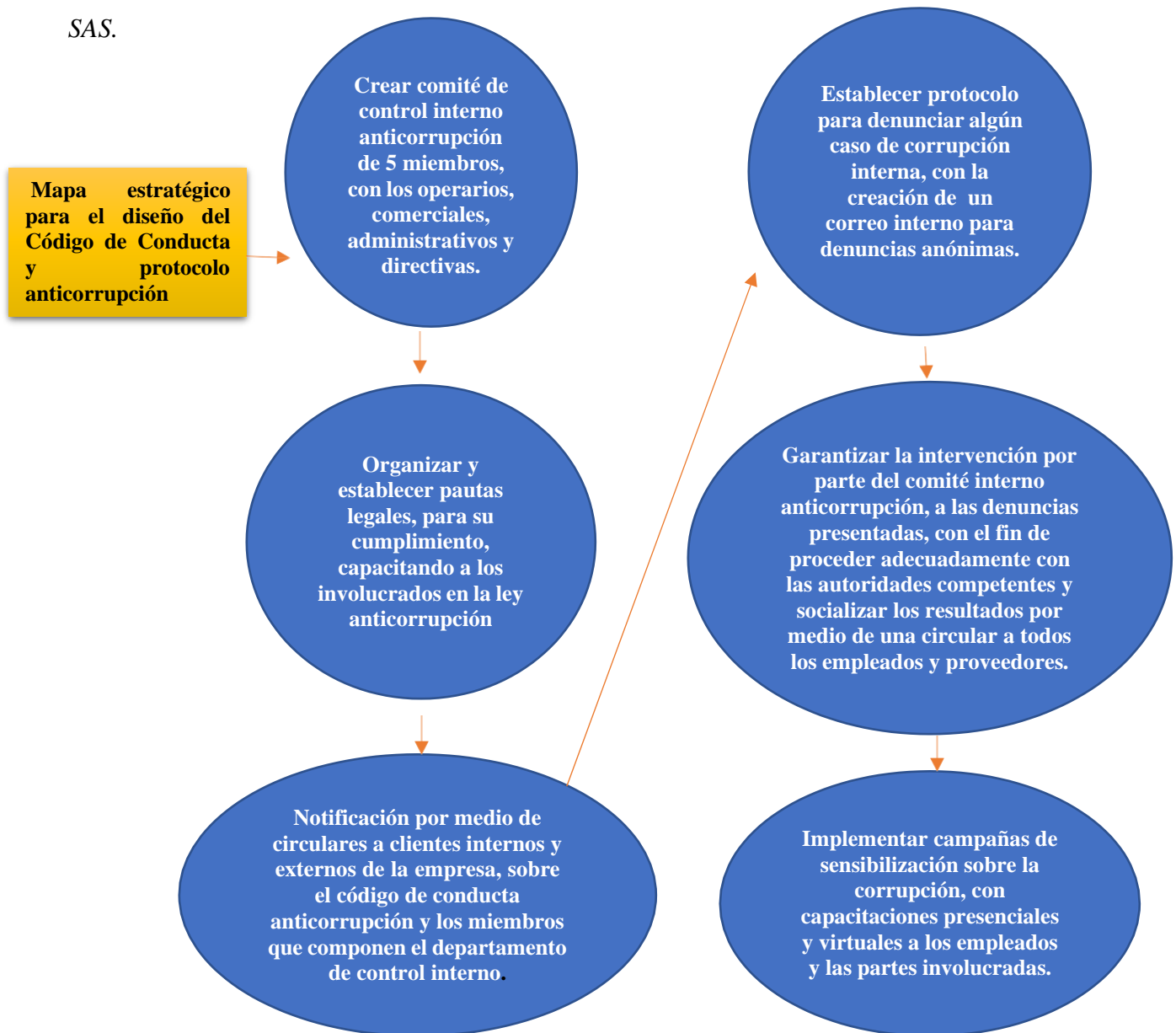
## Mapa Estratégico

Esta herramienta se realizó, teniendo en cuenta lo que se pudo identificar en árbol de problemas y el de objetivos, con el fin de definir las estrategias para dar alcance a un resultado efectivo.

### Figura 5

Mapa estratégico para la materia Prácticas justa de operación - Oxígenos Ropa en Cuero

SAS.



Fuente: Autoría propia.

## **Plan de Mejoramiento**

El presente plan de acción es una herramienta fundamental para establecer objetivos claros y definir las estrategias y actividades necesarias para lograrlos. Sirve como una guía detallada para coordinar los recursos y esfuerzos de la empresa Oxígeno Ropa en Cuero SAS, y para asegurarse de que se esté avanzando en la dirección correcta. También permite medir el progreso y los resultados, identificar y abordar los obstáculos que surjan en el camino, y ajustar las estrategias según sea necesario.

En primer lugar, se establecen los objetivos generales de Oxígeno Ropa en Cuero SAS a corto y largo plazo. Estos objetivos se enfocan en el crecimiento y la expansión de la empresa, así como en la mejora de la calidad de sus productos y servicios. Se definen metas específicas y medibles para cada objetivo, lo que permite un seguimiento claro del progreso.

A continuación, se desarrollan las estrategias y acciones necesarias para alcanzar los objetivos establecidos. Esto implica la asignación de recursos, la definición de responsabilidades y la elaboración de un cronograma detallado. Se identifican las áreas clave en las que se debe enfocar la empresa, como la investigación y desarrollo de nuevos productos, la expansión a nuevos mercados o la mejora de los canales de distribución.

Además, se establecen indicadores de rendimiento para medir el progreso y evaluar el éxito de las estrategias implementadas. Estos indicadores pueden incluir métricas financieras, como el crecimiento de los ingresos o la rentabilidad, así como indicadores operativos, como la satisfacción del cliente o la eficiencia en los procesos internos.

Por último, se incluye un plan de monitoreo y control para asegurarse de que el plan de acción se esté implementando de manera efectiva.

**Tabla 1***Plan de acción y de seguimiento*

Dimensión	Objetivo Estratégico	Estrategia	Plazo	Indicador
Económica	Reducir los niveles de riesgo de pérdida de clientes que se puedan generar por temas que involucren la falta de ética, para que no se afecten las ventas.	Socializar por medio de circulares, al personal, el código de conducta y protocolo de anticorrupción, para que denuncien cualquier irregularidad y tengan conocimiento que, en la empresa prevalece la ética organizacional.	1 meses	$\frac{\text{\# de empleados que leyeron la circular}}{\text{\# de empleados}} \times 100$
Social	Contribuir a la prevención de la corrupción en la sociedad, fomentando la integridad y la ética empresarial.	Capacitar a los colaboradores y directivos de la empresa sobre el código de conducta y protocolo de anticorrupción, así como sensibilizarlos sobre la importancia de la prevención de la corrupción y su impacto en la empresa y la sociedad en general, para luego comunicar los logros y resultados del proyecto a los grupos de interés relevantes, incluyendo a los empleados, clientes, proveedores, accionistas y comunidad.	2 meses	$\frac{\text{\# de empleados capacitados}}{\text{\# total de empleados}} \times 100$
Ambiental	Minimizar el impacto ambiental.	Capacitar al personal, de la importancia de respetar el medio ambiente, enfocando el manejo adecuado de los materiales de reciclaje.	2 meses	$\frac{\text{\# de empleados capacitados}}{\text{\# total de empleados}} \times 100$

*Nota.* Esta tabla muestra el plan de acción y seguimiento sugerido a la empresa oxígeno ropa en cuero.

*Fuente:* Autoría propia.

## **Estructura sugerida para el código de conducta y protocolo anticorrupción de la empresa Oxigeno Ropa en Cuero, basado en la Norma ISO 26000**

El código de conducta y protocolo anticorrupción de la empresa Oxigeno Ropa en Cuero, basado en la Norma ISO 26000, tendrá la siguiente estructura:

### **Introducción**

Presentación de la empresa Oxigeno Ropa en Cuero y su compromiso con la responsabilidad social.

Explicación de la importancia del código de conducta y protocolo anticorrupción en la empresa.

### **Principios de conducta ética y anticorrupción**

Compromiso con la legalidad y el respeto a las normativas vigentes.

Respetar los derechos humanos y laborales de los trabajadores.

Transparencia en la gestión y toma de decisiones.

Confidencialidad y protección de la información de la empresa y sus clientes.

No discriminación por motivos de género, edad, origen étnico, religión u orientación sexual.

### **Ámbito de aplicación**

Identificación de los destinatarios del código de conducta y protocolo anticorrupción: empleados, directivos, proveedores, clientes y cualquier otra persona relacionada con la empresa.

Descripción de las situaciones que pueden dar lugar a conflictos de intereses, cohecho, soborno u otras formas de corrupción.

**Compromiso de la empresa con la lucha contra la corrupción**

Designación de un responsable de cumplimiento normativo (compliance officer).

Establecimiento de canales de denuncia interna y externa.

Prohibición de ofrecer o aceptar cualquier tipo de beneficio indebido o ilegal.

**Procedimientos de control y seguimiento**

Descripción de los procedimientos de revisión interno y seguimiento del cumplimiento del código de conducta y protocolo anticorrupción.

Medidas disciplinarias en caso de no cumplir con la trazabilidad del proceso.

Revisión periódica del código de conducta y protocolo anticorrupción para su actualización.

**Conclusiones**

Recapitulación de los puntos principales del código de conducta y protocolo anticorrupción.

Compromiso de la empresa Oxígeno Ropa en Cuero con la ética empresarial y la lucha contra la corrupción.

### **Recomendaciones**

Se sugiere a la empresa oxígenos ropa en Cuero que teniendo en cuenta la información presentada por medio de los árboles de objetivos, de problemas y el plan estratégico anterior, en donde se presentan acciones recomendadas, revise su información y plantee los cambios pertinentes en un tiempo determinado y si considera que estos son viables para la empresa misma y por qué considera que le puede favorecer a la empresa por la aplicación de este instrumento.

Es importante que la empresa revise cada una de las estrategias y acciones propuestas, y evalúe su viabilidad y beneficios potenciales en términos de mejorar su ética empresarial, prevenir la corrupción, proteger los derechos humanos y laborales, y fortalecer su reputación empresarial. Además, la empresa debe considerar los posibles riesgos y desafíos que puedan surgir al implementar estas acciones, y planificar medidas para mitigarlos y asegurar su éxito.

Es recomendable que la empresa establezca un plazo para la implementación de cada una de las estrategias y acciones, y que realice una evaluación periódica de su progreso y eficacia. También es importante que la empresa involucre a todos los empleados y colaboradores en la implementación de las acciones propuestas, y que promueva una cultura de ética y transparencia en todas sus operaciones.

## Conclusiones

Al realizar el trabajo presentado, se proyectó direccionar a la empresa de la importancia de la prevención de la corrupción en la organización en foco, con el fin de que se genere beneficios significativos en términos económicos, sociales y ambientales. En la dimensión económica, el proyecto puede mejorar la reputación y credibilidad de la empresa, lo que puede generar una mayor confianza en los clientes y una mayor lealtad hacia la marca, lo que a su vez puede traducirse en un incremento en la rentabilidad de la organización.

En la dimensión social, el proyecto puede contribuir a la construcción de una sociedad más justa, en la que se respeten los derechos de todos los ciudadanos, y se promueva la transparencia y la ética en todos los ámbitos.

En la dimensión ambiental, el proyecto puede contribuir a la protección y conservación del medio ambiente, a través de la implementación de prácticas sostenibles y responsables en la gestión de los recursos naturales.

Es importante destacar que la implementación de un proyecto de prevención de la corrupción no es un proceso sencillo, y requiere de un compromiso firme con todas las partes interesadas de la organización. Es necesario establecer objetivos claros y específicos, desarrollar políticas y procedimientos efectivos, implementar las medidas adecuadas, y realizar un seguimiento constante para asegurar que se cumplan los estándares determinados. En este sentido, la norma ISO 26000 puede ser una herramienta útil para guiar el proceso de implementación y evaluación del proyecto. La implementación de este proyecto puede generar beneficios significativos en términos económicos, sociales y ambientales para las organizaciones y la sociedad en su conjunto.



## Referencias

- Gobierno de Colombia. (2023). Protocolo para la identificación de riesgos corrupción asociados a la prestación de trámites y servicios.  
[https://www.funcionpublica.gov.co/eva/es/protocolo\\_corrupcion](https://www.funcionpublica.gov.co/eva/es/protocolo_corrupcion)
- Grupo Cavala. (2014). Responsabilidad Social Corporativa. <https://responsabilidad-social-corporativa.com/código-de-conducta-de-una-organización/>
- 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)
- ISO (2010). ISO 26000. Guía de responsabilidad social. <https://www.iso.org/obp/ui#iso:std:iso:26000:ed-1:v1:es>
- Minjusticia (s.f). Guía Anticorrupción para las empresas. Recuperado de 23 de mayo del 2023  
[https://www.unodc.org/documents/colombia/2014/Diciembre/Guia\\_Anticorrupcion\\_empresas\\_UNODC\\_Web.pdf](https://www.unodc.org/documents/colombia/2014/Diciembre/Guia_Anticorrupcion_empresas_UNODC_Web.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=sit>
- Rodríguez, Y., Cabrera, J y Frías, B. (2018). Responsabilidad social empresarial. Camino hacia una gestión organizacional estratégica. *Folletos Gerenciales*, 22 (3), 180–189.  
<https://bibliotecavirtual.unad.edu.co/login?url=https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=asn&AN=131500116&lang=es&site=eds-live&scope=site>

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>

Soto, D y Soto, D. (2016). Gobierno corporativo y ética de los negocios. *RIL editores*, 17-64. <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/67587?page=17>

Tabra, E. (2015). Solidaridad y gobierno corporativo de la empresa: una mirada a los organismos internacionales. *J.M. Bosch Editor*, 10-28. <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/131478?page=10>

## Apéndices

### Apéndice A

*Encuesta dirigida a los clientes de la empresa*

#### **Oxigeno Ropa en Cuero S.A.S**

**Nombre:** Ana Maria Conto

**Correo electrónico:** Ana.conto99@gmail.com

**Cargo:** Servicio al cliente

**Área:** Comercial

*¿Los productos o servicios promueven la protección de la salud y la seguridad de los consumidores?*

Soy cliente de oxígenos hace aproximadamente 5 años, y todos los productos que he utilizado son de la mejor calidad, nunca me han generado mal olor las prendas, no ha tenido ningún signo de desprendimiento de los químicos que usan en esto así que considero que si protegen la salud y la seguridad los consumidores.

## **Apéndice B**

*Encuesta dirigida a los colaboradores de la empresa*

**Nombre:** Fredy Gordillo

**Correo electrónico:** Fredygordi.05@Hotmail.com

**Cargo:** Jefe de producción

**Área:** Fabrica

*¿La organización tiene un pago justo y tiene jornadas laborales justas?*

Considero que la empresa si tiene el pago justo por cada producto ya que los pagos a los de fábrica se realizan como un básico y otro como producción así que las personas ganan según su esfuerzo y trabajo y los horarios Son de 9 am hasta las 6 pm y las personas que se quieren quedar lo pueden hacer máximo hasta las 9 pm.

*¿La empresa con que espacios cuenta espacios de trabajo seguro y adecuado?*

La empresa realizo una gran inversión para ofrecer en cada espacio de la empresa un lugar seguro como cada operario cuenta con su área de trabajo y sus elementos de protección personal para que pueda realizarlas de manera segura, además la fábrica esta seccionada por el área de corte, diseño, embotamiento, confección y cada uno cuenta con su espacio libre y completo con sus diferentes kits de protección si es necesario.

*¿Cuenta con todos los recursos y herramientas para poner en práctica de manerasegura y correcta sus labores?*

Sí, todos y cada uno de los colaboradores cuenta con sus recursos y herramientas para poner en práctica de manera segura y correcta su labor además cada uno es dotado con herramientas y kit de protección personal y su puesto de trabajo completo y en buen estado.

*¿Cuál es la contribución de los empleados con el medio ambiente?*

Lo que realizamos en la parte de fabricación es reciclar todos los desperdicios y reunirlos y separarlos los que se pueden reutilizar y los que no se destruyen y de manera

correspondiente al tipo de producto que sea, mientras que los productos químicos se tienen en un área especial y son tratados de forma correspondiente.

*¿La organización cuenta con prácticas anticorrupción?*

Si la empresa cuenta con un acompañamiento permanente del cuadrante de la policía que queda a una cuadra, además, ninguno de los trabajadores tiene acceso a la información personal de los clientes, y si se llegara ser víctimas de intimidación por parte de grupos delictivos se cuenta con la línea directa con la línea de la policía.

*¿Se cuenta con prácticas de marketing justas?*

Si, ya que lo que se busca es ofrecerles a los clientes productos que tenga relación precio y calidad un producto que tiene una gran durabilidad en el tiempo, se trabaja por contribuir y disminuir con el medio ambiente brindándole a los clientes seguridad, confiabilidad, responsabilidad, durabilidad.

## Apéndice C

*Encuesta al área administrativa*

**Nombre:** Alexandra Olaya

**Correo electrónico:** [alexaolay@oxicueros.com.co](mailto:alexaolay@oxicueros.com.co)

**Cargo:** Subgerente

**Área:** Administrativa

*¿Qué se está haciendo para el cumplimiento de los pilares fundamentales como la transparencia, ética en los procesos de toma de decisiones y buenas prácticas?*

Lo que la empresa es tener claro las políticas éticas las cuales deben de ser cumplida por todos los miembros de la compañía a cabalidad, además de revisar tanto la opinión de los empleados como las sugerencias de los clientes y el mercado actual para hacer estrategias y tomar decisiones que beneficien a todas las partes.

*¿Considera que la organización toma decisiones pensadas en la responsabilidad social y empresarial? ¿Explique cuáles?*

Si, una de las más importantes es brindar oportunidades laborales inclusivas con talleres en donde podrán aprender sobre manufactura, y emplearse en este mercado, además se contribuye significativamente en el cuidado del medio ambiente lo que beneficia tanto a la sociedad como a la empresa, ya que los talleres de aprendizaje que se realizan son totalmente gratis, pero deben de tener un contrato con la empresa no menor a un año en donde realizaran sus prácticas lo que beneficia a la empresa en reducción de costos y se genera un impacto motivacional importante en los trabajadores, y con respecto al medio ambiente se disminuyen gastos en la fabricación por reutilización de materia prima.

*¿Cómo contribuye la empresa con el bienestar laboral y el mejoramiento de la calidad de vida la organización?*

A los empleados se les ofrecen diferentes beneficios como bonos de “Sodexo” como bonificación por productividad, se les está motivando con tiempo en fechas especiales y

con la mayor motivación ofrecerles programas de capacitación para que puedan mejorar sus capacidades, su vida laboral y personal.

*¿La organización tiene un pago justo y tiene jornadas laborales justas?*

La empresa cuenta con horarios justos y pagos correspondientes a ley, en el área de fábrica los horarios son de 9 am – 6 pm y las personas que deseen quedarse lo pueden hacer hasta las 9pm ya que se les paga un básico y comisión por prenda y las personas de ventas tiene un horario de 10 am – 7 pm y área administrativa de 8 am – 5pm.

*¿La organización tiene un comportamiento ético para mantener las relaciones productivas con las personas u organizaciones con las que se trabajan?*

Para la empresa lo más importante es la ética y las buenas prácticas por ende la respuesta es si ya que siempre se trabaja de la mano de muchos proveedores y distribuidores en donde a todos se les brindan las mismas garantías, y prácticas de marketing reales y justas.

*¿La organización cuenta con prácticas anticorrupción?*

Si, se cuenta con un acompañamiento con la policía nacional, se cuenta con una estricta política de confidencialidad de datos personales de los clientes en donde solo se tiene acceso el área administrativa para procesos legales como facturación y demás, además el equipo de trabajo cuenta con capacitación constante he información acerca de procesos anticorrupción y el acompañamiento que le da a cada uno ya sea interno o externo los cuales están guiados y acompañados directamente con la policía nacional.

## Apéndice D

### *Encuesta dirigido a la comunidad*

**Nombre:** Juan Carlos Bojaca

**Correo electrónico:** Juanca\_bojaca79@hotmail.com

**Cargo:** Vecino

**Área:** N/A

*¿La organización como ha participado en la disminución del desempleo de la comunidad?*

La organización ofrece empleo no solo en planta si no como satélite, así que considero que ayuda mucho a la disminución del desempleo en Colombia, además que son más de 30 empleados, que tienen su trabajo estable.

*¿Considera que las prácticas de la organización si favorecen el bienestar de la comunidad?*

Si ya que la empresa hace campeonatos de futbol que participan en Bogotá y todo el dinero recaudado se dona para los niños de escasos recursos, otra de las prácticas que tiene la empresa es realizar 2 bazares al año en donde los que atienden son personas de escasos recursos a los cuales se les paga por los servicios además de darles bonos estudiantiles y de mercado, lo que ha generado gran satisfacción en la localidad poder ayudar a las personas que más lo necesitan por medio de iniciativas como estas.

CLIENTE EXTERNO	CLIENTE INTERNO	MEDIO AMBIENTE	SEGURIDAD EN EL TRABAJO	MARKETING JUSTAS Y REALES	PROCEDIMIENTOS
Producto de calidad	Salario bien remunerado	Reciclar los desperdicios de fabricación	Elementos de protección personal	Ayuda al medio ambiente	Capacitaciones constantes procesos anticorrupción
No genera mal olor en las prendas	Buen horario de trabajo	Reutilizar	Áreas seccionadas	Donaciones	Capacitaciones constantes
No genera desprendimiento de los químicos	Horas extras	Destruir los que no se pueden reutilizar	Espacios libres	Servicio social	Portafolio de proveedores
Protege la salud y seguridad de los consumidores	Ética profesional	Producto químicos, se tratan de manera especial	Kits	Entrega de mercados	Reducción de costos trabajo en satélite
	Toma de decisiones	Durabilidad de los productos	Buenas practicas	Bonos estudiantiles (Niños de bajo recurso)	
	Reducción de desempleo		Puesto de trabajo en buen estado	Marketing justas y reales	
			Limpieza	Aumentar el valor de la marca	
Empresa -Cliente	Empresa -Trabajador	Medio Ambiente - Empresa			
Seguridad	Bonificación por productividad	Disminución de gastos por reutilizar materias primas			
Confianza	Motivación por fechas especiales				
Responsabilidad	Programas de capacitación para su vida laboral y personal				
Calidad					
Precios justos					
Satisfacción del cliente					
Nuevas estrategias					
Beneficios de las dos partes					
Garantías					

*Elaborado: Johanna Muñoz, A. (2023)*