

**Plan Estratégico de Responsabilidad Social Empresarial para Autoservicio y
Distribuciones del Sur - Distrisur**

Anggi Oneida Alvarez Morales

Asesor

Mauricio Alexander Cruz Pulido

Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD

Escuela de Ciencias Sociales Artes y Humanidades ECSAH

Administración de Empresas

2026

Resumen

El presente trabajo tiene como objetivo analizar la gestión de la Responsabilidad Social Empresarial en la empresa Autoservicio DISTRISUR S.A.S., ubicada en el municipio de Orito, Putumayo, a partir de los lineamientos establecidos por la norma ISO 26000. El estudio se desarrolla como parte del Diplomado de Profundización en Gerencia Estratégica y Responsabilidad Social Empresarial de la Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD. Para la realización del análisis se aplicó una entrevista estructurada con escala tipo Likert a diez trabajadores de la empresa, lo que permitió identificar el nivel de cumplimiento en las materias fundamentales de la norma, como gobernanza organizacional, derechos humanos, prácticas laborales, medio ambiente, prácticas justas de operación, asuntos de consumidores y participación y desarrollo de la comunidad. Los resultados evidencian un desempeño favorable en aspectos relacionados con la atención al cliente, la organización interna y las condiciones laborales, mientras que se identifican oportunidades de mejora en la gestión ambiental, la participación con la comunidad y el fortalecimiento de algunos procesos internos. A partir del diagnóstico realizado, se formula un plan estratégico de Responsabilidad Social Empresarial orientado a fortalecer las prácticas responsables de la organización. Dicho plan propone acciones, plazos e indicadores que buscan mejorar la coherencia entre los valores institucionales y las actividades que se desarrollan en el día a día, aportando al crecimiento sostenible de la empresa y a su relación con los diferentes grupos de interés.

Palabras clave: Responsabilidad Social Empresarial, ISO 26000, gestión estratégica, diagnóstico organizacional, grupos de interés, sostenibilidad

Abstract

The purpose of this study is to analyze the management of Corporate Social Responsibility at Autoservicio DISTRISUR S.A.S., located in the municipality of Orito, Putumayo, based on the guidelines established by the ISO 26000 standard. The study was developed as part of the Advanced Diploma in Strategic Management and Corporate Social Responsibility at the National Open and Distance University (UNAD).

To carry out the analysis, a structured interview with a Likert scale was administered to ten company employees, which made it possible to identify the level of compliance with the fundamental aspects of the standard, such as organizational governance, human rights, labor practices, the environment, fair operating practices, consumer issues, and community participation and development. The results show favorable performance in areas related to customer service, internal organization, and working conditions, while opportunities for improvement were identified in environmental management, community participation, and the strengthening of some internal processes.

Based on the diagnosis, a strategic Corporate Social Responsibility plan is formulated with the aim of strengthening the organization's responsible practices. This plan proposes actions, deadlines, and indicators that seek to improve consistency between institutional values and day-to-day activities, contributing to the sustainable growth of the company and its relationship with different stakeholders.

Keywords: Corporate Social Responsibility, ISO 26000, strategic management, organizational diagnosis, stakeholders, sustainability

Tabla de contenido

| | |
|--|----|
| Introducción..... | 11 |
| Justificación | 12 |
| Objetivos..... | 13 |
| Objetivo General..... | 13 |
| Objetivos Específicos | 13 |
| Conceptualización Estrategias de (RSE) | 14 |
| Gestión Estratégica de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE)..... | 15 |
| Principios de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE)..... | 16 |
| Rendición de cuentas | 16 |
| Transparencia..... | 16 |
| Respeto al principio de legalidad: | 16 |
| Respeto a las normas internacionales de comportamiento | 16 |
| Respeto a los Derechos Humanos: | 16 |
| Comportamiento ético: | 16 |
| Respeto a la posición de las partes interesadas: | 16 |
| Comprensión de Relación RSE-Gestión | 17 |
| Marco de Referencia..... | 17 |
| Propuesta Estratégica Individual donde Analiza la Producción Limpia y el Consumo Sostenible desde la Perspectiva de su Relación con la Gestión Organizacional | 18 |
| Introducción..... | 18 |
| Justificación | 18 |
| Objetivos..... | 19 |

| | |
|--|----|
| Objetivos General..... | 19 |
| Objetivos Específicos | 19 |
| Marco Conceptual..... | 20 |
| Producción Limpia | 20 |
| Propuesta Estratégica..... | 21 |
| Producción Limpia y Consumo Sostenible en la Gestión Organizacional..... | 21 |
| Introducción..... | 21 |
| Integración de Prácticas de Producción Limpia en los Procesos Internos | 21 |
| Estrategias de Mejora Continua y Monitoreo..... | 22 |
| Vinculación Transversal con los Objetivos Globales..... | 22 |
| Conclusiones..... | 23 |
| Metodología..... | 23 |
| Gobernanza de la Organización..... | 23 |
| Derechos Humanos..... | 23 |
| Prácticas Laborales | 23 |
| Medio Ambiente..... | 23 |
| Prácticas Justas de Operación..... | 24 |
| Asuntos de Consumidores | 24 |
| Participación y Desarrollo de la Comunidad..... | 24 |
| Instrumento de Recolección de Información..... | 24 |
| Nombre de la Empresa Autoservicio DISTRISUR S.A.S..... | 29 |
| Ubicación..... | 29 |
| Misión..... | 29 |

| | |
|--|----|
| Visión | 30 |
| Valores..... | 30 |
| Estructura Organizacional | 30 |
| Representante Legal | 30 |
| Contador | 30 |
| Auxiliar Administrativo..... | 31 |
| Área de Facturación..... | 31 |
| Cajero | 31 |
| Auxiliar de Estantería..... | 31 |
| Conductor | 31 |
| Auxiliares de Bodega..... | 31 |
| Presentación..... | 42 |
| Análisis del Diagnóstico Organizacional | 42 |
| Ampliación del Marco Institucional..... | 43 |
| Conclusión..... | 43 |
| Determinación de Aplicación ISO..... | 45 |
| Arbol de Problemas y Cuadro de Stakeholders de la Empresa | 45 |
| Árbol de Objetivos..... | 48 |
| Mapa de Estrategias..... | 50 |
| Reflexión Crítica sobre la Coherencia entre el Discurso Institucional..... | 52 |
| Conclusiones Estratégicas. | 53 |
| Formulación de Plan Estratégico | 54 |
| Plan de Acción y Seguimiento | 54 |

| | |
|--|----|
| Dimensión ISO 26000: Gobernanza de la Organización..... | 54 |
| Dimensión ISO 26000: Derechos Humanos..... | 56 |
| Dimensión ISO 26000: Prácticas Laborales..... | 57 |
| Dimensión ISO 26000: El Medio Ambiente | 58 |
| Dimensión ISO 26000: Prácticas Justas de Operación..... | 60 |
| Dimensión ISO 26000: Asuntos de Consumidores | 61 |
| Dimensión ISO 26000: Participación y Desarrollo de la Comunidad..... | 63 |
| Conclusión..... | 65 |
| Referencias Bibliográficas..... | 66 |

Lista de Tablas

| | |
|---|----|
| Tabla 1 <i>Fundamentos</i> ----- | 32 |
| Tabla 2 <i>Materias ISO 2600</i> ----- | 40 |
| Tabla 3 <i>Stakeholders</i> ----- | 46 |
| Tabla 4 <i>Indicadores</i> ----- | 55 |
| Tabla 5 <i>Evaluación de esta dimensión</i> ----- | 56 |
| Tabla 6 <i>RSE</i> ----- | 58 |
| Tabla 7 <i>Utilización de agua y energía</i> ----- | 59 |
| Tabla 8 <i>Proveedores alineados con RSE</i> ----- | 61 |
| Tabla 9 <i>Plazo de realización</i> ----- | 62 |
| Tabla 10 <i>Indicadores que se manejarán</i> ----- | 64 |

Lista de Figuras

| | |
|---|----|
| Figura 1 <i>Hitos Relevantes</i> | 14 |
| Figura 2 <i>Infografía sobre el gobierno corporativo</i> | 17 |
| Figura 3 <i>Formato de Evaluación</i> | 33 |
| Figura 4 <i>Variable 2 Derechos Humanos</i> | 34 |
| Figura 5 <i>Variable 3 Prácticas Laborales</i> | 35 |
| Figura 6 <i>Variable 4 Medio Ambiente</i> | 36 |
| Figura 7 <i>Variable 5 Prácticas Justas de operación</i> | 37 |
| Figura 8 <i>Variable 6 Asunto de Consumidores</i> | 38 |
| Figura 9 <i>Variable 7 Participación</i> | 39 |
| Figura 10 <i>Autoservicio DISTRISUR S.A.S</i> | 45 |
| Figura 11 <i>Árbol de objetivos</i> | 49 |
| Figura 12 <i>El mapa de estrategias</i> | 51 |

Lista de Apéndices

| | |
|--|----|
| Apéndice A <i>Instrumento de recolección de información</i> | 67 |
| Apéndice B <i>Resultados del instrumento aplicado</i> | 68 |

Introducción

La Responsabilidad Social Empresarial se ha convertido en un aspecto importante dentro de la gestión de las organizaciones, ya que permite reconocer y asumir los impactos que generan sus actividades en el ámbito social, ambiental y económico. Actualmente, las empresas no solo son evaluadas por sus resultados financieros, sino también por la forma en que se relacionan con sus trabajadores, clientes, proveedores y la comunidad donde operan. El presente trabajo se desarrolla en el marco del Diplomado de Profundización en Gerencia Estratégica y Responsabilidad Social Empresarial de la Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD, y tiene como finalidad analizar la aplicación de la norma ISO 26000 en la empresa Autoservicio DISTRISUR S.A.S., ubicada en el municipio de Orito, Putumayo. A partir de esta norma, se realiza un diagnóstico que permite identificar fortalezas, debilidades y oportunidades de mejora en relación con las materias fundamentales de la responsabilidad social. Para el desarrollo del trabajo se aplicó un instrumento de recolección de información dirigido a los trabajadores de la empresa, lo que permitió obtener una visión general del nivel de cumplimiento en aspectos como la gobernanza organizacional, los derechos humanos, las prácticas laborales, el medio ambiente, las prácticas justas de operación, los asuntos de consumidores y la participación con la comunidad. Con base en los resultados obtenidos, se formulan análisis y reflexiones orientadas a fortalecer la gestión responsable de la organización. Finalmente, como resultado del proceso de análisis, se presenta un plan estratégico de Responsabilidad Social Empresarial, el cual propone acciones concretas y medibles que buscan mejorar la coherencia entre el discurso institucional y las prácticas reales de la empresa. Este plan se plantea como una herramienta que puede contribuir al fortalecimiento del direccionamiento estratégico y a la sostenibilidad de Autoservicio DISTRISUR S.A.S. en su contexto local.

Justificación

La realización de este trabajo se justifica por la importancia que tiene la Responsabilidad Social Empresarial dentro de la gestión de las organizaciones, especialmente en empresas del sector comercial que mantienen una relación directa y constante con trabajadores, clientes, proveedores y la comunidad. Analizar estas prácticas permite identificar cómo las decisiones empresariales influyen en el entorno social y ambiental en el que operan.

La empresa Autoservicio DISTRISUR S.A.S. fue seleccionada debido a su ubicación en el municipio de Orito, Putumayo, y a la posibilidad de acceder a información real para el desarrollo del diagnóstico. Esto permitió evaluar de manera cercana las prácticas relacionadas con la norma ISO 26000 y reconocer tanto los avances como los aspectos que pueden fortalecerse dentro de la organización, principalmente en temas ambientales, comunitarios y de capacitación del talento humano.

Desde el ámbito académico, este trabajo aporta a la aplicación práctica de los conocimientos adquiridos en el Diplomado de Profundización en Gerencia Estratégica y Responsabilidad Social Empresarial de la UNAD, al permitir integrar teoría y realidad empresarial. Asimismo, el desarrollo del plan estratégico de Responsabilidad Social Empresarial constituye un insumo que puede servir como base para la toma de decisiones, la mejora de procesos internos y el fortalecimiento de la relación de la empresa con sus grupos de interés, contribuyendo a su sostenibilidad y a su compromiso con el entorno local.

Objetivos

Objetivo General

Analizar la gestión de la Responsabilidad Social Empresarial en la empresa Autoservicio DISTRISUR S.A.S., a partir de los lineamientos de la norma ISO 26000, con el fin de identificar fortalezas, oportunidades de mejora y formular un plan estratégico que contribuya al fortalecimiento de sus prácticas responsables.

Objetivos Específicos

Evaluar el nivel de cumplimiento de las materias fundamentales de la norma ISO 26000 en Autoservicio DISTRISUR S.A.S., mediante la aplicación de un instrumento de recolección de información dirigido a los trabajadores de la empresa.

Identificar las principales fortalezas y debilidades de la gestión de la Responsabilidad Social Empresarial en la organización, con base en los resultados obtenidos del diagnóstico realizado.

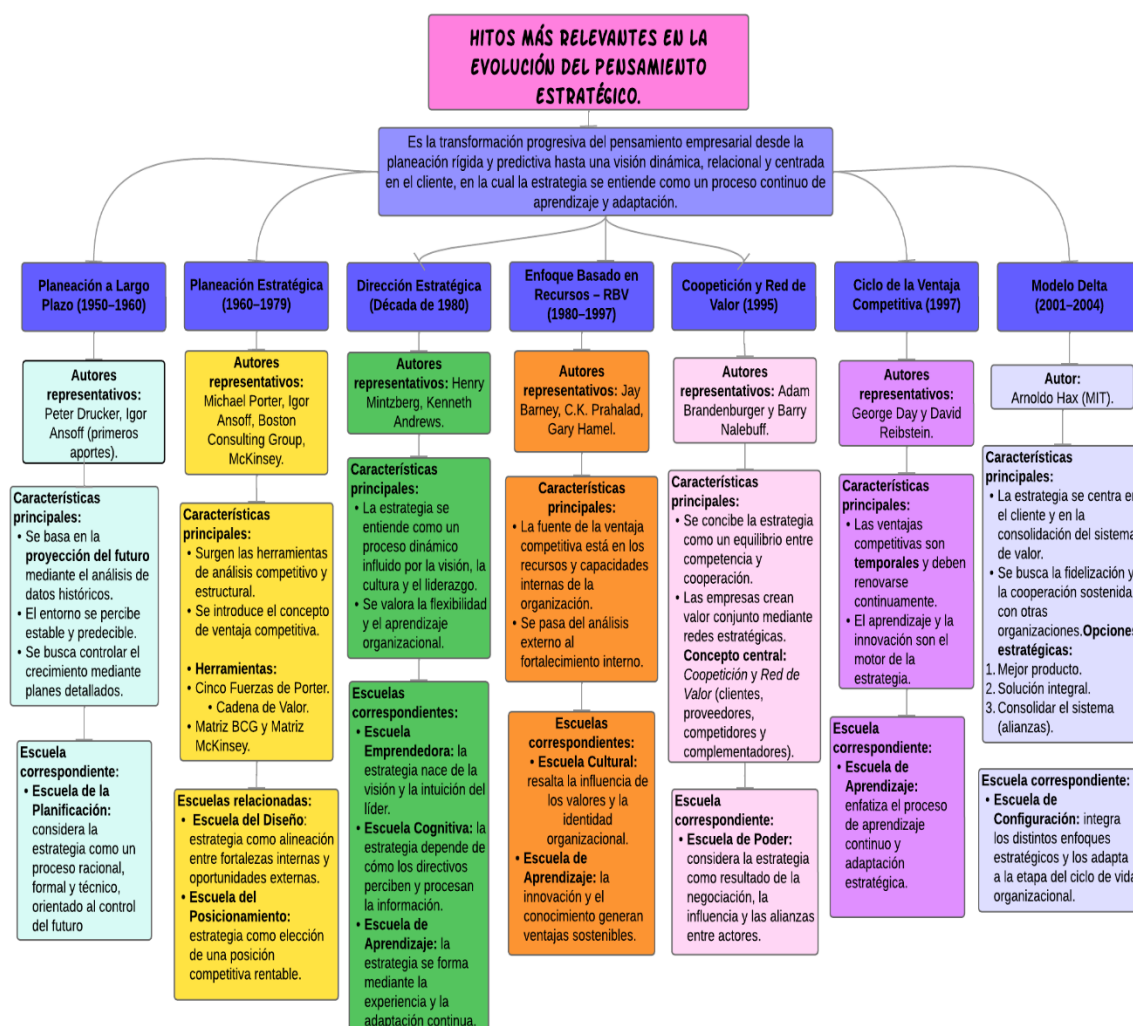
Formular un plan estratégico de Responsabilidad Social Empresarial que proponga acciones, plazos e indicadores orientados a mejorar la coherencia entre el discurso institucional y las prácticas reales de la empresa.

Conceptualización Estrategias de (RSE)

Figura 1

Hitos Relevantes

Hitos relevantes de la evolución del pensamiento estratégico.



Fuente: Elaboración Propia

Nota. Mapa conceptual de los principales elementos, características y enfoques de gestión estratégica de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE).

Gestión Estratégica de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE)

Las estrategias de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) constituyen un conjunto planificado de acciones corporativas orientadas a integrar criterios éticos, sociales, ambientales y laborales en la gestión general de la organización. Estas estrategias se estructuran con base en marcos normativos, estándares internacionales y políticas internas que establecen directrices para la toma de decisiones y la operación sostenible del negocio.

La Responsabilidad Social Empresarial (RSE), entendida como el compromiso voluntario que asumen las organizaciones frente a los impactos sociales, económicos y ambientales que generan, tiene una gran relevancia en el sector empresarial contemporáneo. Su gestión estratégica implica no solo el cumplimiento de normas y leyes, sino también la adopción de prácticas éticas, sostenibles y transparentes que fortalezcan la relación entre la empresa, sus trabajadores y la comunidad.

Cuando la RSE se gestiona de manera efectiva, la eficiencia organizacional se refleja en un clima laboral positivo, mayor retención del talento humano y una reducción significativa en la rotación de personal. Esto ocurre porque los colaboradores perciben una cultura organizacional basada en el respeto, la equidad y la responsabilidad, lo que aumenta su compromiso y sentido de pertenencia. En consecuencia, la RSE no solo contribuye al bienestar social, sino que también se convierte en una ventaja competitiva dentro de la estrategia empresarial, al generar confianza, reputación y sostenibilidad a largo plazo.

Principios de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE)

La Responsabilidad Social Empresarial se sustenta en una serie de principios éticos y de gestión que orientan las decisiones y acciones de las organizaciones hacia el bienestar común y la sostenibilidad. Entre los principales se destacan:

Rendición de Cuentas

Las empresas deben asumir la responsabilidad por los impactos de sus decisiones y actividades, comunicando de forma clara sus resultados y acciones.

Transparencia

Implica actuar con honestidad y divulgar información veraz sobre el desempeño social, ambiental y económico.

Respeto al Principio de Legalidad

Garantiza que todas las prácticas empresariales cumplan las leyes y regulaciones vigentes.

Respeto a las Normas Internacionales de Comportamiento

Promueve la alineación con estándares globales como los derechos humanos, laborales y ambientales.

Respeto a los Derechos Humanos

Segura la protección y promoción de los derechos fundamentales en todas las operaciones.

Comportamiento Ético

Orienta las acciones empresariales hacia la integridad, la justicia y la equidad.

Respeto a la Posición de las Partes Interesadas

Reconoce los intereses y necesidades de empleados, clientes, proveedores, comunidad y demás grupos de relación.

La gestión estratégica de la RSE permite a las organizaciones ser más sostenibles, éticas y competitivas. Su éxito depende de la planificación, el compromiso directivo y la evaluación constante de resultados, asegurando que las acciones sociales y ambientales se traduzcan en valor real para la empresa y la sociedad.

Comprensión de Relación RSE-Gestión

Marco de Referencia

Figura 2

Infografía sobre el gobierno corporativo



Nota. La figura resume el concepto de gobierno corporativo, sus principales características y su aporte al bienestar humano.

Propuesta Estratégica Individual donde Analiza la Producción Limpia y el Consumo Sostenible desde la Perspectiva de su Relación con la Gestión Organizacional

Introducción

La gestión organizacional moderna se orienta cada vez más hacia prácticas que permitan equilibrar la eficiencia operativa con el cuidado del entorno. En este contexto, la producción limpia y el consumo sostenible se convierten en elementos esenciales para reducir impactos ambientales, optimizar recursos y fortalecer hábitos responsables dentro de las organizaciones.

Integrar estas prácticas aporta claridad estratégica y crea condiciones para un desarrollo más ordenado y sostenible. Este documento presenta una propuesta enfocada en cómo la gestión organizacional puede incorporar estos enfoques de manera práctica y coherente.

Justificación

La adopción de estrategias de producción limpia y consumo sostenible resulta necesaria para enfrentar los desafíos ambientales, económicos y sociales actuales. Las organizaciones que incorporan estos principios no solo reducen costos relacionados con el desperdicio o el uso ineficiente de recursos, sino que también mejoran su reputación y fortalecen una cultura interna orientada a la responsabilidad. Por ello, esta propuesta es pertinente, ya que brinda líneas de acción aplicables en cualquier organización que busque mejorar su desempeño y alinearse con prácticas sostenibles reconocidas internacionalmente.

Objetivos

Objetivos General

Proponer estrategias que integren la producción limpia y el consumo sostenible dentro de la gestión organizacional para mejorar la eficiencia y promover prácticas responsables.

Objetivos Específicos

Identificar acciones que permitan reducir el uso de recursos y minimizar impactos ambientales. Promover hábitos de consumo responsable dentro de la organización.

Establecer lineamientos para la mejora continua y el seguimiento de prácticas sostenibles.

Relacionar estas estrategias con tendencias globales, como el ODS 12, sin perder el enfoque organizacional.

Marco Conceptual

Producción Limpia

Es un enfoque preventivo que busca reducir impactos ambientales desde el origen del proceso productivo, mediante el uso eficiente de insumos, la minimización de residuos y la incorporación de tecnologías menos contaminantes.

Consumo Sostenible

Implica utilizar recursos naturales y materiales de forma responsable, favoreciendo prácticas que reduzcan el desperdicio, promuevan el ahorro y consideren los efectos a largo plazo.

Gestión Organizacional

Conjunto de prácticas y decisiones que orientan el funcionamiento de una empresa, regulando sus procesos, recursos y estrategias para cumplir objetivos institucionales.

ODS 12 (Producción y Consumo Responsables)

Programa internacional que promueve el uso eficiente de recursos, la reducción de residuos y la adopción de patrones de consumo sostenibles.

Propuesta Estratégica

Producción Limpia y Consumo Sostenible en la Gestión Organizacional

Introducción

La gestión organizacional actual busca mantener un buen funcionamiento de la empresa mientras cuida los recursos y minimiza los impactos ambientales. En este sentido, la producción limpia y el consumo sostenible se vuelven fundamentales, porque ayudan a usar los materiales de manera más eficiente, evitar desperdicios y fomentar hábitos responsables dentro de la organización.

Adoptar estos enfoques no solo mejora el funcionamiento diario de la empresa, sino que también la acerca a prácticas sostenibles reconocidas a nivel mundial, como las que promueve el ODS 12, sin que este sea el tema principal. A continuación, se muestran las estrategias propuestas:

Integración de Prácticas de Producción Limpia en los Procesos Internos

La gestión organizacional puede impulsar la producción limpia incorporando metodologías que reduzcan los impactos ambientales desde el origen del proceso productivo. Una estrategia clave es la revisión periódica de los flujos de trabajo para identificar puntos donde se desperdician materias primas o energía. A partir de esa revisión, la empresa puede introducir tecnologías más eficientes, rediseñar etapas del proceso para minimizar residuos y adoptar materiales de menor impacto. Este enfoque no solo mejora el desempeño ambiental, sino que también contribuye a optimizar recursos, reducir costes y fortalecer la eficiencia interna.

Fomento de un Consumo Sostenible dentro de la Organización

El consumo sostenible puede convertirse en un eje de cultura organizacional si se establecen lineamientos claros sobre el uso responsable de recursos. La empresa puede implementar políticas internas orientadas a regular el consumo de agua, energía y materiales, promoviendo hábitos responsables entre los empleados. Adicionalmente, adoptar criterios de compra sostenible, como la selección de proveedores con certificaciones ambientales o el uso de insumos biodegradables, permite que la organización avance hacia un modelo de consumo más coherente y responsable.

Estrategias de Mejora Continua y Monitoreo

Para que estas prácticas sean efectivas, la gestión organizacional debe incorporar sistemas de seguimiento que permitan medir avances y detectar áreas de mejora. La creación de indicadores ambientales, auditorías internas y reportes periódicos facilita evaluar desempeño de la empresa en materia de sostenibilidad. Estos mecanismos permiten tomar decisiones informadas, hacer ajustes cuando sea necesario y consolidar un proceso de mejora continua que favorezca tanto la productividad como la sostenibilidad.

Vinculación Transversal con los Objetivos Globales

Aunque el propósito central de esta propuesta es fortalecer la gestión organizacional mediante prácticas de producción limpia y consumo sostenible, es importante mencionar que estas acciones se alinean con esfuerzos internacionales como el ODS 12, que promueve la producción y el consumo responsables. Esta conexión refuerza el compromiso de la organización con modelos de gestión más éticos y eficientes, sin convertir los ODS en el tema principal, sino en un marco que orienta y legitima las acciones estratégicas adoptadas.

Conclusiones

Integrar la producción limpia y el consumo sostenible en la gestión organizacional permite mejorar el uso de recursos, reducir impactos ambientales y fortalecer la coherencia interna de la empresa. Estas acciones generan beneficios tanto operativos como culturales, impulsan la eficiencia y favorecen la responsabilidad corporativa. Además, aunque no es el foco principal, se contribuye a tendencias globales como el ODS 12. En conjunto, estas estrategias fortalecen la competitividad y preparan a la organización para los desafíos de un entorno que exige sostenibilidad y buen manejo de los recursos.

Demostración de Planificación

Metodología

Las 7 Materias Fundamentales de la RSE, según la ISO 26.000 son las siguientes:

Gobernanza de la Organización

Cómo la empresa se dirige y toma decisiones: políticas, procedimientos y control interno para operar con responsabilidad.

Derechos Humanos

Respeto al trato digno, igualdad, no discriminación, seguridad, pago justo y protección de los trabajadores.

Prácticas Laborales

Condiciones laborales, contratación, bienestar, capacitación y seguridad y salud en el trabajo.

Medio Ambiente

Acciones para reducir impactos ambientales: manejo de residuos, uso eficiente de recursos y cumplimiento ambiental.

Prácticas Justas de Operación

Relaciones éticas y transparentes con proveedores, competidores y aliados; cumplimiento de normas y cero corrupciones.

Asuntos de Consumidores

Información clara, productos seguros, calidad, atención a reclamos y protección al consumidor.

Participación y Desarrollo de la Comunidad

Mediante al desarrollo local: empleo, apoyo a iniciativas sociales, económicas y culturales en la comunidad.

Instrumento de Recolección de Información

La recolección de la información se realizará mediante una entrevista estructurada, aplicada a colaboradores de la empresa Autoservicio DISTRISUR S.A.S., utilizando una escala tipo Likert, que permite medir el nivel de percepción y cumplimiento de las materias fundamentales de la Norma ISO 26000.

Variable 1: Gobernanza Organizacional

Pregunta 1 ¿La empresa informa oportunamente los cambios en procesos, políticas o decisiones internas?

Nunca

Rara vez

A veces

Casi siempre

Siempre

Pregunta 2 ¿La dirección realiza seguimiento periódico a los compromisos establecidos en la organización?

Nunca

Rara vez

A veces

Casi siempre

Siempre

Variable 2: Derechos Humanos

Pregunta 3 ¿En la empresa se aplican prácticas que aseguran el trato igualitario entre los trabajadores?

Nunca

Rara vez

A veces

Casi siempre

Siempre

Pregunta 4 ¿Se dispone de canales efectivos para atender reportes relacionados con vulneraciones de derechos?

Nunca

Rara vez

A veces

Casi siempre

Siempre

Variable 3: Prácticas Laborales

Pregunta 5 ¿DISTRISUR proporciona condiciones laborales seguras para el desarrollo de las actividades diarias?

Nunca

Rara vez

A veces

Casi siempre

Siempre

Pregunta 6 ¿Los trabajadores reciben orientación o entrenamiento para cumplir adecuadamente sus funciones?

Nunca

Rara vez

A veces

Casi siempre

Siempre

Pregunta 7 ¿Las responsabilidades laborales están claramente definidas para cada cargo?

Nunca

Rara vez

A veces

Casi siempre

Variable 4: Medio Ambiente

Pregunta 8 ¿La empresa aplica procedimientos para la separación, manejo o disposición adecuada de residuos?

Nunca

Rara vez

A veces

Casi siempre

Siempre

Pregunta 9 ¿Se promueven prácticas de ahorro y uso eficiente de recursos dentro de la organización?

Nunca

Rara vez

A veces

Casi siempre

Siempre

Variable 5: Prácticas Justas de Operación

Pregunta 10 ¿Las relaciones con proveedores se basan en criterios de transparencia y responsabilidad?

Nunca

Rara vez

A veces

Casi siempre

Siempre

Pregunta 11 ¿La empresa verifica de forma regular el cumplimiento de requisitos legales aplicables a sus operaciones?

Nunca

Rara vez

A veces

Casi siempre

Siempre

Variable 6: Asuntos de Consumidores

Pregunta 12 ¿Se revisa la calidad y estado de los productos antes de su distribución o entrega?

Rara vez

A veces

Casi siempre

Siempre

Pregunta 13 ¿El sistema de atención al cliente responde de manera oportuna a solicitudes o reclamos?

Nunca

Rara vez

A veces

Casi siempre

Siempre

Variable 7: Participación y Desarrollo de la Comunidad

Pregunta 14 ¿La empresa participa en actividades o iniciativas que benefician a la comunidad local?

Nunca

Rara vez

A veces

Casi siempre

Siempre

Pregunta 15 ¿Las operaciones de DISTRISUR generan oportunidades de desarrollo económico para el municipio?

Nunca

Rara vez

A veces

Casi siempre

Siempre

Nombre de la Empresa Autoservicio DISTRISUR S.A.S.

Sector comercial – Distribución y logística de productos de consumo masivo. Pertenece al sector terciario que trata de comercio relacionado con servicios.

Ubicación

Ubicado en el Municipio de Orito, Departamento de Putumayo, Colombia. Calle 8 No. 10
– 55 – Orito – Putumayo

Misión

Brindar excelencia en nuestro servicio superando las expectativas de nuestros clientes, basados en la venta de productos de consumo masivo de alta calidad con recurso humano idóneo, asegurando la estabilidad de nuestra empresa y sus grupos de interés.

Visión

Consolidará como una empresa reconocida en Orito, como una gran superficie con el mejor sentido de orientación al cliente, apoyada con tecnología y personal con alto sentido de compromiso con la Organización y sus clientes.

Valores

Responsabilidad: Cumplir con los compromisos de manera oportuna y segura.

Transparencia: Actuar con honestidad en las relaciones internas y externas.

Trabajo en equipo: Promover la colaboración para lograr objetivos comunes.

Compromiso: Orientación al servicio y al cumplimiento de estándares de calidad. Respeto: Trato digno a clientes, proveedores y colaboradores.

Seguridad: Priorizar la protección y bienestar en todas las operaciones.

Estructura Organizacional

Representante Legal

Es la persona encargada de la empresa y responsable de la dirección general. Toma decisiones estratégicas, firma contratos, gestiona relaciones institucionales y supervisa el cumplimiento de las políticas organizacionales.

Contador

Encargado del control financiero y contable. Realiza registros contables, declaraciones tributarias, informes financieros, manejo de costos, control de inventarios contables y asegura la transparencia en el manejo económico de la empresa.

Auxiliar Administrativo

Apoya la gestión interna de documentos, organización de archivos, atención básica a proveedores, seguimiento de solicitudes internas, apoyo en recursos humanos, compras menores y soporte a la gerencia

Área de Facturación

Responsable de elaborar facturas, revisar pedidos, verificar precios, hacer seguimiento a cuentas por cobrar y garantizar que las ventas queden correctamente registradas en el sistema.

Cajero

Encargado del manejo de dinero en efectivo, recaudo de pagos, emisión de recibos, arqueos de caja y cierre diario. Coordina con facturación para mantener un registro claro y ordenado de los movimientos económicos.

Auxiliar de Estantería

Esta persona se encarga de organizar los productos en los estantes, mantener el área ordenada y limpia, apoyar al cliente ayudándole a encontrar lo que busca, revisar que los productos estén bien exhibidos y apoyar en tareas básicas del punto de venta.

Conductor

Responsable de transportar la mercancía a los diferentes puntos de entrega. Cumplen rutas asignadas, mantienen los vehículos en buen estado básico, aseguran la correcta manipulación de los productos y representan la empresa frente al cliente final.

Auxiliares de Bodega

Encargados de la recepción, almacenamiento y organización de mercancía. Realizan cargue y descargue, alistamiento de pedidos, verificación de productos, control físico de inventarios y apoyo directo al área de logística.

Tabla 1*Fundamentos*

| No se encuentran elementos de tabla de ilustraciones. | Acceso para aplicar el instrumento | para el Direccionamiento estratégico claro | Facilidad para evaluar la ISO 26000 | Total |
|---|------------------------------------|--|-------------------------------------|-------|
| Distrisur (Orito – Putumayo | 5 | 5 | 5 | 15 |

Nota. Dado que este trabajo se desarrolla de manera individual, no se realizó la comparación entre diferentes empresas. Se seleccionó directamente la empresa Distrisur por ser accesible y permitir la evaluación de las materias fundamentales de la ISO 26000.

Figura 3

Formato de Evaluación

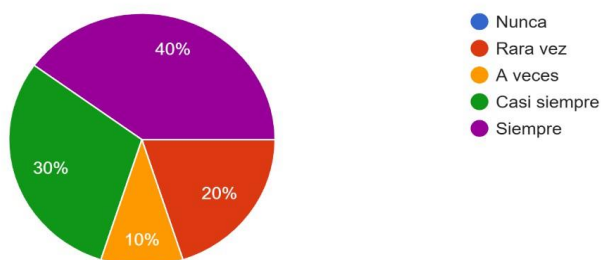
Formato de Evaluación ISO 26000

Variable 1: Gobernanza Organizacional

Descripción (opcional)

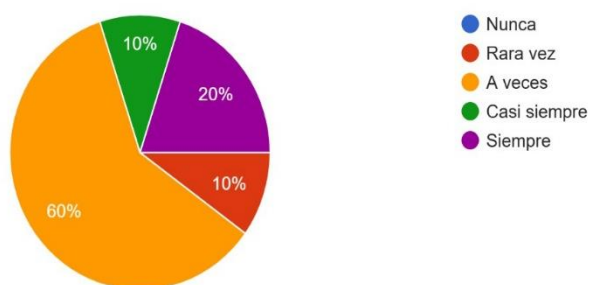
¿La empresa informa oportunamente los cambios en procesos, políticas o decisiones internas?

10 respuestas



¿La dirección realiza seguimiento periódico a los compromisos establecidos en la organización?

10 respuestas

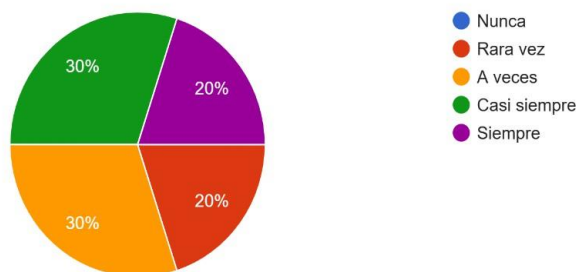


Nota. El gráfico circular muestra los resultados de la encuesta aplicada a 10 colaboradores respecto al seguimiento periódico realizado por la dirección a los compromisos establecidos.

Figura 4*Variable 2 Derechos Humanos***Variable 2: Derechos Humanos**

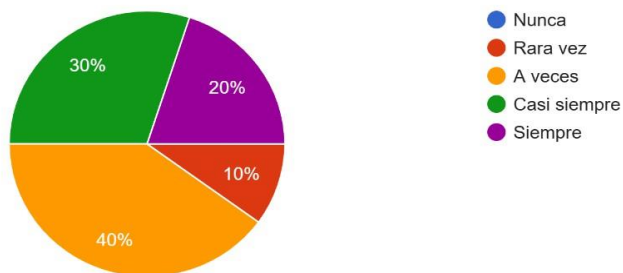
¿En la empresa se aplican prácticas que aseguran el trato igualitario entre los trabajadores?

10 respuestas



¿Se dispone de canales efectivos para atender reportes relacionados con vulneraciones de derechos?

10 respuestas



Nota. Resultados de encuesta aplicada a 10 colaboradores. El 30 % indicó "A veces", 30 % "Casi siempre", 20 % "Siempre" y 20 % "Rara vez".

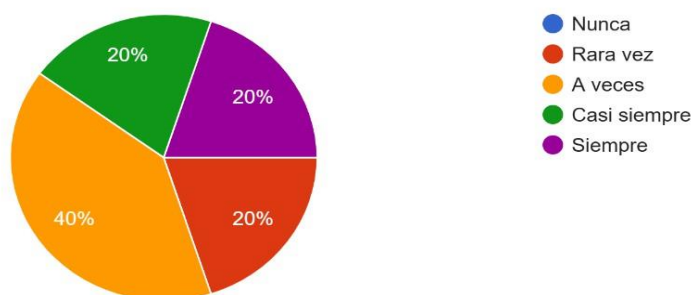
Figura 5

Variable 3 Prácticas Laborales

Variable 3: Prácticas Laborales

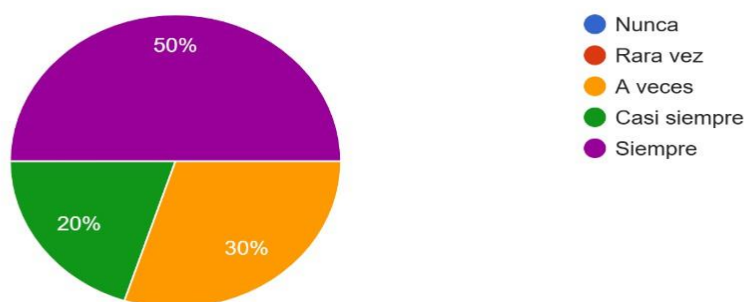
¿DISTRISUR proporciona condiciones laborales seguras para el desarrollo de las actividades diarias?

10 respuestas



¿Los trabajadores reciben orientación o entrenamiento para cumplir adecuadamente sus funciones?

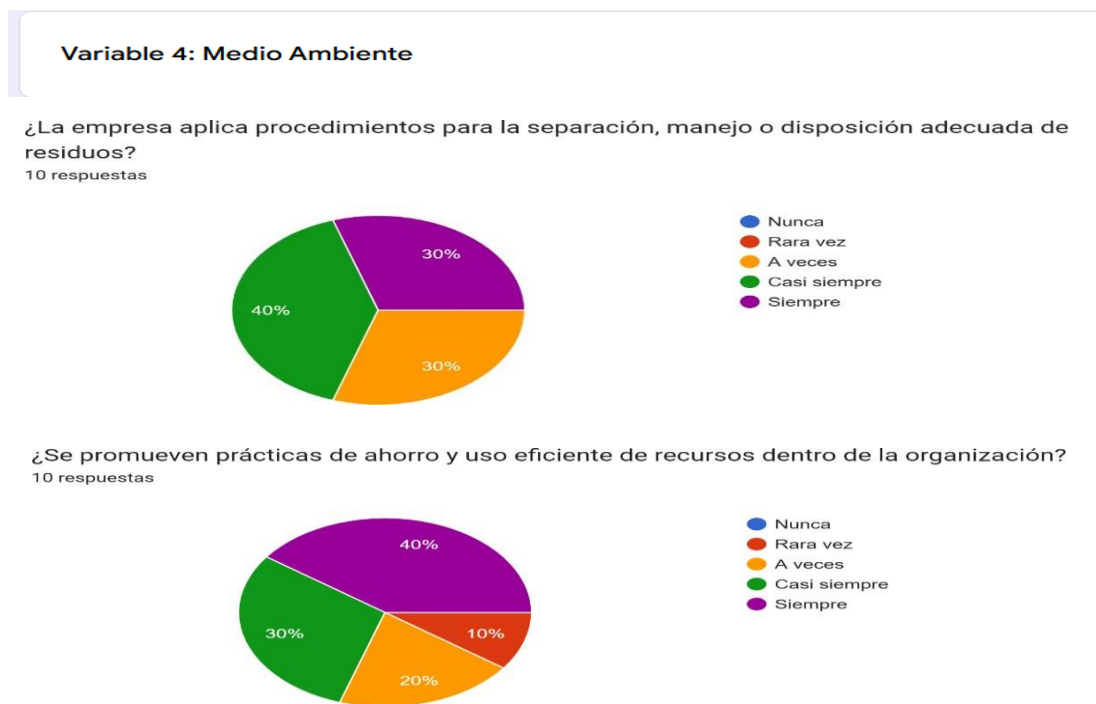
10 respuestas



Nota. Resultados de encuesta aplicada a 10 colaboradores. El 40 % respondió “A veces”, 20 % “Rara vez”, 20 % “Casi siempre” y 20 % “Siempre”.

Figura 6

Variable 4 Medio Ambiente



Nota. Resultados de encuesta aplicada a 10 colaboradores. El 40 % indicó “Siempre”, 30 % “Casi siempre”, 20 % “A veces” y 10 % “Rara vez”.

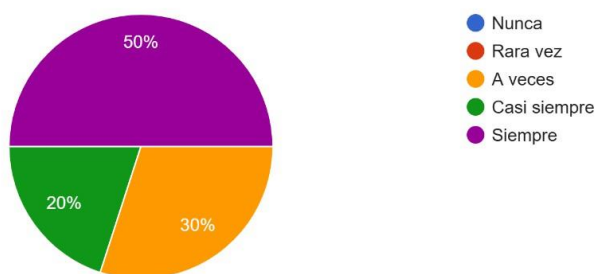
Figura 7

Variable 5 Prácticas Justas de operación

Variable 5: Prácticas Justas de Operación

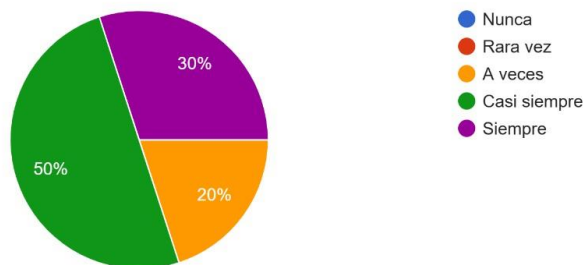
¿La empresa verifica de forma regular el cumplimiento de requisitos legales aplicables a sus operaciones?

10 respuestas



¿Las relaciones con proveedores se basan en criterios de transparencia y responsabilidad?

10 respuestas



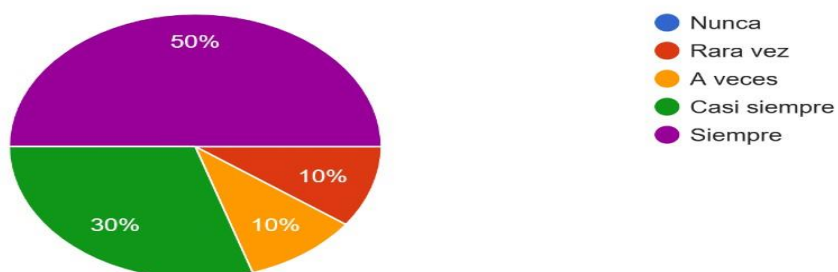
Nota. Resultados de encuesta aplicada a 10 colaboradores. El 50 % respondió “Siempre”, 30 % “A veces” y 20 % “Casi siempre”

Figura 8

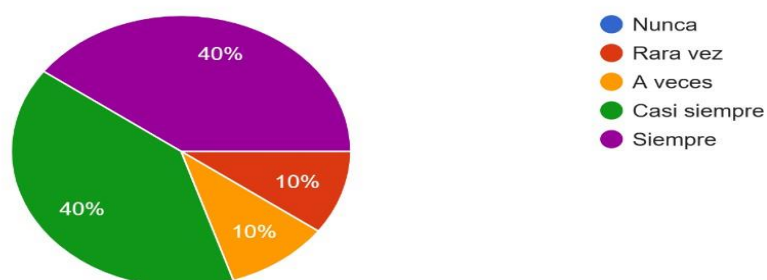
Variable 6 Asunto de Consumidores

Variable 6: Asuntos de Consumidores

¿Se revisa la calidad y estado de los productos antes de su distribución o entrega?
10 respuestas



¿El sistema de atención al cliente responde de manera oportuna a solicitudes o reclamos?
10 respuestas



Nota. Resultados de encuesta aplicada a 10 colaboradores. El 50 % respondió “Siempre”, 30 % “Casi siempre”, 10 % “A veces” y 10 % “Rara vez”.

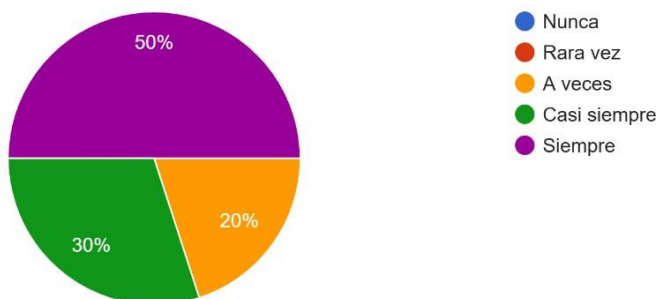
Figura 9

Variable 7 Participación

Variable 7: Participación y Desarrollo de la Comunidad

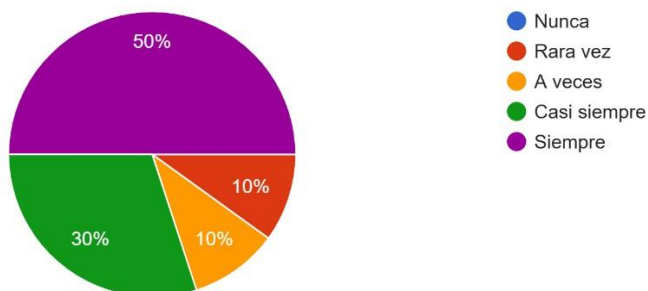
¿Las operaciones de DISTRISUR generan oportunidades de desarrollo económico para el municipio?

10 respuestas



¿La empresa participa en actividades o iniciativas que benefician a la comunidad local?

10 respuestas



Nota. La figura muestra los resultados de una encuesta aplicada a 10 participantes sobre prácticas de comunicación interna y seguimiento a compromisos organizacionales en el marco de la ISO 26000. Elaboración propia.

Tabla 2*Materias ISO 26000*

| Materia ISO 26000 | Cumplimiento (%) | Interpretación |
|--|------------------|--|
| Gobernanza organizacional | 78% | Buena comunicación interna y seguimiento, aunque con espacios para mejorar la consistencia. |
| Derechos humanos | 74% | Se evidencia respeto y trato igualitario, pero aún falta fortalecer canales de reporte. |
| Prácticas laborales | 76% | Condiciones laborales seguras y roles claros, pero se requiere reforzar la capacitación. |
| Medio ambiente | 66% | El área más débil: manejo de residuos aceptable, pero bajo compromiso con el ahorro de recursos. |
| Prácticas justas de operación | 72% | Relaciones transparentes, pero baja verificación de requisitos legales. |
| Asuntos de consumidores | 82% | El área más fuerte: control de calidad y atención al cliente bien valorados. |
| Participación y desarrollo en la comunidad | 64% | La empresa aporta algo al municipio, pero la comunidad no la percibe como muy activa. |

Nota. Los resultados evidencian un cumplimiento general adecuado de la ISO 26000, destacando en Asuntos de consumidores y Gobernanza organizacional. Sin embargo, se observan áreas de mejora en Medio ambiente y Participación comunitaria, donde se recomienda reforzar acciones y seguimiento para lograr un desempeño más equilibrado.

Tras aplicar el instrumento a 10 participantes de la empresa DISTRISUR (trabajadores, auxiliares y personal operativo), se consolidaron los promedios de cumplimiento en cada una de las materias fundamentales de la ISO 26000.

Los porcentajes fueron calculados a partir de las opciones elegidas en la escala Likert (1 = Nunca, 5 = Siempre), con base en las gráficas del formulario.

Los resultados muestran que la empresa presenta un desempeño general favorable en las materias de la ISO 26000, aunque con diferencias importantes entre cada área. La gobernanza organizacional alcanza un 78%, lo que indica una comunicación interna y un seguimiento aceptables, aunque aún con oportunidad de mejorar su consistencia. En derechos humanos, con un 74% de cumplimiento, se evidencia un trato igualitario y prácticas adecuadas, pero los canales de reporte requieren fortalecimiento.

Las prácticas laborales obtienen un 76%, reflejando condiciones laborales seguras y roles definidos, aunque se identifica la necesidad de reforzar los procesos de capacitación. En materia ambiental, con un 66%, se observa el desempeño más débil: existe un manejo de residuos adecuado, pero un bajo compromiso frente al uso eficiente de recursos.

En prácticas justas de operación, el 72% indica relaciones transparentes con proveedores, aunque se evidencia una verificación limitada de los requisitos legales. Los asuntos de consumidores alcanzan un 82%, siendo el área más fuerte, gracias a un buen control de calidad y una atención al cliente bien valorada. Finalmente, la participación y desarrollo en la comunidad presenta un 64%, lo que sugiere un aporte moderado al municipio, pero con baja visibilidad o impacto percibido.

En ese orden de ideas la empresa presenta avances importantes en varios aspectos de la responsabilidad social, especialmente en el seguimiento realizado por la dirección, la calidad de

los productos y la atención al cliente. Esto evidencia que existen esfuerzos y prácticas que están funcionando adecuadamente. También, según las respuestas se evidencia que aún hay áreas con posibilidades de mejora, particularmente en aspectos como la capacitación, las acciones ambientales, la comunicación interna y la participación con la comunidad. Esto no significa que la empresa no realice estas actividades, sino que podrían fortalecerse y hacerse más visibles.

En conclusión, la organización cuenta con bases relevantes en materia de RSE, pero aún puede avanzar en consolidar y comunicar mejor ciertas acciones para que exista una mayor coherencia entre el discurso institucional y las prácticas que se desarrollan en el día a día.

Presentación

El presente paso consolida los resultados obtenidos a partir de la aplicación del instrumento de diagnóstico basado en la Norma ISO 26000 en la empresa Autoservicio DISTRISUR S.A.S., con el propósito de ampliar su marco institucional y fortalecer su direccionamiento estratégico desde el enfoque de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE).

Análisis del Diagnóstico Organizacional

De acuerdo con los resultados obtenidos, la empresa presenta un desempeño favorable en materias como gobernanza organizacional, prácticas laborales y asuntos de consumidores, lo cual evidencia una estructura interna funcional y una adecuada orientación al cliente. Sin embargo, se identifican oportunidades de mejora en áreas estratégicas como la gestión ambiental, la verificación del cumplimiento de los requisitos legales y la participación y desarrollo de la comunidad, aspectos fundamentales para garantizar la sostenibilidad organizacional.

Ampliación del Marco Institucional

Con base en el análisis realizado, se recomienda ampliar el marco institucional de DISTRISUR incorporando de manera explícita principios de sostenibilidad, ética empresarial y mejora continua dentro de su misión, visión y valores corporativos. Esta ampliación permitirá una mayor coherencia entre los objetivos estratégicos y las prácticas operativas, así como un fortalecimiento de la relación con los diferentes grupos de interés. Direccionamiento estratégico y mejora continua

El direccionamiento estratégico de la empresa debe orientarse a la formulación de planes de mejora que prioricen la capacitación del talento humano, el fortalecimiento de las acciones ambientales y la implementación de estrategias que incrementen la participación activa de la organización en el desarrollo de la comunidad local. Para ello, es necesario establecer responsables, indicadores de seguimiento y mecanismos de evaluación que permitan medir el impacto de las acciones propuestas.

Conclusión

En conclusión, el anterior documento integra el diagnóstico organizacional y se constituye como un insumo estratégico para la toma de decisiones, permitiendo a la empresa avanzar hacia una gestión socialmente responsable, alineada con los principios de la Norma ISO 26000 y con las necesidades del contexto social y económico del municipio de Orito, Putumayo.

El análisis realizado permitió evidenciar que la empresa Autoservicio DISTRISUR S.A.S. presenta un nivel de cumplimiento favorable en varias de las materias fundamentales de la Norma ISO 26000, especialmente en gobernanza organizacional, prácticas laborales y asuntos de consumidores, lo cual refleja una gestión interna adecuada y una orientación positiva hacia la responsabilidad social empresarial.

La aplicación de la entrevista estructurada con escala tipo Likert a los trabajadores facilitó la identificación de fortalezas y oportunidades de mejora, destacándose la necesidad de fortalecer la gestión ambiental, la verificación del cumplimiento normativo y la participación activa de la empresa en el desarrollo de la comunidad, como aspectos clave para la sostenibilidad organizacional.

Finalmente, se concluye que la organización cuenta con una base institucional que le permite avanzar hacia un enfoque de responsabilidad social más estructurado, siempre que se promueva la mejora continua, la capacitación del talento humano y la alineación efectiva entre el direccionamiento estratégico y las prácticas operativas, en coherencia con los lineamientos de la Norma ISO 26000

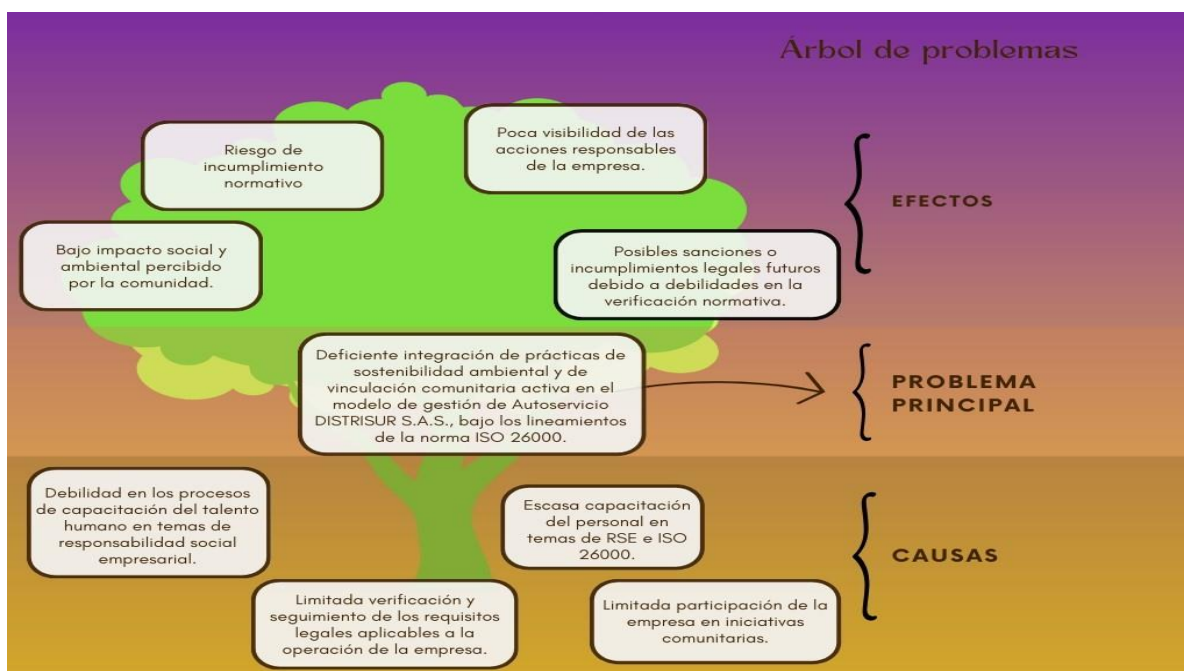
Determinación de Aplicación ISO

Árbol de Problemas y Cuadro de Stakeholders de la Empresa

A continuación, se muestra el árbol de problemas de la empresa Autoservicio DISTRISUR S.A.S.

Figura 10

Autoservicio DISTRISUR S.A.S



Nota. La figura representa el análisis del problema principal relacionado con la limitada integración de prácticas de sostenibilidad y lineamientos de la norma ISO 26000.

El árbol de problemas nos indica que el problema central en Autoservicio DISTRISUR S.A.S. se relaciona con una baja implementación y poco estructurada de la norma ISO 26000, lo cual afecta directamente la gestión de la Responsabilidad Social Empresarial. Entre las principales causas identificadas se destacan la falta de capacitación del talento humano en temas de RSE, la ausencia de políticas ambientales y la limitada incorporación con la comunidad local.

Estas causas generan consecuencias como el uso ineficiente de los recursos naturales, una baja percepción del compromiso social de la empresa y su reputación.

A continuación, se presenta el cuadro de Stakeholders identificados para la empresa Autoservicio DISTRISUR S.A.S.

Tabla 3

Stakeholders

| Stakeholder | Lo que se espera de la empresa | Relación con la problemática | Impacto del incumplimiento o ISO 26000 |
|---------------------|--|--|---|
| Representante Legal | Cumplimiento legal, prevención de sanciones, sostenibilidad y reputación de la empresa | Responsable directo ante las entidades de control y del cumplimiento normativo | Riesgos legales, sanciones económicas y afectación de la imagen institucional |
| Gerencia | Crecimiento, sostenibilidad del negocio y alineación estratégica | Define políticas, asigna recursos y orienta la gestión hacia | Pérdida de competitividad y dificultades para la sostenibilidad |

| | | | |
|-----------------|--|---|--|
| | | prácticas responsables | |
| Trabajadores | Condiciones laborales adecuadas, capacitación y eficiencia operativa | Ejecutan las actividades diarias y aplican las prácticas ambientales y sociales | Desmotivación, uso ineficiente de recursos y bajo compromiso |
| Clientes | Buen servicio, precios justos y consumo responsable | Perciben el compromiso social y ambiental de la empresa | Pérdida de valor agregado y fidelización |
| Proveedores | Relaciones transparentes y cumplimiento legal | Influyen en la cadena de suministro y prácticas responsables | Riesgos compartidos en incumplimientos legales |
| Comunidad local | Desarrollo social, ambiental y económico del entorno | Recibe el impacto directo de la operación | Baja percepción del aporte social de la empresa |

| | | | |
|----------------------|---|--|--|
| Entidades de control | Cumplimiento de normas legales y ambientales | Supervisan y regulan la operación empresarial | Multas, sanciones o restricciones operativas |
| Medio ambiente | Protección y uso sostenible de los recursos naturales | Afectado por consumo de agua, energía y residuos | Deterioro ambiental y afectación del entorno |

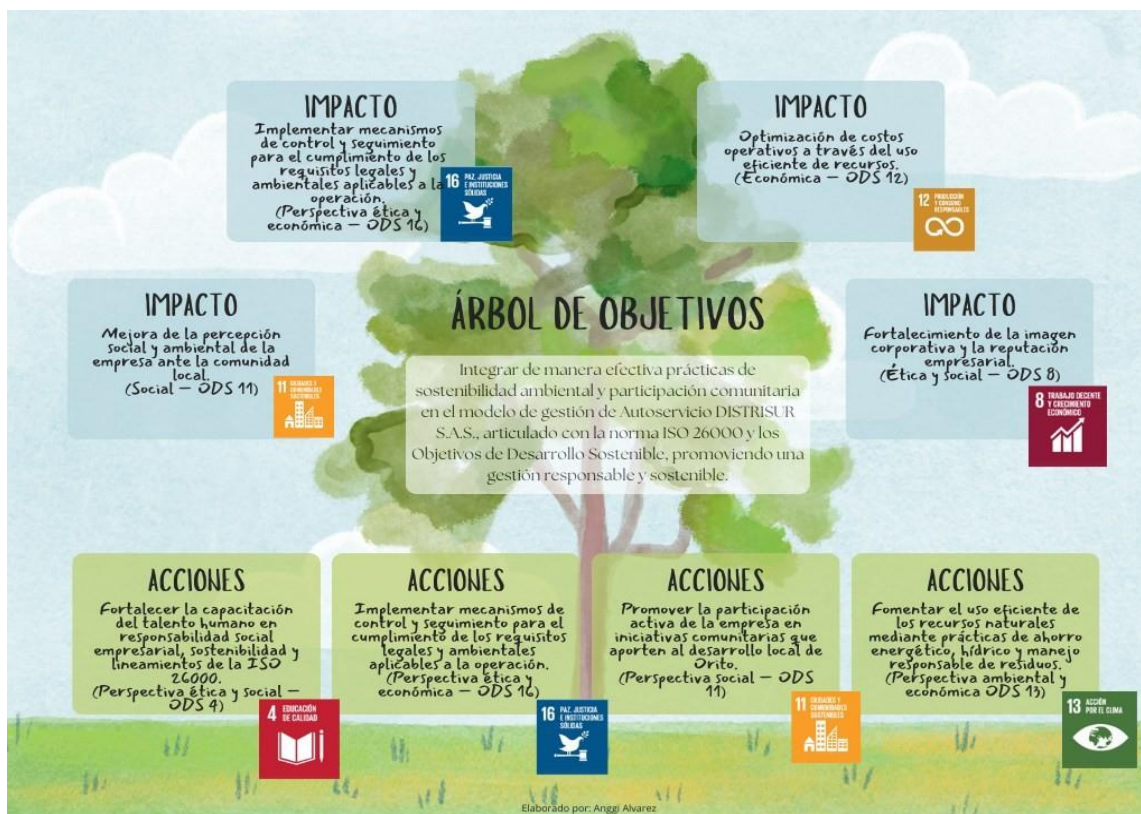
Nota. La gestión responsable basada en la ISO 26000 fortalece la relación con trabajadores, clientes y comunidad. Su incumplimiento puede derivar en sanciones, desmotivación interna y deterioro ambiental.

Árbol de Objetivos

Árbol que refleja la transformación de la problemática en metas viables desde el enfoque económico, social, ambiental y ético, alineadas con la Responsabilidad Social Empresarial.

A continuación, se muestra el árbol de objetivos propuesto para fortalecer la Responsabilidad Social Empresarial de la empresa.

Figura 11

Árbol de objetivos

Nota. La figura presenta los objetivos, acciones e impactos asociados a la integración de prácticas de sostenibilidad ambiental y participación comunitaria en el modelo de gestión organizacional, alineados con la norma ISO 26000 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

El árbol de objetivos se realiza debido a las problemáticas identificadas en el árbol de problemas, convirtiendo las debilidades detectadas en metas viables alineadas con la Responsabilidad Social Empresarial. El objetivo general se orienta a fortalecer la aplicación de la norma ISO 26000 en Autoservicio DISTRISUR S.A.S., integrándola de manera efectiva a la gestión organizacional.

Desde el enfoque ambiental, se plantean objetivos orientados al uso eficiente de los recursos y a la gestión responsable de residuos. En el ámbito social, se prioriza el fortalecimiento de las condiciones laborales y la relación con la comunidad local. A nivel económico, los objetivos buscan mejorar la sostenibilidad de la empresa mediante prácticas responsables, mientras que desde el enfoque ético se promueve una gestión entre los valores institucionales y las prácticas reales.

Estos objetivos se encuentran alineados con los principios de la ISO 26000 y contribuyen al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible, particularmente aquellos relacionados con trabajo decente, producción responsable y fortalecimiento institucional.

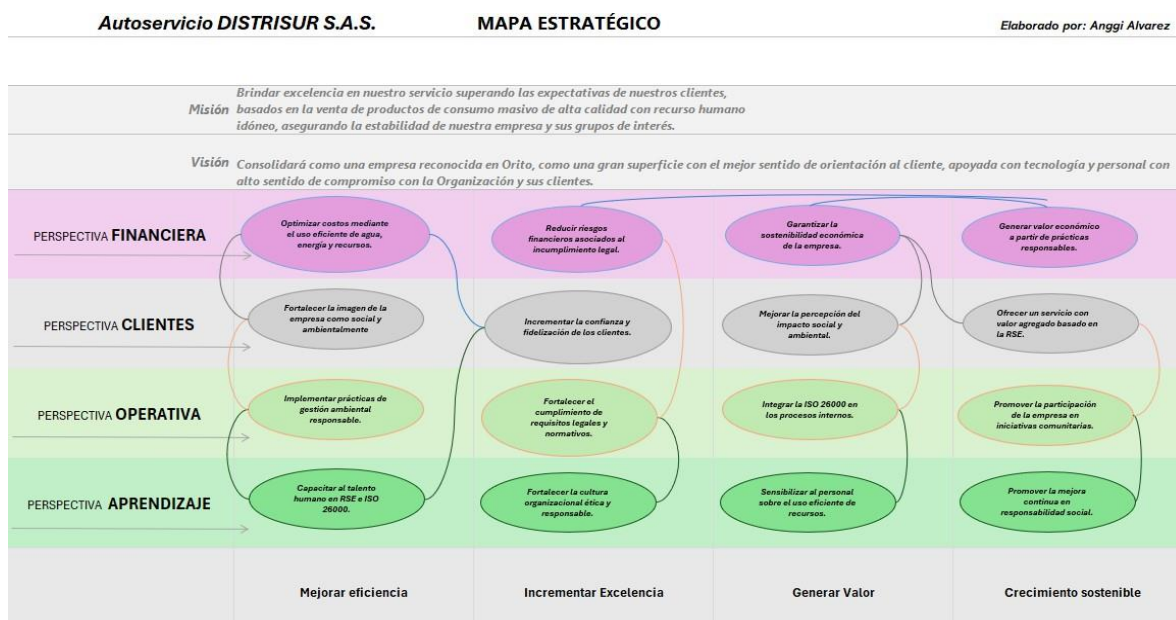
Mapa de Estrategias

Indica los objetivos planteados en acciones concretas, orientadas al fortalecimiento de la aplicación de la ISO 26000 en la empresa.

A continuación, se presenta el mapa de estrategias que traduce los objetivos planteados en acciones concretas, orientadas al fortalecimiento de la aplicación de la norma ISO 26000 en Autoservicio DISTRISUR S.A.S.

Figura 12

El mapa de estrategias



Nota. La figura presenta el mapa estratégico de la organización, articulando las perspectivas financieras, clientes, operativa y aprendizaje con la ISO 26000 y la sostenibilidad.

El mapa de estrategias trata los objetivos planteados en acciones concretas y viables para fortalecer la aplicación de la ISO 26000 en Autoservicio DISTRISUR S.A.S. Estas estrategias se orientan principalmente a la capacitación del talento humano, la formalización de prácticas ambientales responsables y el fortalecimiento de la relación con los grupos de interés.

La capacitación se considera una estrategia importante, ya que permite que los trabajadores comprendan y apliquen los principios de la Responsabilidad Social Empresarial en sus actividades diarias. De igual manera, la implementación de prácticas ambientales contribuye a optimizar el uso de recursos y a reducir impactos negativos en el entorno.

Finalmente, el fortalecimiento de la participación comunitaria y la relación con proveedores y entidades de control permite mejorar la confianza, la reputación y la

sostenibilidad de Autoservicio DISTRISUR S.A.S

Reflexión Crítica Sobre la Coherencia entre el Discurso Institucional

Al analizar la coherencia entre el discurso institucional y la práctica real de la Responsabilidad Social Empresarial en Autoservicio DISTRISUR S.A.S., se observa que la empresa manifiesta una intención clara de actuar de manera responsable y alineada con principios éticos, sociales y ambientales. Sin embargo, el diagnóstico evidencia que estos compromisos aún no se reflejan de forma consistente en acciones concretas, especialmente en los aspectos ambientales y de participación comunitaria. De acuerdo en esta situación se refleja la ausencia de una planificación estructurada que implemente la RSE dentro de la gestión diaria. La responsabilidad social se aborda más como una idea general que como una herramienta que haga parte del funcionamiento cotidiano de la empresa. Desde una perspectiva ética, esta brecha afecta la credibilidad de la organización ya que los valores de la empresa solo son tenidos en cuenta cuando se dan a conocer en decisiones y prácticas observables.

De acuerdo con Autoservicio DISTRISUR S.A.S su fin no es rediseñar su discurso, sino fortalecer los mecanismos que permitan convertir sus principios en acciones sostenidas, y medibles, de manera que la RSE se consolide como una práctica real y no solo como una declaración institucional.

Conclusiones Estratégicas

La aplicación de la ISO 26000 en Autoservicio DISTRISUR S.A.S. requiere pasar de un escrito a una gestión más estructurada, donde la responsabilidad social se integre de manera real en los procesos diarios de Autoservicio DISTRISUR S.A.S

El fortalecimiento de la capacitación del talento humano se identifica como una estrategia viable, ya que permite que los principios de la RSE se tengan en cuenta y se apliquen en la empresa. La gestión ambiental y la participación comunitaria son herramientas que generan oportunidades estratégicas para mejorar la imagen corporativa, optimizar recursos y generar mayor valor social en el entorno de la empresa.

La coherencia entre el discurso institucional y las acciones reales son tenidas en cuenta por la comunidad para la credibilidad, la confianza y la sostenibilidad a largo plazo.

La implementación progresiva de estrategias alineadas con la ISO 26000 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible permite a la empresa fortalecer su competitividad sin dejar de lado la responsabilidad ética, social y ambiental.

Formulación de Plan Estratégico

Plan de Acción y Seguimiento

Plan Estratégico de Responsabilidad Social Empresarial fundamentado en la norma ISO 26000.

A partir del análisis desarrollado en las fases anteriores, se ha formulado el presente plan de acción y seguimiento. Este plan se encuentra fundamentado en los pilares de la norma ISO 26000 y tiene como finalidad consolidar la Responsabilidad Social Empresarial como un pilar estratégico de la gestión en Autoservicio DISTRISUR S.A.S.

El plan busca garantizar la conexión entre los objetivos estratégicos y las acciones propuestas, permitiendo el seguimiento de los resultados en el tiempo y asegurando la sostenibilidad de las iniciativas planteadas. Para esto, se estructura en las normas de la ISO 26000 y responden a las principales debilidades y oportunidades identificadas durante el proceso de análisis.

Dimensión ISO 26000: Gobernanza de la Organización

El objetivo estratégico es fortalecer la gobernanza organizacional de Autoservicio DISTRISUR S.A.S., en el cual garantizando un proceso de actuación basado en la ética y la transparencia se encuentre alineado con los principios de la Responsabilidad Social Empresarial. La gobernanza es un eje muy importante que permite integrar la RSE en la gestión diaria y asegurar la coherencia entre el discurso institucional y las prácticas reales.

La estrategia que se realizara consiste en la definición, formalización y socialización de políticas internas de responsabilidad social, ética empresarial y cumplimiento normativo, así como en la asignación de responsabilidades claras dentro de la empresa. Estas acciones contribuyen al fortalecimiento de los procesos de planificación, control y rendición de cuentas.

El plazo de la implementación se establece a corto plazo, entre tres y seis meses, ya que una buena gobernanza constituye la base para el desarrollo y sostenibilidad de las demás dimensiones del plan estratégico.

A continuación, se presentan los indicadores que permitirán realizar el seguimiento y la evaluación de esta dimensión:

Tabla 4

Indicadores

| Indicador | Descripción | ¿Cómo se evalúa? |
|---|--|---|
| Existencia de políticas de RSE y ética | Verifica si la empresa cuenta con políticas formalmente definidas y documentadas | Revisión documental de políticas y lineamientos internos. |
| Nivel de socialización de las políticas | Mide el grado de conocimiento del personal sobre las políticas internas. | Aplicación de encuestas internas o sesiones de retroalimentación. |
| Asignación de responsables de RSE | Evalúa si existen roles claros para la gestión de la responsabilidad social. | Análisis del organigrama y funciones asignadas. |

Nota. Los indicadores evalúan la formalización, difusión y asignación de responsabilidades en materia de RSE dentro de la organización.

Dimensión ISO 26000: Derechos Humanos

El objetivo a desarrollar es promover el respeto de los derechos de las personas en todas las funciones de Autoservicio DISTRISUR S.A.S., especialmente en las relaciones laborales y comerciales. Este enfoque se fundamenta en la norma ISO 26000, la cual establece la responsabilidad de las organizaciones de respetar la dignidad humana y garantizar condiciones justas, equitativas y libres de discriminación para todos los colaboradores y aliados de la empresa.

Esta estrategia consiste en incorporar criterios de derechos humanos dentro de las políticas internas y en los procesos de selección, contratación y relación con proveedores, garantizando el cumplimiento de la normatividad actual y la promoción de una cultura organizacional basada en el respeto y la equidad.

El plazo de ejecución se establece en el mediano plazo, entre seis y doce meses, la cual permite la integración de estos criterios en la gestión organizacional y la evaluación de su impacto.

En esta tabla se presentan los indicadores que permitirán realizar el seguimiento y la evaluación de esta dimensión:

Tabla 5

Evaluación de esta dimensión

| Indicador | Descripción | ¿Cómo se evalúa? |
|---|---|---|
| Inclusión de derechos humanos en políticas internas | Evalúa si las políticas contemplan el respeto a los derechos fundamentales. | Revisión documental de políticas y procedimientos internos. |

| | | |
|---|--|--|
| Casos reportados de vulneración de derechos | Mide la ocurrencia de situaciones que afecten los derechos humanos. | Registro y análisis de reportes o quejas internas. |
| Capacitación en derechos humanos | Registra el número de actividades formativas realizadas sobre el tema. | Control de asistencia y reportes de capacitación. |

Nota. Los indicadores permiten evaluar el compromiso de la organización con los derechos humanos mediante la revisión de políticas internas, el registro de posibles vulneraciones y el seguimiento de acciones formativas realizadas en la materia.

Dimensión ISO 26000: Prácticas Laborales

El objetivo estratégico trata de fortalecer las condiciones laborales y el bienestar del talento humano, reconociendo a los trabajadores como actores fundamentales para la sostenibilidad de Autoservicio DISTRISUR S.A.S. Este se basa en la norma ISO 26000, la cual promueve relaciones laborales justas, seguras y basadas en el respeto, contribuyendo al mejoramiento del clima organizacional y al compromiso del personal.

La estrategia se enfoca en el desarrollo de programas de capacitación en Responsabilidad Social Empresarial, salud y salud ocupacional en el trabajo, así como en la promoción de un entorno de trabajo caracterizado por la equidad, el respeto y una comunicación activa entre la empresa y sus colaboradores.

El plazo de realización se establece en el mediano plazo, entre seis y doce meses, permitiendo la realización creciente de las acciones y la evaluación de sus resultados.

En la siguiente tabla se presentan los indicadores que permitirán realizar el seguimiento y la evaluación:

Tabla 6*RSE*

| Indicador | Descripción | ¿Cómo se evalúa? |
|-------------------------------------|--|---|
| Número de capacitaciones realizadas | Mide la formación del personal en RSE y temas laborales. | Registro de capacitaciones y control de asistencia. |
| Nivel de participación del personal | Evalúa el grado de involucramiento de los trabajadores. | Seguimiento a la participación en actividades y programas internos. |
| Percepción del clima laboral | Analiza la satisfacción del talento humano. | Aplicación de encuestas internas de clima laboral. |

Nota. Los indicadores miden la formación, participación y satisfacción del personal en la organización.

Dimensión ISO 26000: El Medio Ambiente

Tiene como objetivo fortalecer la gestión ambiental de Autoservicio DISTRISUR S.A.S., fomentando la utilización responsable de los recursos naturales y mitigando las consecuencias ecológicas de sus actividades. Este objetivo establece la importancia de prevenir la contaminación, y promover la utilización responsable de los recursos.

Para el desarrollo de este objetivo, se plantea como estrategia la implementación gradual de prácticas orientadas a la minimización de consumición de energía y acueducto, así como la formulación de un plan básico de gestión de residuos que contemple la separación en la fuente, el almacenamiento adecuado y la disposición final responsable. Estas acciones estarán

acompañadas de procesos de sensibilización dirigidos al talento humano, reconociendo que la participación del personal es un factor importante para el éxito la iniciativa ambiental.

El plazo establecido para la implementación de estas estrategias corresponde al mediano plazo, entre seis y doce meses, lo que permite un desarrollo de los procesos internos y una evaluación continua de los resultados. El seguimiento se realizará mediante indicadores asociados a la reducción de la utilización de agua y energía, así como al número de prácticas ambientales implementadas y sostenidas en el tiempo.

Tabla 7

Utilización de agua y energía

| Indicador | ¿Qué mide? | ¿Cómo se evalúa? |
|---|---|---|
| Reducción del consumo de agua (%) | Mide el nivel de eficiencia en el uso del recurso hídrico dentro de la operación de la empresa. | Comparación del consumo mensual o trimestral de agua previamente y posteriormente frente de la implementación de las prácticas de ahorro. |
| Reducción del consumo de energía (%) | Evalúa el impacto de las acciones orientadas al uso eficiente de la energía eléctrica. | Análisis de facturas de energía y registros de consumo en periodos comparables. |
| Número de prácticas ambientales implementadas | Permite identificar el avance en la adopción de | Registro de prácticas como separación de residuos, campañas de ahorro o mejoras operativas. |

| | | |
|---|--|---|
| | acciones ambientales concretas. | |
| Nivel de participación del personal en acciones ambientales | Mide el grado de apropiación de la cultura ambiental por parte del talento humano. | Listas de asistencia, encuestas internas o reportes de participación. |

Nota. Los indicadores permiten evaluar la eficiencia en el uso de recursos, la implementación de prácticas ambientales y el nivel de participación del personal en acciones orientadas a la sostenibilidad.

Dimensión ISO 26000: Prácticas Justas de Operación

El objetivo estratégico es promover relaciones comerciales éticas, transparentes y responsables con proveedores y aliados estratégicos, contribuyendo al fortalecimiento de la reputación y la sostenibilidad económica de Autoservicio DISTRISUR S.A.S. Esta dimensión se fundamenta en la norma ISO 26000, la cual resalta la importancia del comportamiento ético y el cumplimiento legal en las operaciones empresariales.

La estrategia definida se enfoca en la adopción de criterios de responsabilidad social y cumplimiento normativo en los procesos de selección, evaluación y relación con los proveedores, y también en la mejora de los procesos intrínsecos para garantizar transparencia y equidad en las operaciones comerciales.

El plazo de implementación se establece en el largo plazo, entre doce y veinticuatro meses, considerando la necesidad de consolidar prácticas responsables a lo largo de la cadena de valor.

A continuación, se presentan los indicadores que permitirán realizar el seguimiento y la evaluación:

Tabla 8

Proveedores alineados con RSE

| Indicador | Descripción | ¿Cómo se evalúa? |
|---------------------------------------|--|---|
| Proveedores alineados con RSE | Mide el porcentaje de proveedores que cumplen criterios de responsabilidad social. | Revisión periódica de contratos y listas de proveedores. |
| Cumplimiento legal en la operación | Evalúa el nivel de cumplimiento de la normatividad vigente. | Verificación de documentos legales y auditorías internas. |
| Transparencia en procesos comerciales | Analiza la claridad y ética en las relaciones comerciales. | Seguimiento a procesos de contratación y revisión de procedimientos internos. |

Nota. Los indicadores evalúan el cumplimiento legal, la alineación de proveedores con la RSE y la transparencia en los procesos comerciales.

Dimensión ISO 26000: Asuntos de Consumidores

Tiene como objetivo fortalecer la relación de Autoservicio DISTRISUR S.A.S. con sus clientes, garantizando prácticas responsables, información clara y un servicio de calidad. En la cual se garantice que el cliente reciba información honesta sobre lo que lleva a su hogar y que tenga canales reales para ser escuchado cuando necesite dar su opinión. Este enfoque se basa en la norma ISO 26000, la cual promueve la protección de los derechos del consumidor y la transparencia en las relaciones comerciales.

La estrategia diseñada consiste en mejorar las vías de comunicación con el al cliente y fortalecer los mecanismos de comunicación, asegurando que los consumidores cuenten con información veraz y accesible sobre los productos y servicios ofrecidos. De igual forma, se busca promover prácticas de consumo responsable que contribuyan a una relación basada en la confianza.

El plazo de realización se hará en mediano plazo, entre seis y doce meses, en la cual permita la implementación progresiva de las acciones y la evaluación de sus resultados.

A continuación, se presentan los indicadores que permitirán realizar el seguimiento y la evaluación:

Tabla 9

Plazo de realización

| Indicador | Descripción | ¿Cómo se evalúa? |
|-----------------------------------|---|---|
| Nivel de satisfacción del cliente | Evalúa la percepción del consumidor frente al servicio recibido. | Aplicación de encuestas de satisfacción y análisis de resultados. |
| Quejas y reclamos atendidos | Mide la capacidad de respuesta de la empresa ante inconformidades. | Registro y seguimiento de quejas solucionadas en un periodo determinado. |
| Información clara sobre productos | Analiza la transparencia de la información suministrada al cliente. | Verificación de etiquetas, precios visibles y comunicación al consumidor. |

Nota. Los indicadores miden la satisfacción del cliente, la atención de quejas y la transparencia en la información ofrecida.

Dimensión ISO 26000: Participación y Desarrollo de la Comunidad

El objetivo estratégico consiste en fortalecer y tener una mejor relación de la empresa con la comunidad local, reconociendo que la Responsabilidad Social Empresarial implica un compromiso real con las personas y el entorno social en el que labora el supermercado. Por ejemplo realizar convenios con productores locales para que vendan sus frutas en el supermercado así se ayuda a la activación de la economía del pueblo. Este objetivo se inclina en los ejes de la participación y desarrollo de la comunidad de la ISO 26000.

La estrategia se centrará en el desarrollo económico local mediante convenios con productores de la región para la mercantilización de frutas y verduras en el autoservicio, reduciendo intermediarios y apoyando la economía del pueblo. adicionalmente, se propone la ejecución de acciones de acercamiento con la comunidad local, orientadas a fortalecer la confianza, la comunicación y la percepción positiva de la empresa como actor social.

El plazo para la implementación de estas acciones se establece en el mediano plazo, entre seis y doce meses, permitiendo evaluar el impacto de las actividades desarrolladas.

A continuación, se da a conocer los indicadores que se manejarán:

Tabla 10*Indicadores que se manejarán*

| Indicador | Qué mide? | ¿Cómo se evalúa? |
|--|--|--|
| Número de convenios con productores locales | El nivel de apoyo y vinculación comercial con los proveedores de la región. | Conteo de acuerdos o contratos de comercialización vigentes con productores del pueblo |
| Número de actividades desarrolladas con la comunidad | Mide el compromiso social de la empresa con su entorno. | Registro de actividades comunitarias ejecutadas durante el periodo. |
| Percepción del impacto social | Evalúa de manera cualitativa el efecto de las acciones sociales en trabajadores y comunidad. | Encuestas de percepción o retroalimentación directa de los grupos de interés. |
| Índice de percepción de la comunidad | La imagen que tienen los vecinos sobre la responsabilidad social del supermercado | Aplicación de una encuesta breve de 3 preguntas a clientes y vecinos del sector |

Nota. Estos indicadores permiten asegurar la coherencia entre el discurso institucional y las prácticas reales, fortaleciendo la claridad, la rendición de cuentas y la consideración de los derechos fundamentales, principios fundamentales de la ISO 26000."

Conclusión

El desarrollo del presente trabajo permitió analizar la gestión de la Responsabilidad Social Empresarial en la empresa Autoservicio DISTRISUR S.A.S., tomando como referencia los lineamientos establecidos por la norma ISO 26000. A partir del diagnóstico realizado, se evidenció que la organización cuenta con avances significativos en aspectos relacionados con la atención al cliente, la organización interna y las prácticas laborales, lo cual refleja un compromiso inicial con la implementación de acciones socialmente responsables.

No obstante, también se identificaron oportunidades de mejora en áreas clave como la gestión ambiental, la participación con la comunidad y el fortalecimiento de algunos procesos internos, aspectos que resultan fundamentales para consolidar una gestión integral de la responsabilidad social empresarial. Estas debilidades representan una oportunidad para que la empresa fortalezca su impacto positivo en el entorno y mejore su relación con los diferentes grupos de interés.

En este sentido, la formulación del plan estratégico propuesto se constituye en una herramienta fundamental para orientar la toma de decisiones y promover la implementación de acciones concretas, medibles y sostenibles en el tiempo. De esta manera, se espera que la empresa avance hacia un modelo de gestión más responsable, coherente con sus valores institucionales y alineado con las exigencias actuales del entorno empresarial, contribuyendo así a su crecimiento sostenible y al desarrollo del contexto local.

Referencias Bibliográficas

- Arroyo, J. (2018). Los códigos de ética y los códigos de conducta en la promoción de la ética organizacional. *Revista Nacional de Administración*, 9(1), 87–103.
<http://www.scielo.org.co/pdf/ron/v20n2/v20n2a11.pdf>
- Calvo, P. (2014). Ética empresarial, responsabilidad social y bienes comunicativos. *Tópicos (México)*, (47), 199–232.
http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0188-66492014000200008
- Encuétralo en Putumayo. (2021, 25 de junio). *Distrisur – Orito – Encuéntralo en Putumayo*.
<https://www.encuentraloenputumayo.com/empresas/distrisur/>
- ISO. (2010). *ISO 26000: Guía de responsabilidad social*.
<https://www.iso.org/obp/ui#iso:std:iso:26000:ed-1:v1:es>
- 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
- Junta de Galicia. (2012). *Plan Gallego de Responsabilidad Social Empresarial*.
http://www.gemcat.eu/wp-content/uploads/2018/03/Plan_Estrategico_Gallego_RSE_es.pdf
- Valenzuela, L., Jara, M., & Villegas, F. (2015). Prácticas de responsabilidad social, reputación corporativa y desempeño financiero. *Revista de Administração de Empresas*, 55(3), 329–344.
http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-75902015000300329

Apéndice

Apéndice A

Instrumento de recolección de información

A continuación, se presenta el instrumento aplicado a los trabajadores de la empresa Autoservicio DISTRISUR S.A.S., con el fin de evaluar el nivel de cumplimiento de la Responsabilidad Social Empresarial según los lineamientos de la norma ISO 26000.

Escala de valoración:

- Nunca
- Rara vez
- A veces
- Casi siempre
- Siempre

Apéndice B

Resultados del instrumento aplicado

A continuación, se presentan los resultados obtenidos de la aplicación del instrumento a diez (10) trabajadores de la empresa Autoservicio DISTRISUR S.A.S.

Resumen de Resultados por Categoría

Gobernanza Organizacional. La mayoría de los trabajadores manifestaron estar de acuerdo con la existencia de normas claras y transparencia en la gestión, aunque se evidenció una menor participación en la toma de decisiones.

Derechos humanos. Se identificó un alto nivel de cumplimiento, destacándose el respeto, la igualdad y el trato digno hacia los trabajadores.

Prácticas laborales. Los resultados muestran percepciones favorables frente a las condiciones laborales y el bienestar de los empleados.

Medio ambiente. Se evidencian debilidades en la implementación de prácticas ambientales, lo que representa una oportunidad de mejora.

Prácticas justas de operación. Se observa cumplimiento de normas legales y comportamiento ético en las actividades comerciales.

Asuntos de consumidores. Se destaca la calidad en la atención al cliente y la gestión de quejas y reclamos.

Participación y desarrollo de la comunidad. Se identifican oportunidades de mejora en la participación activa de la empresa en el desarrollo comunitario.