

**Responsabilidad social empresarial aplicada a una empresa del sector servicios**

Fabián Andrés Navarro Giraldo

Tutor

Henry Hurtado

Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD

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

Programa de Administración de Empresas

Bogotá

2022

## Resumen

Se realiza un diagnóstico en la empresa T&D Servicios integrales SAS, donde se identifica cual es el estado de la implementación de la Responsabilidad Social Empresarial desde la base de la norma ISO 2600, usando cómo instrumento una entrevista a sus líderes más influyentes. Se detecta que desde el nacimiento empírico de la empresa y sus casi diez años de operación cuentan buena reputación en el sector de servicios, no se posee un conocimiento sólido de la norma. Por lo tanto, no se evidencia ni cumplen en algunos aspectos de los siete en los que la norma enfatiza. Por otro lado, sus procesos creados por sí mismos tienen conceptos que se pueden clasificar en algunas áreas solicitadas de la norma ISO 26000 y que demostraremos en el siguiente escrito.

***Palabras clave:*** Responsabilidad social empresarial, implementación, plan de acción, impacto social, grupos de interés.

### **Abstract**

A diagnosis is made in the company T&D Servicios Integrales SAS, where the state of the implementation of Corporate Social Responsibility is identified from the base of the ISO 2600 standard, using an interview with its most outstanding leaders as an instrument. It is detected that since the empirical birth of the company and its almost ten years of operation have a good reputation in the service sector, there is no solid knowledge of the standard. Therefore, it is not evidenced or fulfilled in some aspects of the seven in which the standard emphasizes. On the other hand, their self-created processes have concepts that can be classified in some requested areas of ISO 26000 and that we will demonstrate in the following writing.

***Keywords:*** Corporate social responsibility, implementation, action plan, social impact, interest groups.

**Tabla de contenido**

Objetivos.....	8
General.....	8
Específicos.....	8
Conceptualización .....	9
Línea de tiempo .....	9
Resumen .....	10
Póster .....	13
Ensayo .....	14
Conciencia ambiental .....	14
Aplicación .....	16
Marco institucional .....	16
Diagnóstico.....	19
Matriz de marco lógico.....	21
Mapa estratégico.....	24
Misión.....	24
Visión.....	24
Plan de mejoramiento.....	25
Plan de acción y de seguimiento.....	25
Conclusiones .....	29
Referencias Bibliográficas .....	30
Apéndices .....	31

**Lista de tablas**

Tabla 1: Matriz de análisis de datos .....	19
Tabla 2: Plan de acción económico .....	25
Tabla 3: Plan de acción social .....	25
Tabla 4: Plan de acción ambiental .....	26
Tabla 5: Seguimiento económico .....	26
Tabla 6: Seguimiento Social.....	27
Tabla 7: Seguimiento ambiental .....	28

## Lista de figuras

Figura 1: Línea de tiempo.....	9
Figura 2: Relación causa efecto.....	12
Figura 3: Póster gobierno corporativo.....	13
Figura 4: Cultura organizacional .....	17
Figura 5: Estructura organizacional.....	18
Figura 6: Árbol de problemas .....	21
Figura 7: Árbol de objetivos .....	22
Figura 8: Stakeholder .....	23
Figura 9: Mapa estratégico .....	24

**Lista de apéndices**

Apéndice A .....	31
------------------	----

## **Objetivos**

### **Objetivo General**

Implementar un proceso de responsabilidad social empresarial luego de diagnosticar la actual situación de la empresa T&D Servicios Integrales SAS.

### **Objetivos Específicos**

Analizar la situación actual de la empresa seleccionada en su implementación de RSE por medio de herramientas dadas para determinar el plan de acción.

Conocer la estructura de la norma ISO 26000 para determinar el alcance que se le quiere dar a la implementación en empresa seleccionada.

Implementar las acciones necesarias que ayuden a la empresa a estar en el nivel mínimo exigido y a la vanguardia de ser una empresa socialmente responsable, sustentable y sostenible en el tiempo.

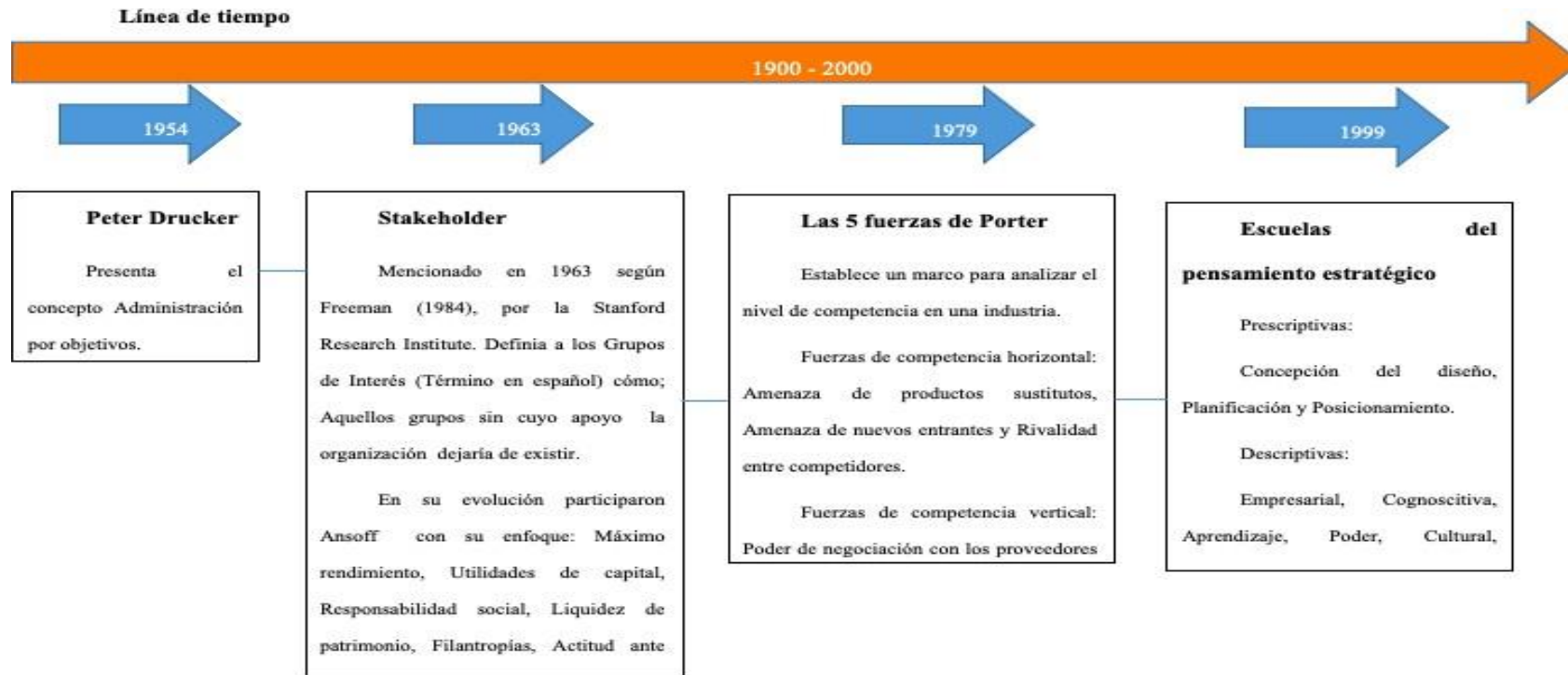


## Conceptualización

### Línea de tiempo

Figura 1

Línea de tiempo



Nota. Se proporciona información de la evolución del pensamiento estratégico en el tiempo. Fuente. Autoría propia

## Resumen

Para gestionar la Responsabilidad Social Empresarial de una organización hay que ser conscientes de que es y que no es la RSE. No es el eslogan que puede llegar a tener escrito y visible en la declaración de su política ambiental o en su visión. Se conoce por experiencias propias o ajenas que muchas empresas son profetas de esta moda (porque así la ven) pero, al momento de aplicarla nadie la conoce. Caso puntual es el famoso reciclaje donde todos ya por lo menos conocen los colores de cada depósito, aunque nadie los use correctamente y ni de qué hablar si no sabemos después de recogida toda esta basura a donde vaya a parar.

Toda iniciativa debe ser coherente para velar por los derechos de los ciudadanos y que nos acerquen al futuro sostenible y sustentable.

Ser socialmente responsable es vivir una cultura organizacional honesta e íntegra partiendo de un “Compromiso Ético” cumpliendo con lo que se está comprometido a hacer, entendiendo que toda decisión tomada o no tomada impactara positiva o negativamente en un entorno que involucra colaboradores, vecinos, medio ambiente, proveedores y todos los grupos de interés que directamente o indirectamente hacen parte de toda esa comunidad que trabaja junta.

Para promover una gestión efectiva y eficaz de iniciativas en RSE, hay que tener en cuenta el “Pacto entre negocios y la sociedad” que ponga cimientos para un crecimiento económico sostenible, incluyente, armónico y respetuoso con valores humanos y sociales.

Francés (2016)

Al generar estrategias que ayuden a cumplir las siete materias fundamentales en la gestión de RSE, se estará contribuyendo al desarrollo sostenible.

Algunas de las características principales de la RSE están: El impacto social, los beneficios, responsabilidades éticas, normativa, medición, engagement, Está integrada en todos los procesos del negocio, Puede implementarse en cualquier tipo y tamaño de empresa, Es personalizada cada empresa le da su alcance.

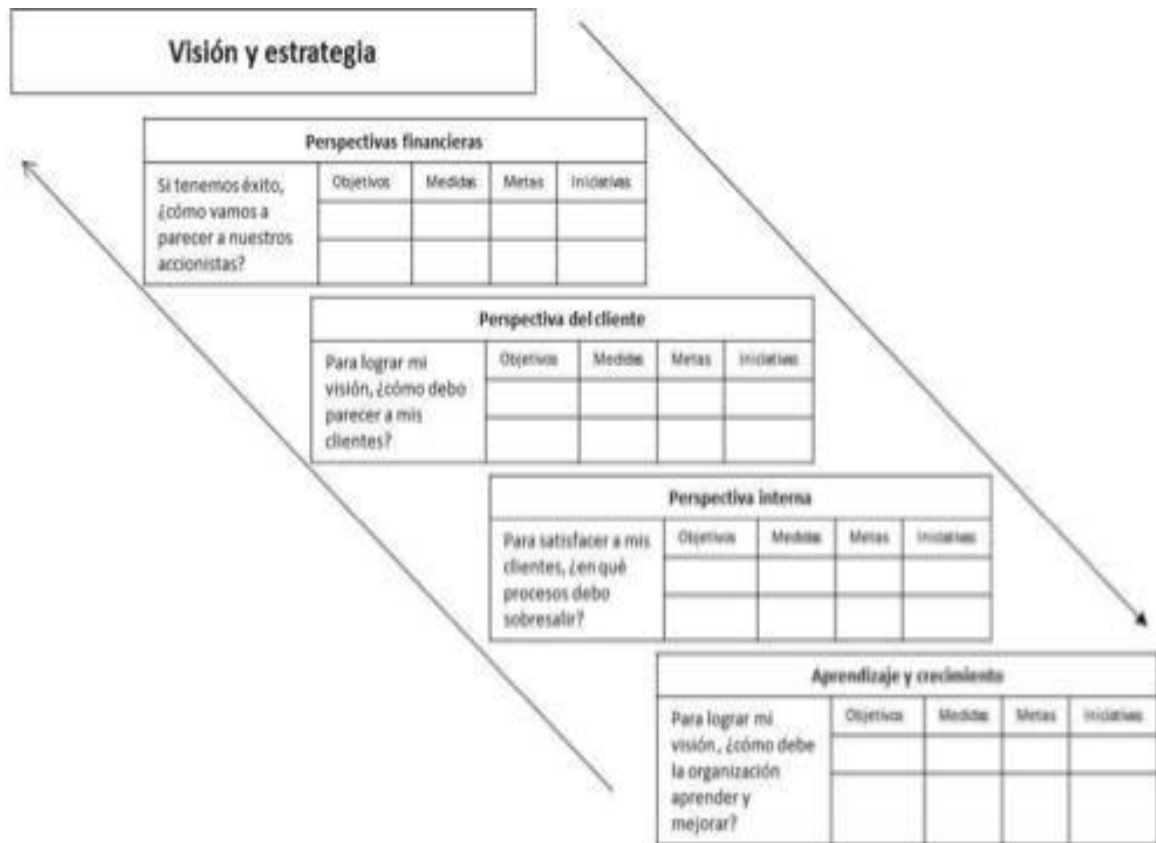
Así mismo son elementos primordiales de la RSE; el propósito alineado con el negocio, diferenciarse de los demás, todos deben estar involucrados, concentra sus esfuerzos, crear alianzas, conducta ética, desempeño ambiental y adaptabilidad.

La RSE es un estándar de calidad y los consumidores, clientes, gobierno, comunidad, exigirán cada día más. (De la Cruz Ruiz, 2013)

Existen varias maneras de iniciar o empezar a gestionar la RSE, líneas arriba se dice que cualquier tipo de empresa y de cualquier tamaño puede implementarla. Se pueden buscar algunos sistemas cómo las normas de calidad ISO 26000, esta norma se moldea y se le da el alcance que la empresa determine además que su cobertura hace que toque e involucre a toda la organización. En ella se rediseña o replantea desde sus principios y valores hasta su misión y visión, conduciéndolos a decretar una política de calidad.

En cualquier escenario de implementación de procesos de este tipo lo más complejo es permearlo a los colaboradores y se debe volver una cultura y vivencia casi en las venas. Lo deben entender y vivenciar desde el operario hasta el alto ejecutivo.

El cuadro de mando y control de Kaplan & Norton donde su modelo está conformado por cuatro perspectivas partiendo desde la visión estratégica dada, ayudando a articular la estrategia de los negocios, a comunicarla, a ayudar de manera individual a los involucrados para alcanzar un objetivo en común. (Alcivar Espin, 2015)

**Figura 2***Relación causa efecto*

*Nota.* Las cuatro perspectivas en el cuadro de mando y control que diseñaron los autores.

*Fuente.* Modelo de Kaplan & Norton (2001)

## Póster

### Figura 3

*Póster gobierno corporativo*



*Nota.* Algunos conceptos de lo que significa el gobierno corporativo y los beneficios y efectos que propone. *Fuente.* Autoría propia

## **Ensayo**

### ***Conciencia ambiental***

Las políticas públicas ambientales en Colombia, acogidas en parte por las decretadas a nivel mundial han puesto en jaque a cualquier empresa que produzca un bien o servicio que de una manera u otra en su ejecución interfiera de forma negativa el medio ambiente. Conceptos como el desarrollo sostenible surge en el año 1987 (Ortiz de Mendivil Llano, 2012), pero hemos trabajado muy poco por revertir el daño que hay en la actualidad. Adicional a esto que seamos responsables igualmente en el consumo de estos mismos productos o servicios

En Colombia se trabaja tácitamente y lentamente en implementaciones de todo tipo para “ayudar al planeta”, desde hace algunos años se trabaja en una producción más consciente para lograr un consumo sostenible, es decir que no acabemos con el planeta en 100 años más. No solo es adoptar un bonito vocabulario; documentar, no conformidad, acción preventiva, acción correctiva, auditoria, mejora continua. O tener una moda empresarial y es que los conceptos de producción limpia y consumo sostenible debe traspasar toda barrera ideológica, empresarial o cultural. Las organizaciones se dieron cuenta que la prevención es más rentable que el control. (Van Hoof, 2018)

Conozco de estas implementaciones aproximadamente desde el año 1997 pero de ese año a 2002 ¿Están las empresas realmente comprometidas al cambio de paradigma? Hay organizaciones en las que muchos de sus colaboradores no saben realmente porque hacen una u otra acción, solo dicen es mi trabajo. El nacimiento de muchas comunidades en pro del medio ambiente, No matar ballenas, No a la tala de árboles, No a una cosa y la otra, no ha sido suficiente para frenar la muerte lenta del planeta y solo la conciencia de cada uno de los actores (el ser humano) podría lograr ese cambio de mentalidad, pero la verdad es otra. Las organizaciones ya conocen el camino básico para crear productos o servicios amigables con

todos los Stakeholders, el liderazgo es vital porque debe coordinar esfuerzos para cambiar y reinventar sus procesos, finanzas, cultura organizacional, talento humano entre otras más.

El camino está servido para el cambio de mentalidad hacia una producción limpia y para el cambio en el consumo sostenible, entender que una vida austera es más placentera que una vida llena de cosas materiales cuesta mucho. De primera mano toda decisión que una empresa tome o no tome en favor del medio ambiente juega un papel muy importante.

Podríamos llegar a pensar que ahora al diseñar un producto o al crear una empresa ya no tendremos en cuenta las necesidades del cliente sino las necesidades del planeta. Las exigencias del sector gobierno deberían multiplicarse por 1000 y dejar de seguir siendo débiles, ayudados del actual cáncer de la ética y los valores del ser humano cómo lo es la corrupción.

La gestión ambiental se integra como factor vital de la competitividad y sustentabilidad empresarial, es imperativo e inaplazable que una organización no este enfocada en ser amigable con su entorno, el panorama es bastante dramático y aterrador porque casi estamos en el punto de no retorno. Contradigo la opinión de los que en 2009 decían que no hay que dramatizar. (Gutierrez Perez & Gutierrez Canovas, 2009)

Podemos llevar a la destrucción total del planeta si no entendemos que no tendremos que disfrutar sino cambiamos la manera de pensar sobre como producimos y de cómo consumimos.

Está disponible todo recurso que nos da el planeta tierra y la inteligencia humana, la tecnología, los procesos, los líderes, el dinero, los objetivos, el plan de acción, las leyes, los derechos humanos, las constituciones, lo tenemos ¡todo! Solo debemos cambiar nuestra conciencia, aportar desde lo individual siendo mínimamente cívicos.

## Aplicación

### Marco institucional

T&D Servicios Integrales SAS es un outsourcing dedicado al suministro de servicios especializados en el área hotelera, de restaurantes y clubes sociales, además del apoyo para cualquier tipo de evento ofreciendo un servicio calificado con la mejor calidad, que se refleja en la puntualidad, compromiso y protocolo para nuestros clientes.

### Valores

**Honestidad:** Promovemos relaciones basadas en la honestidad y transparencia, entre nuestros colaboradores para con nuestros clientes, con el fin de garantizar el servicio basado en la confianza.

**Calidez:** Buscamos generar un agradable ambiente entre nuestros colaboradores de tal manera que su desarrollo se vea reflejado en un servicio de la más alta calidad.

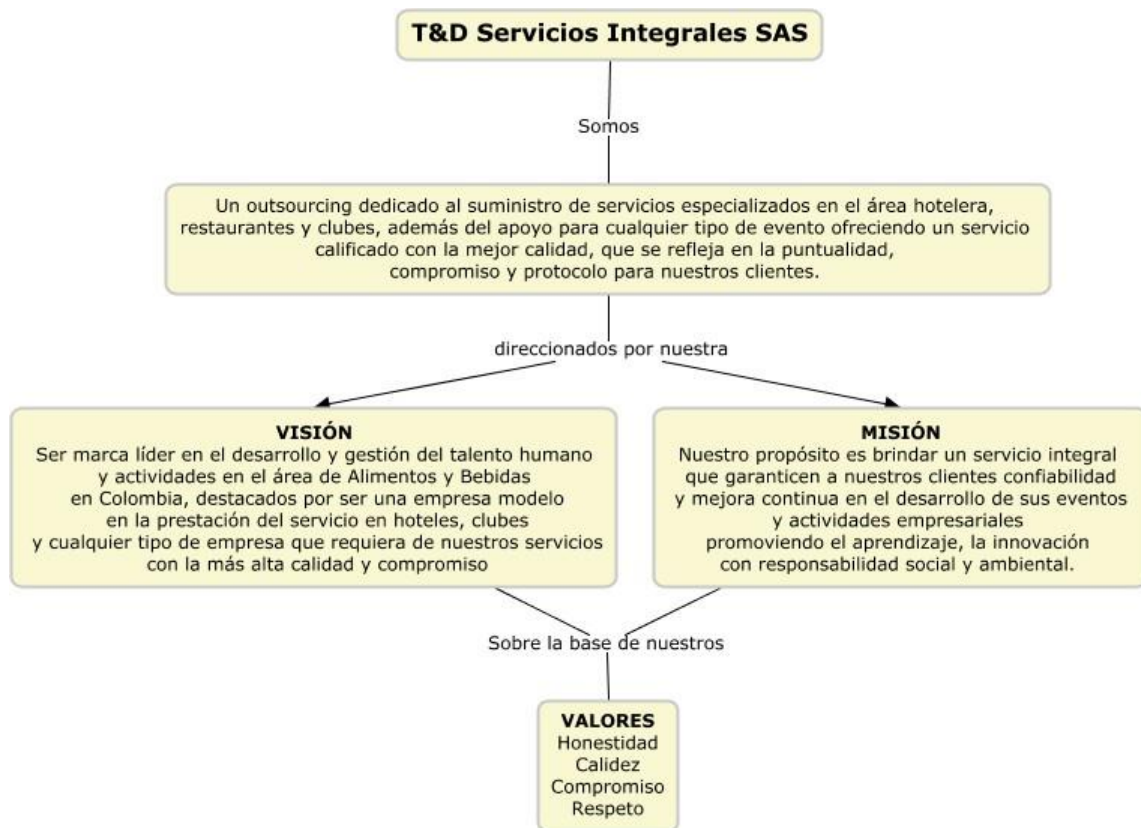
**Compromiso:** Buscamos promover el sentido de pertenencia comprometidos con nuestros clientes.

**Respeto:** Primordial elemento en todas las relaciones dadas al interior y exterior de nuestra organización.



## Figura 4

### Cultura organizacional



*Nota.* Se muestra a que está dedicado la empresa, su razón de ser y cómo se proyectan al futuro. *Fuente.* Autoría propia

#### Nuestro servicio

Nuestros servicios están enfocados y capacitados para ser el apoyo a nivel hotelero o de clubes, con un alto sentido de pertenencia.

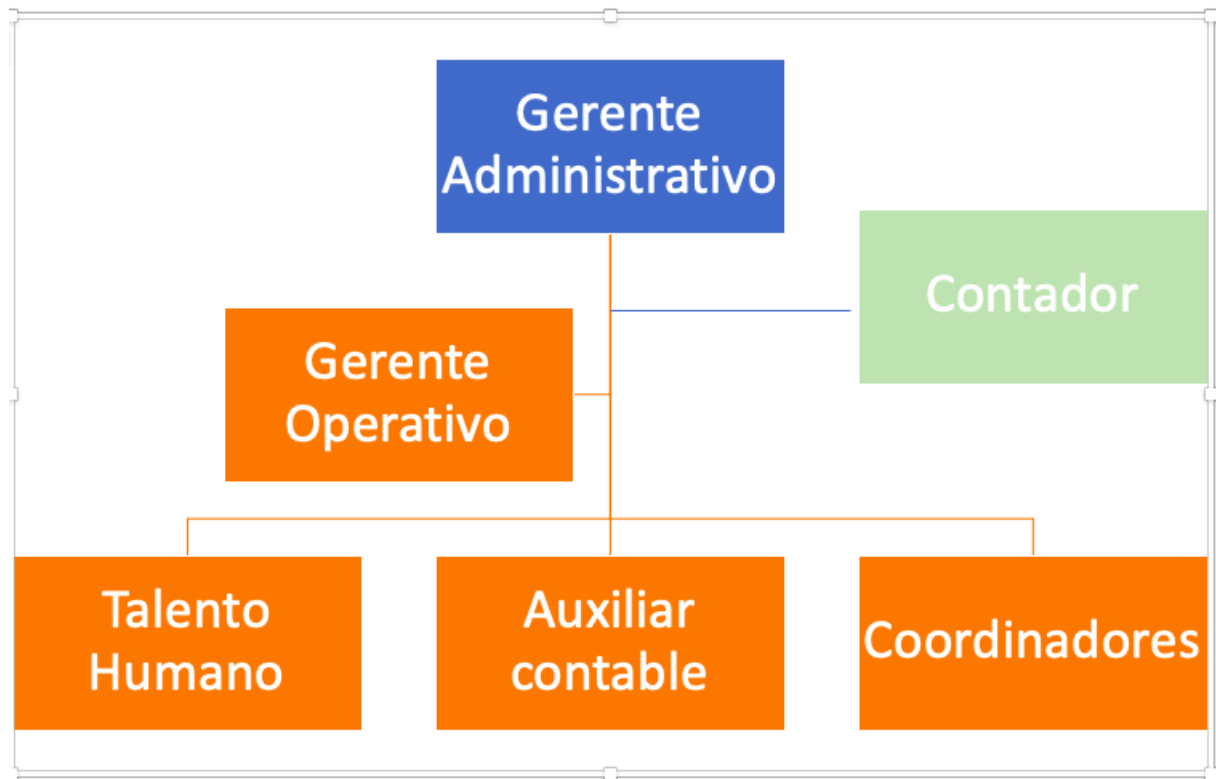
Nuestro propósito frente a nuestros clientes es brindar un servicio cálido por lo que contamos con una base de la más alta calidad y talento, dispuesto a cumplir con el protocolo requerido para el servicio de nuestros clientes garantizando una paga justa y segura.

## Ubicación

La empresa esta identificada con el NIT 900970921-4 y está ubicada en la carrera 58 n. 74<sup>a</sup>- 26 teléfonos 3107828819-7568305.

### Figura 5

#### *Estructura organizacional*



*Nota.* Organigrama de la empresa T&D Servicios Integrales SAS. *Fuente.* T&D Servicios Integrales SAS

## Diagnóstico

La Empresa T&D Servicios integrales posee un serio inconveniente de administración y desconocimiento de la norma ISO 26000, debido a que fue fundada e iniciada por dos amigos que no poseen ninguna base de administración, solo cuentan con su experiencia vivencial y empírica de sus vidas. De acuerdo a las primeras averiguaciones los señores Miguel Baquero y Hernán Ortiz van trabajando y solucionando cualquier situación en el día a día e igualmente se sostienen con prueba y error. Poseen varios años en el mercado y poseen buenos clientes donde su mayor fortaleza ha sido el cumplimiento sin importar sus adversidades.

**Tabla 1**

*Matriz de análisis de datos*

<b>Variables</b>	<b>Información</b>	<b>Interpretación</b>
<b>Gobernanza de la organización</b>	¿Tienen un programa de capacitación en RSE? Posibles respuestas: Si No X	Los dueños de la empresa saben que significa RSE, pues sus experiencias y aprendizaje empírico en otras organizaciones al ser empleados, tuvieron vivencias de estas implementaciones.
	¿Sus trabajadores reciben un salario acorde al mercado? Posibles respuestas: 1. Bajo al mercado 2. Promedio al mercado 3. Sobre el mercado X	Saben que el trabajo de calidad cuesta dinero, iniciaron sus operaciones con un salario igual a su competencia pero sus resultados y crecimiento les ha permitido estar por encima de la media del mercado.
<b>Derechos humanos</b>	¿En el momento que un colaborador se equivoque, tiene un debido proceso antes de una decisión de despido? Posibles respuestas: Si No	
	¿Los colaboradores conocen la misión, visión y valores de la empresa? Posibles respuestas: Si	Al ser una empresa de contrataciones eventuales la alta rotación de personal hace que no haya un compromiso total con la organización.

<b>Prácticas laborales</b>	<p>No <input checked="" type="checkbox"/></p> <p>¿Los colaboradores reciben algún documento en su contratación?</p> <p>Posibles respuestas:</p> <p>Si <input checked="" type="checkbox"/></p> <p>No</p>	<p>Existen dos tipos de contrato pero reconocen que en ocasiones los contratos no son firmados a tiempo.</p>
<b>Medio ambiente</b>	<p>¿Existe una política de reciclaje o de buenas prácticas para proteger el medio ambiente en su oficina principal?</p> <p>Posibles respuestas:</p> <p>Si</p> <p>No <input checked="" type="checkbox"/></p>	
<b>Prácticas justas de operación</b>	<p>¿Cómo empresa cumple con las políticas, reglas, contribuciones legales ante el gobierno?</p> <p>Posibles respuestas:</p> <p>Si <input checked="" type="checkbox"/></p> <p>No</p>	
<b>Asuntos de consumidores</b>	<p>¿Realizas encuestas de satisfacción del servicio prestado por parte de tus clientes?</p> <p>Posibles respuestas:</p> <p>Si</p> <p>No <input checked="" type="checkbox"/></p> <p>¿Tienes una línea de atención para PQRs?</p> <p>Posibles respuestas:</p> <p>Si</p> <p>No <input checked="" type="checkbox"/></p>	<p>Su único méto de feedback con sus clientes es verbal pero no llevan un registro de ello, para la empresa su mejor retroalimentación es uqe sigan operando en las organizaciones.</p>
<b>Participación activa y desarrollo de la comunidad</b>	<p>¿Participan activamente en la contratación de jovenes para que puedan acceder a su primer empleo?</p> <p>Posibles respuestas:</p> <p>Si</p> <p>No</p>	<p>Más del 50% de su personal son personas jovenes recientemente egresadas de su bachillerato, de manera que si contribuyen a contratar personas con este perfil.</p>

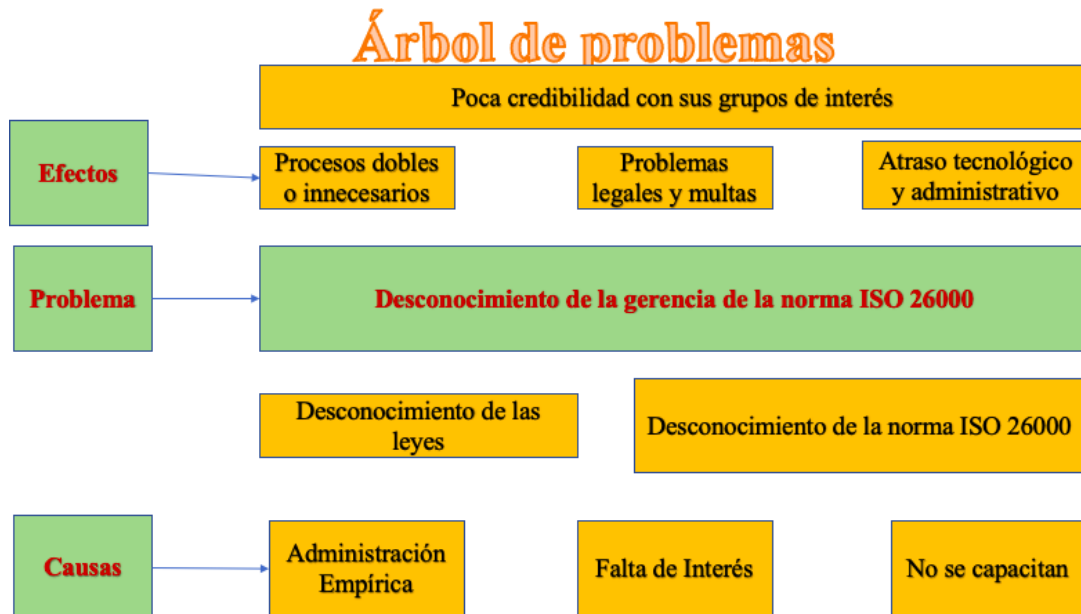
---

*Nota.* Estos resultados no muestran ningun tipo de progreso en cuanto a la aplicación de RSE, pues la empresa no cuenta con un sistema implementado y sus dueños y colaboradores no conocen a fondo la norma. *Fuente.* Autoría propia

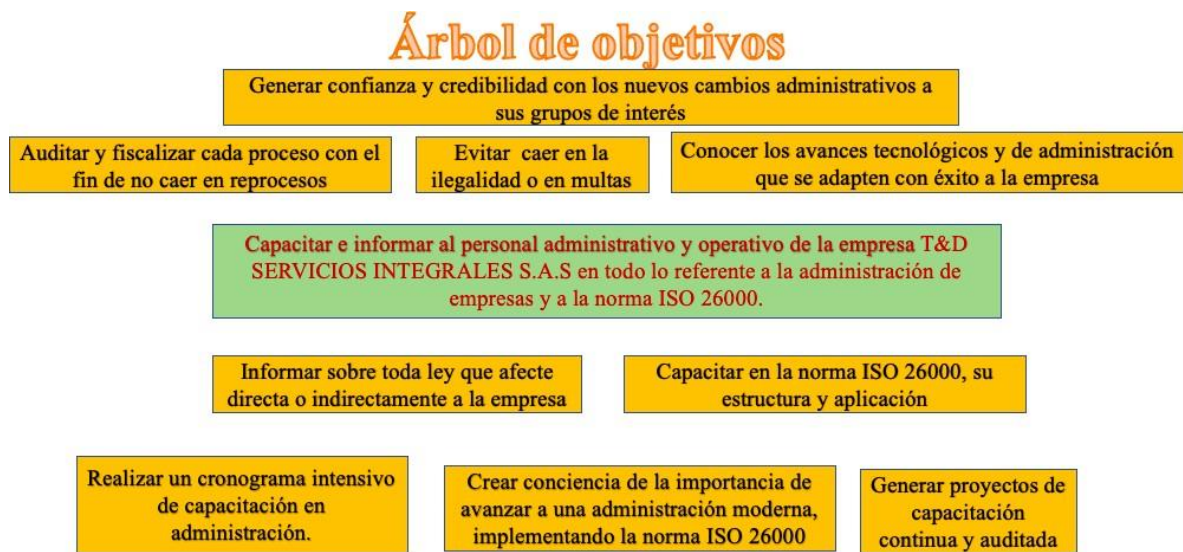
## Matriz de marco lógico

Figura 6

Árbol de problemas



*Nota.* Del anterior árbol destacamos que su principal problema es no conocer y no tener implementada la norma ISO 26000, aunque sus años de experiencia en el sector hacen que conozcan algunas cosas. *Fuente.* Autoría propia

**Figura 7***Árbol de objetivos*

*Nota.* Enfatizamos que el principal objetivo es conocer y aplicar la norma ISO 2600 en la organización, inicialmente dándole un alcance paulatino hasta alcanzar un nivel óptimo de operación, involucrando a todos sus colaboradores brindando las respectivas herramientas cómo la capacitación. *Fuente.* Autoría propia

**Figura 8***Stakeholder*

*Nota.* La empresa posee una estructura organizacional pequeña pero se evidencia que si tiene una gran relación con sus grupos de interes. Posee más de 40 empleados directos y 100 indirectos, sus dueños y pretenden vender acciones en el corto plazo. *Fuente.* Autoría propia

## Mapa estratégico

### Misión

Nuestro propósito es brindar un servicio integral que garanticen a nuestros clientes confiabilidad y mejora continua en el desarrollo de sus eventos y actividades empresariales promoviendo el aprendizaje, la innovación con responsabilidad social y ambiental.

### Visión

Ser marca líder en el desarrollo y gestión del talento humano y actividades en el área de servicio en Colombia, destacados por ser una empresa modelo en la prestación del servicio en hoteles, clubes y cualquier tipo de empresa que requiera de nuestros servicios con la más alta calidad y compromiso.

## Figura 9

### Mapa estratégico



Fuente. Autoría propia



## Plan de mejoramiento

### Plan de acción y de seguimiento

**Tabla 2**

*Plan de acción económico*

Dimensión	Objetivo estratégico	Estrategia	Plazo	Indicador
Económico	Implementar la norma ISO 26000 para aumentar su credibilidad y confianza en sus clientes, con el fin de ser reconocidos como una empresa seria y comprometida en su RSE, generando más ingresos y un crecimiento exponencial.	Realizar y ejecutar un presupuesto semestral para capacitación.	Seis meses.	(Presupuesto ejecutado de capacitación /Presupuesto de capacitación) *100
		Realizar un cronograma de 8 capacitaciones en RSE al 100% de todos los colaboradores.	Seis meses.	(Actividades de capacitación ejecutadas /Actividades de capacitación planificadas) *100

*Fuente. Autoría propia*

**Tabla 3**

*Plan de acción social*

Dimensión	Objetivo estratégico	Estrategia	Plazo	Indicador
Social	Buscar integrarse como empresa a su entorno de interés como un aliado de mucha importancia generando responsabilidad en todos sus colaboradores, haciendo que se cumplan las buenas prácticas dentro de la empresa como en las empresas que se prestan los servicios y que si cumplen actualmente con su cuota de RSE.	Brindar oportunidades de estudio universitario mínimo al 50% de los colaboradores que no tienen estudios, incentivados por una opción de beca.	Un año.	(Número de colaboradores que iniciaron sus estudios universitarios / Número de colaboradores de la empresa)*100
		Brindar acceso de subsidios de vivienda mínimo al 50% de los colaboradores que no poseen.	Un año.	(Números de colaboradores que adquieren el subsidio / Número de trabajadores totales que no tienen vivienda)*100

*Fuente. Autoría propia*

**Tabla 4***Plan de acción ambiental*

<b>Dimensión</b>	<b>Objetivo estratégico</b>	<b>Estrategia</b>	<b>Plazo</b>	<b>Indicador</b>
<b>Ambiental</b>	Aportar responsablemente al cuidado del medio ambiente, implementando las buenas prácticas necesarias a no destruir de ninguna forma su entorno que es vital para el desarrollo de su actividad.	Disminuir el gasto de implementos de oficina en un 75% en el primer semestre, implementando los archivos digitales cómo factor determinante antes de emitir papel físico.	Seis meses	(Compras realizadas en el primer semestre del año anterior / Compras realizadas semestre año actual)*100

*Fuente. Autoría propia*

**Tabla 5***Seguimiento económico*

<b>Dimensión</b>	<b>Objetivo estratégico</b>	<b>Estrategia</b>	<b>Plazo</b>	<b>Indicador</b>	<b>Seguimiento</b>
<b>Económica</b>	Implementar la norma ISO 26000 para aumentar su credibilidad y confianza en sus clientes, con el fin de ser reconocidos cómo una empresa seria y comprometida en su RSE, generando más ingresos y un crecimiento exponencial.	Realizar y ejecutar un presupuesto semestral para capacitación.	Seis meses.	(Presupuesto ejecutado de capacitación /Presupuesto de capacitación)*100	En el primer mes debe quedar realizado el cronograma y a partir del segundo debe quedar definido las actividades de capacitación a realizar.
		Realizar un cronograma de 8 capacitaciones en RSE al 100% de todos los colaboradores.	Seis meses.	(Actividades de capacitación ejecutadas /Actividades de capacitación planificadas)*100	El gerente operativo se encarga de verificar que las capacitaciones se estén ejecutando según el cronograma establecido. Para realizar la implementación formal de RSE en la empresa.

*Fuente. Autoría propia*

**Tabla 6***Seguimiento Social*

Dimensión	Objetivo estratégico	Estrategia	Plazo	Indicador	Seguimiento
<b>Social</b>	Buscar integrarse cómo empresa a su entorno de interés cómo un aliado de mucha importancia generando responsabilidad en todos sus colaboradores, haciendo que se cumplan las buenas prácticas dentro de la empresa cómo en las empresas que se prestan los servicios y que si cumplen actualmente con su cuota de RSE.	Brindar oportunidades de estudio universitario mínimo al 50% de los colaboradores que no tienen estudios, incentivados por una opción de beca.	Un año.	(Número de colaboradores que iniciaron sus estudios universitarios /Número de colaboradores de la empresa)*100	El área de RRHH, se encarga de recopilar la información principal de cuantos trabajadores no poseen estudios universitarios, investiga causas y determina el grado de ayuda que la compañía puede aportar. En reuniones de gerencia RRHH informara cuantos nuevos estudiantes estarán matriculados en los dos semestres que conformen este indicador.
		Brindar acceso de subsidios de vivienda mínimo al 50% de los colaboradores que no poseen.	Un año.	(Números de colaboradores que adquieren el subsidio /Número de trabajadores totales que no tienen vivienda) *100	RRHH investigarán cuales colaboradores no tienen vivienda propia. E implementa las acciones de corto y largo plazo para presupuestar año a año los recursos de este objetivo. Debe determinar las reglas y políticas de estos accesos.

*Fuente. Autoría propia*

**Tabla 7***Seguimiento ambiental*

<b>Dimensión</b>	<b>Objetivo estratégico</b>	<b>Estrategia</b>	<b>Plazo</b>	<b>Indicador</b>	<b>Seguimiento</b>
<b>Ambiental</b>	Aportar responsablemente al cuidado del medio ambiente, implementando las buenas prácticas necesarias a no destruir de ninguna forma su entorno que es vital para el desarrollo de su actividad.	Disminuir el gasto de implementos de oficina en un 75% en el primer semestre, implementando los archivos digitales como factor determinante antes de emitir papel físico.	Seis meses	(Compras realizadas en el primer semestre del año anterior /Compras realizadas semestre año actual)*100	<p>Teniendo la información de compras del año anterior, se monitorearán las compras realizadas en el año en curso cada 10 días en reunión de gerencia. Esta información la recopila el área de compras.</p> <p>Cada requisición de compra realizada debe tener la respectiva autorización de Gerente operativo, RRHH y Gerente General.</p> <p>Revisar que el compromiso de archivos en digital para conceptos como desprendibles de pago, comunicaciones internas y externas, no impresiones de mail, la implementación de factura electrónica estén siendo usadas.</p>

*Fuente.* Autoría propia

## Conclusiones

Cómo administradores de empresas entendemos la importancia y la responsabilidad que tenemos en las organizaciones cuando entendemos que hacemos parte de un gran engranaje que protege, ayuda y beneficia a los diferentes actores que intervienen en una cadena productiva, de servicios o cualquier otra.

Entendemos que la implementación de la norma ISO 26000 puede hacerse de manera gradual y que cada organización puede darle el alcance que desee.

En el conocimiento e implementación de la norma ISO 26000 debemos ser conscientes que en una organización todos deben estar involucrados para lograr el éxito deseado.

Al utilizar las herramientas usadas para el diagnóstico en este trabajo, no solo encontraremos los errores y las futuras acciones hacia la responsabilidad social empresarial, sino que son herramientas que nos ayudan a hilar más fino en cualquier otro problema que tengamos a nivel administrativo u operativo.

Las organizaciones deben entender que una vez implementada la norma ISO 26000 ya es una dinámica y un hábito adquirido que no debe parar nunca y que debe volverse parte del ADN.

## Referencias

- González, A (2007). Diseño de un mapa estratégico para el mejoramiento de la gestión gerencial en las pymes del sector metalmeccánico del municipio de Guacara del Estado de Carabobo. <http://www.riuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/123456789/4342/1/agonzalez.pdf>
- ISO (2010). ISO 26000. Guía de responsabilidad social. <https://www.iso.org/obp/ui#iso:std:iso:26000:ed-1:v1:es>
- Muñoz, E. (2009). Cuadro de Mando Integral (Balanced Scorecard) para la gestión bibliotecaria: pautas para una aplicación. *Investigación bibliotecológica*, 23(48), 105-126. [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0187-358X2009000200005](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0187-358X2009000200005)
- Ortiz de Mendivil Llano, E. (2012). *El consumo sostenible como perspectiva innovadora*. B – EUMED, 7-72. <https://elibronet.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/34505?page=7>
- Perez,J. (15 septiembre 2020). Cómo hacer un árbol de objetivos. Lean construction México. <https://www.leanconstructionmexico.com.mx/post/cómo-hacer-un-árbol-de-objetivos-ejemplo-práctico>
- 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>
- Valda, J. (Abril 2020). ¿Qué es y cómo hacer un diagnóstico empresarial?. Grandes pymes. <https://www.grandespymes.com.ar/2020/04/06/que-es-y-como-hacer-un-diagnostico-empresarial/>

## Apéndices

### Apéndice A:

#### *Formato de recolección de información*

<b>Variables</b>	<b>Indicador</b>	<b>Preguntas</b>	<b>Instrumento</b>
<b>Gobernanza de la organización</b>	Gobierno corporativo	¿Tienen un programa de capacitación en RSE? Posibles respuestas: Si No	Entrevista realizada al director administrativo
	Equidad salarial	¿Sus trabajadores reciben un salario acorde al mercado? Posibles respuestas: 1. Bajo al mercado 2. Promedio al mercado 3. Sobre el mercado	Entrevista realizada al jefe de talento humano
<b>Derechos humanos</b>	Debido proceso	¿En el momento que un colaborador se equivoque, tiene un debido proceso antes de una decisión de despido? Posibles respuestas: Si No	
	Compromisos éticos y cultura organizacional	¿Los colaboradores conocen la misión, visión y valores de la empresa? Posibles respuestas: Si No	Entrevista realizada al jefe de talento humano
<b>Prácticas laborales</b>		¿Los colaboradores reciben algún documento en su contratación? Posibles respuestas: Si No	
	Mejora de calidad ambiental	¿Existe una política de reciclaje o de buenas prácticas para proteger el medio ambiente en su oficina principal? Posibles respuestas: Si No	Entrevista aplicada al auxiliar contable
<b>Medio ambiente</b>			

<b>Prácticas justas de operación</b>	Legalidad y transparencia	¿Cómo empresa cumple con las políticas, reglas, contribuciones legales ante el gobierno? Posibles respuestas: Si No	Entrevista aplicada al director administrativo
<b>Asuntos de consumidores</b>	Satisfacción del servicio prestado.	¿Realizas encuestas de satisfacción del servicio prestado por parte de tus clientes? Posibles respuestas: Si No	Entrevista aplicada al gerente operativo
	PQRs.	¿Tienes una línea de atención para PQRs? Posibles respuestas: Si No	
<b>Participación activa y desarrollo de la comunidad</b>	Primer empleo	¿Participan activamente en la contratación de jóvenes para que puedan acceder a su primer empleo? Posibles respuestas: Si No	Entrevista realizada al jefe de talento humano

*Fuente. Autoría propia*