

RAE

1. **TIPO DE DOCUMENTO:** Trabajo de grado para optar por el título de ADMINISTRADOR DE EMPRESAS
2. **TITULO:** VALIDACIÓN GUÍA DIAGNÓSTICA DE RSE ENFOCADA EN LAS PRÁCTICAS LABORALES EN CUATRO FRANQUICIAS UBICADAS EN EL CENTRO COMERCIAL SANTA FE EN LA CIUDAD DE BOGOTÁ: UN ESTUDIO DE CASO.
3. **AUTORES:** Linda Lorena Hurtado Enciso y Sergio David Gómez Buitrago
4. **LUGAR:** Bogotá, D.C
5. **FECHA:** Abril de 2014
6. **PALABRAS CLAVES:** Responsabilidad Social Empresarial, Prácticas Laborales, Stakeholders, ISO 26000.
7. **DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO:** El objetivo principal de este proyecto es la validación de la guía diagnóstica enfocada en prácticas laborales aplicada a la plazoleta de comidas del Centro Comercial Santa Fe a cuatro franquicias seleccionadas.
8. **LINEAS DE INVESTIGACION:** Responsabilidad Social Empresarial. Sub línea prácticas laborales
9. **METODOLOGÍA:** Es de carácter descriptivo con un enfoque metodológico con base en un estudio de casos instrumental.
10. **CONCLUSIONES:** Para el proyecto fueron relevantes las cuatro franquicias porque mostraron desde el principio interés en evaluar su estado a nivel de prácticas laborales de manera voluntaria. Además se estimó que a partir de la aplicación de la guía que las condiciones de trabajo que encontramos fueron falta de Diálogo Social, entre empleados y empleadores. Así mismo la falta de control en la gestión de riesgos y la inclusión de sistemas de prevención. Es decir Falta de programas de educación, formación y prevención de riesgos. De acuerdo a esto hacemos las siguientes recomendaciones: Elaboración de memorias de sostenibilidad, Aplicación de libros verdes (The Triple Bottom Line) y Aplicación de la Guía Técnica Colombiana de Responsabilidad.

**VALIDACIÓN GUÍA DIAGNÓSTICA DE RSE ENFOCADA EN LAS PRÁCTICAS LABORALES EN
CUATRO FRANQUICIAS UBICADAS EN EL CENTRO COMERCIAL SANTA FE EN LA CIUDAD
DE BOGOTÁ: UN ESTUDIO DE CASO**

**LINDA LORENA HURTADO ENCISO
SERGIO DAVID GÓMEZ BUITRAGO**

**UNIVERSIDAD DE SAN BUENAVENTURA
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

BOGOTÁ, D.C – 2014

**VALIDACIÓN GUÍA DIAGNÓSTICA DE RSE ENFOCADA EN LAS PRÁCTICAS LABORALES EN
CUATRO FRANQUICIAS UBICADAS EN EL CENTRO COMERCIAL SANTA FE EN LA CIUDAD
DE BOGOTÁ: UN ESTUDIO DE CASO**

LINDA LORENA HURTADO ENCISO

SERGIO DAVID GÓMEZ BUITRAGO

**Trabajo presentado como requisito parcial para optar por el título de profesional en
Administración de Empresas**

**Asesor:
Hernán Felipe Trujillo**

**UNIVERSIDAD DE SAN BUENAVENTURA
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

BOGOTÁ, D.C – 2014

**VALIDACIÓN GUÍA DIAGNÓSTICA DE RSE ENFOCADA EN LAS PRÁCTICAS
LABORALES EN CUATRO FRANQUICIAS UBICADAS EN EL CENTRO
COMERCIAL SANTA FE EN LA CIUDAD DE BOGOTÁ: UN ESTUDIO DE
CASO.**

LINDA LORENA HURTADO

SERGIO DAVID GÓMEZ BUITRAGO

UNIVERSIDAD DE SAN BUENAVENTURA BOGOTÁ

Facultad de Ciencias Empresariales

Programa de Administración de Empresas

Bogotá D.C.

2013

DEDICATORIA

Dedicamos este trabajo a nuestros padres por ser el pilar más importante en nuestra integra formación, demostrándonos siempre un cariño y apoyo incondicional a través de consejos llenos de comprensión y amor. Influyendo en nuestro carácter, empeño y perseverancia para llegar a esta gran meta. En general regalamos este logro a toda nuestra familia, para quienes somos ejemplo de esfuerzo y dedicación. Y sin duda son ellos nuestra motivación, inspiración y felicidad.

Yo Linda Hurtado de manera personal y muy emotiva dedico este triunfo a mi hermano Camilo Hurtado, quien a pesar de nuestra diferencia de tiempo y lugar siento que siempre ha estado conmigo y sé que este momento hubiera sido tan especial para él, como lo es hoy para mí.

AGRADECIMIENTOS

En primer lugar agradecemos a Dios no solo la oportunidad de estar entregando nuestro trabajo de grado, sino también por estar a puertas de terminar un ciclo maravilloso en nuestras vidas, en el que solo Él nos dio la valentía y el coraje para enfrentar los retos que tuvimos en nuestro proceso de formación profesional y cumplir con los tiempos propuestos, después de habernos enamorado de una excelente carrera que ansiamos salir a ejercer con valentía y amor.

A través de estas líneas expresamos nuestro más profundo y sincero agradecimiento a esas personas excepcionales su valor y su ayuda incondicional para la realización de este trabajo. Gracias a nuestro tutor Felipe Trujillo quien direccionó esta investigación, con oportunas sugerencias a través de su compromiso y dedicación. Un especial reconocimiento merece el profesor Jhon Jairo Losada por la orientación, y el interés mostrado por el desarrollo de nuestro trabajo de grado. Inmensamente agradecemos las sugerencias recibidas por parte del coordinador de investigaciones Julio Cesar con un importante seguimiento y supervisión continúa al desarrollo de nuestra tesis.

En general hacemos una extensiva gratitud a los tres por la confianza depositada en nosotros, la motivación y el apoyo recibido a lo largo de este proceso. Pero sobre todo por su amistad y colaboración.

También queremos dar un sentido agradecimiento a los administradores y empleados de las franquicias estudiadas, por su colaboración en el suministro de los datos necesarios para la realización de la parte práctica del estudio de caso.

Y finalmente un agradecimiento muy especial que merece la comprensión, paciencia y el ánimo recibidos de nuestras familias y amigos

A todos ellos, muchas gracias.

TABLA DE CONTENIDO

1. TITULO

2. TEMA

3. LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

4. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

4.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

4.2 FORMULACION DEL PROBLEMA

4.3 SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA

5. JUSTIFICACIÓN

6. OBJETIVOS

6.1 GENERAL

6.2 ESPECÍFICOS

7. MARCO DE REFERENCIA

7.1 MARCO TEORICO

7.2 MARCO CONTEXTUAL

7.3 MARCO CONCEPTUAL

7.4 MARCO LEGAL

8. DISEÑO METODOLÓGICO

8.1 TIPO DE ESTUDIO (DESCRIPTIVO)

8.2 MÉTODO: ESTUDIO DE CASO

8.3 TÉCNICA DE RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

8.4 IMPLEMENTACIÓN DE LA GUÍA

8.5 MODELO DE LA GUIA

8.6 ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

9. DESARROLLO DE CAPITULOS

1. CAPITULO 1

1.1 IDENTIFICACIÓN DE FRANQUICIAS

1.2 FRANQUICIAS DEL CENTRO COMERCIAL SANTA FE

1.3 PLAZOLETA DE COMIDAS

2. CAPITULO 2

1.1. APLICACIÓN DE LA GUÍA DIAGNÓSTICA DE RSE ENFOCADA EN PRÁCTICAS LABORALES

1.2 RELACION DE DIRECTRICES EVALUADAS

1.2.1 TRABAJO Y RELACIONES PERSONALES

1.2.2 CONDICIONES DE TRABAJO Y PROTECCION SOCIAL

1.2.3 SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO

1.2.4 DESARROLLO HUMANO Y CAPACITACION EN EL LUGAR DE TRABAJO

3. CAPITULO 3

3.1 DIAGNOSTICO Y CONCLUSIONES DE LA APLICACIÓN DE LA GUIA

13. ANEXO

13. BIBLIOGRAFIA

LISTA DE CUADROS

1. ASPECTOS QUE INTERVIENE EN UNA ORGANIZACIÓN Pág. 22
2. CICLO DE OPTIMO DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL Pág. 43
3. RELACION DIRECTRICES Pág. 44
4. MAPA DE LA PLAZOLETA CENTRO COMERCIAL SANTAFÉ Pág. 54
5. RESPONSABILIDADES EMPRESARIALES Pág. 94
6. CICLO DE GESTIÓN EN UN ENFOQUE SOCIALMENTE RESPONSABLE
Pág. 97

LISTA DE TABLAS

- 1. LOCALES DE COMIDAS EN LA PLAZOLETA DEL CENTRO
COMERCIAL SANTA FE EN BOGOTA Pág. 55**
- 2. RESPONSABILIDAD SOCIAL SEGMENTOS (JUICIOS) Pág. 95**

LISTA DE GRAFICAS

1. Grafica numero 1 pág. 63
2. Grafica numero 2 pág. 64
3. Grafica numero 3 pág. 65
4. Grafica numero 4 pág. 66
5. Grafica numero 5 pág. 67
6. Grafica numero 6 pág. 68
7. Grafica numero 7 pág. 69
8. Grafica numero 8 pág. 70
9. Grafica numero 9 pág. 71
10. Grafica numero 10 pág. 72
11. Grafica numero 11 pág. 73
12. Grafica numero 12 pág. 74
13. Grafica numero 13 pág. 75
14. Grafica numero 14 pág. 76
15. Grafica numero 15 pág. 77
16. Grafica numero 16 pág. 78
17. Grafica numero 17 pág. 79
18. Grafica numero 18 pág. 80
19. Grafica numero 19 pág. 81
20. Grafica numero 20 pág. 82
21. Grafica numero 21 pág. 83

22. Grafica numero 22 pág. 84

23. Grafica numero 23 pág. 85

24. Grafica numero 24 pág. 86

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de grado aborda un tema importante dentro de la Responsabilidad social Empresarial que son las prácticas laborales, dado que una buena gestión en las prácticas laborales podemos encontrar un desarrollo social acorde al progreso económico de los trabajadores y de esta manera crea un ámbito de protección que garantiza el buen desarrollo empresarial. Para poder de establecer este tipo de incidencias nos hemos apoyado en la investigación realizada por la estudiante Claudia Mercado la cual ha realizado una guía diagnóstica sobre Responsabilidad social Empresarial.

El objetivo principal es validar la guía diagnóstica pero desde el enfoque de prácticas laborales, en la plazoleta de comidas del centro comercial Santafé en cuatro restaurantes que nos permitan la aplicación. Y de esta manera analizar los datos obtenidos para determinar en qué condiciones se encuentran las franquicias en cuanto a prácticas laborales y de esta manera poder dar recomendaciones para el mejoramiento en sus gestiones en cuanto a prácticas laborales dado que los empleados presentan una fuente importante en el desarrollo y progreso de la organización como factor de competitividad frente a la competencia.

De modo que el trabajo está dividido en tres capítulos en los cuales se desarrollan la validación de la guía diagnóstica, en un primer momento encontramos la información de las diferentes franquicias que se encuentran en la plazoleta de comidas igualmente resaltamos algunos proyectos de responsabilidad social empresarial de algunas franquicias y concluimos con la selección de las cuatro franquicias en las cuales se hará la aplicación de la guía, en un segundo momento se mostrarán los datos obtenidos a través de la guía y terminamos con las recomendaciones para el mejoramiento de las diferentes directrices en prácticas laborales.

1. TITULO: VALIDACIÓN GUÍA DIAGNÓSTICA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL ENFOCADA EN LAS PRÁCTICAS LABORALES EN CUATRO FRANQUICIAS UBICADAS EN EL CENTRO COMERCIAL SANTA FE EN LA CIUDAD DE BOGOTÁ: UN ESTUDIO DE CASO.

2. TEMA: Responsabilidad Social Empresarial Prácticas Laborales

3. LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: Responsabilidad Social

La investigación encaminada al desarrollo de resaltar y dar relevancia a los diferentes sistemas y variables que influyen en la Responsabilidad Social Empresarial, haciendo referencia a factores aplicables como lo son las prácticas laborales en sus diferentes contextos ya sea en los niveles de calidad de empleo como lo son el sueldo, las prestaciones sociales, el desarrollo profesional dentro de la empresa entre otros. Contribuyendo a la identificación de mejores condiciones a través de una guía auto diagnóstica.

4. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

4.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA:

Algunas empresas tienden a generar prácticas de su producción y operación que van en contravía de la Responsabilidad Social Empresarial, se debe a que en ocasiones dichas organizaciones carecen de una verdadera sensibilización, enfocada a una gestión empresarial eficiente, que propenda a un desarrollo sostenible en pro con la sociedad, el entorno y todos los elementos que la componen en el ambiente en donde se desenvuelve. El problema de origen, considera Valderrubio citado por Gonzales (2007), es que no existe una definición internacional única y homogénea de lo que debe ser una empresa socialmente

responsable. Esta idea es relativamente nueva. Por ello puede ser adecuada al contexto e intereses de quienes quieran aplicarla (Gonzales, 2007) viéndose esto a modo de tendencia, y no de verdadero compromiso con una comunidad. La responsabilidad social empresarial es un tema que trasciende más allá de una obligación para las empresas y de un beneficio económico para las mismas. La representación que comprende todo el significado de Responsabilidad Social Empresarial va mucho más allá del simple ejercicio social, su impacto también trasciende desde las acciones vinculadas con las condiciones de empleo y el bienestar de todos los miembros que hacen parte de la organización desde los altos a los más bajos cargos, y por supuesto todas las implicaciones que afecten directa o indirectamente a la sociedad para propiciar un verdadero desarrollo sostenible, así como lo enmarca Fernando Navarro en su libro Responsabilidad Corporativa.

Partimos de la búsqueda de un documento de referencia, que ya ha creado un modelo aplicable con un cuestionario que sirve como herramienta diagnóstica. Con el fin de hacer futuras aplicaciones piloto, que permitan su validación en diversos campos y para posteriores investigaciones dentro de algunos grupos sectoriales. Es necesario, que se cree una verdadera conciencia en los empresarios por suministrar beneficios a las partes interesadas, y sus principales grupos de interés, incluso el mismo Gobierno; para que la Responsabilidad Social Empresarial, no sea solo una moda, y que se tomen las acciones necesarias conducentes a: la reducción de la pobreza, la mejora en los sistemas educativos, la atención a población desplazada, la eliminación del trabajo infantil, la equidad de raza y género, así como el deterioro ambiental, como principales problemas de nuestro país. (Garcia, 2009).

Por dicha razón se pretende validar la guía de diagnóstico de Responsabilidad social elaborada por la egresada Claudia Cristina Mercado Donato partiendo de las directrices de prácticas laborales siendo estas esenciales para la justicia social, la estabilidad y la paz en una sociedad u organización, dado que un trabajo bien remunerado mejora la calidad de vida de los empleados produciendo gran

impacto en la productividad como en el desarrollo social de los mismos (Garcia, 2009). Es por eso que se aplicará a cuatro restaurantes ubicados en la plazoleta de comidas del Centro Comercial Santa Fé en la ciudad de Bogotá, con el propósito de medir las condiciones brindadas por estos establecimientos, en cuanto a las condiciones de trabajo que afectan considerablemente la calidad de vida de los trabajadores y sus familias, así como el desarrollo económico y social. De la misma forma en otras áreas como la salud, seguridad industrial y la capacitación en el trabajo. En este contexto la pregunta que orientará la siguiente investigación es:

4.2. FORMULACIÓN:

¿Cómo realizar la validación de una guía diagnóstica de Responsabilidad Social Empresarial que profundice en el factor de las prácticas laborales, en cuatro franquicias de comidas ubicadas en el Centro Comercial Santa Fe, en la ciudad de Bogotá?

4.3 SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA

- ¿En qué franquicia de las existentes en la plazoleta de comidas del Centro Comercial Santa Fé en Bogotá, es posible aplicar el instrumento de medición?
- ¿Cuáles son las condiciones de trabajo y protección social que brindan este tipo de organizaciones?
- ¿Qué recomendaciones se podrían generar a partir de las condiciones de trabajo analizadas?

5. JUSTIFICACIÓN

A consecuencia de la importancia que empezó a tomar la empresa en el entorno socioeconómico, surgió la tendencia de la Responsabilidad Social que parte de la apreciación del papel que desempeña la empresa en el contexto social. Desprendiendo un enfoque con una nueva mentalidad en el que nace la teoría sobre la existencia de una responsabilidad empresarial, entendida como una responsabilidad integral. Tal como Friedman (1967) lo plantea y que en un principio se vislumbró como un movimiento ideológico hoy vemos como se convirtió en un tema que ha trascendido y ha generado un factor de competitividad en las organizaciones. Además de esto, el autor dice que la teoría de la responsabilidad social ondea entre la maximización de beneficios para los accionistas y los grupos de interés que se relacionan con la empresa.

Por esta razón nos hemos enfocado en un pilar determinado de la teoría de la responsabilidad social para determinar cómo las organizaciones están aplicando la teoría de los stakeholders, que se va presentado en el marco de las teorías de la organización (Freeman, 1984), y en la ética de las empresas (Carroll, 1989) como un progreso, a las teorías neoclásicas que se limitaban a que el único objetivo de la empresa era la maximización de beneficios para los propios dueños. La teoría de los stakeholders aborda 3 niveles: el estratégico, el multifiduciario y la nueva síntesis que propone Goodpaster (Goodpaster, 1994; Aragoña, 1998). En este caso nos apoyaremos en el primer nivel para el desarrollo de nuestro proyecto, pues este nivel enfatiza en la importancia de tener en cuenta los intereses de miembros de las compañías diferentes a los propietarios, para ser manejados como medio estratégico para conseguir los objetivos de crecimiento de las firmas.

Nuestra metodología consiste en indagar y analizar más de cerca las prácticas laborales que se desenvuelven dentro de las franquicias de la plazoleta de comidas del Centro Comercial Santa Fe. Para realizar esta exploración de campo, prevemos realizar visitas al centro comercial y aplicar parte de la guía diagnóstica elaborada por la estudiante Claudia Donato, enfocándonos en las directrices de prácticas laborales, con indicadores que revelen el grado y el estado de

Responsabilidad Social Empresarial en el que se encuentran las cuatro marcas a estudiar, con el fin de romper paradigmas y estereotipos empresariales que aun dejan de lado la importancia al buen manejo de la fuerza laboral, recopilando información que podría utilizarse a futuro para implantar técnicas que propendan la mejora empresarial, y dejar un legado al grupo de investigación de Gestión Organizacional y Desarrollo Humano, al cual pertenece el semillero de Responsabilidad Social y Equidad “RSE”, de la Facultad de Ciencias Empresariales en la universidad San Buenaventura , y a nosotros como futuros administradores con información pertinente para influir positivamente en las empresas, para mejorar o realizar cambios que contribuyan a mejorar los entornos laborales.

6. OBJETIVOS:

6.1 General:

- Validar una guía diagnóstica de Responsabilidad Social Empresarial enfocada en las prácticas laborales en cuatro franquicias de comidas ubicadas en el Centro Comercial Santa Fe en la ciudad de Bogotá.

6.2 Específicos:

- Identificar las franquicias existentes en la plazoleta de comidas del Centro Comercial Santa Fe en la ciudad de Bogotá, en las que sea viable aplicar el instrumento de medición.
- Determinar las condiciones de trabajo y protección con las que cuentan las franquicias seleccionadas, frente a sus empleados y colaboradores.
- Proporcionar recomendaciones que mejoren las directrices de Responsabilidad Social enfocada en prácticas laborales, para las cuatro franquicias analizadas.

7. MARCO DE REFERENCIA

7.1 MARCO TEÓRICO

7.1.1 TEORÍA SOBRE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL:

A continuación exponemos el concepto de Responsabilidad Social empresarial tal como lo expresa Manuel R. Momberg (2012) en su texto de RSE como ventaja competitiva:

Hacia finales de la década de los setenta y principios de los ochenta, y como consecuencia de la constatación de la creciente importancia de la empresa en el entorno socioeconómico, toma cuerpo con fuerza la doctrina relativa a la existencia de una responsabilidad social empresarial, que parte de la apreciación del trascendental papel que la empresa desempeña en el contexto social y del considerable impacto de sus actuaciones: desde la perspectiva de la sociedad, la empresa se ha convertido en un importante agente social, cuyo rol es necesario redefinir en unos términos más acordes con el sentir general de la sociedad. (Momberg, 2012, p. 12)

De manera que esta teoría toma un papel más importante desde el punto de vista empresarial ya que hoy en día las empresas, empresarios y personas dueñas de sus propios negocios reclaman cambios que generen beneficios económicos y a su vez generen una buena percepción a cualquier persona que pueda considerarse cliente.

En este orden de ideas el autor establece como directriz teórico-operativa de la RSE su naturaleza integral en tanto la implementación de la misma cubra aspectos, económicos, culturales, sociales y axiológicos (Momberg, 2007, p.96).

A partir de esto, el paso a seguir sería definir que responsabilidades tendría la empresa frente a la sociedad y si este tipo de responsabilidades solo serían económicas o tendrían un enfoque mayor al económico, algo más trascendental.

De todas formas, Momberg (2007) basado en Díez de Castro, nos da un enfoque más preciso pues él considera “la empresa como unidad de producción que cumple la función económica de producción de bienes y servicios para la satisfacción de las necesidades humanas” (p, 22). Estas consideraciones van en función en el desarrollo de la empresa, pues ésta lo que busca implícitamente es generar una contribución económica a las comunidades que lo rodean siendo una fuente de beneficios tanto para los empresarios como para la comunidad.

Paralelamente el artículo establece cuales podrían ser las funciones de la empresa en función a la comunidad ya que autor el Clavero concluye que la función de las empresas se puede sintetizar:

- a) “Su concepción restrictiva de la empresa, que no se corresponde con su naturaleza real, ya que los efectos de la actividad empresarial trascienden lo meramente económico” (Sudreau, 1975, p. 171).
- b) Su atribución exclusiva de las funciones sociales al Estado, sin considerar que otros agentes sociales puedan ser partícipes en la política social.
- c) “Su errónea visión de la evolución del medio hacia una creciente conciencia social” (Martín López, 1981, p. 145), donde se considera que los problemas sociales son de todos y todos deben participar en su resolución. (Momberg, 2007, p. 23).

Estas funciones están enfocadas a un marco socioeconómico en el cual las organizaciones tienen posibilidad de ser entes influyentes en temas políticos y sociales sirviendo como agentes de cambio a través de participación activa en problemáticas comunes y solución de conflictos. Para ello es necesaria una mayor colaboración entre las instituciones públicas y las empresas dentro de un mismo entorno. (Momberg, 2007) Sin embargo estas empresas deben establecer sistemas abiertos en los cuales ellos adapten sus necesidades e intereses de acuerdo al entorno donde se encuentre, para así establecer estrategias consecuentes con sus objetivos lo cuales deben ir de la mano con las necesidades del medio, para mantener un posición competitiva frente a las demás empresas.

Por esta razón, la definición de Responsabilidad Social Empresarial se ha prestado para malinterpretaciones las cuales no incluyen una definición general, universal y permanente, es por eso que el autor nos da una definición más aproximada la cual sería:

Es la obligación ética o moral, voluntariamente aceptada por la empresa como institución hacia la sociedad en conjunto, en reconocimiento y satisfacción de sus demandas o en reparación de los daños que puedan haberle sido causados a ésta en sus personas o en su patrimonio común por la actividad de la empresa. (Momborg, 2007, p. 98).

Este concepto exige puntualizar algunos aspectos para su comprensión:

- En primer lugar, la responsabilidad social de la empresa no debe ser entendida como una actividad marginal, adicional a la económica y más o menos oportunista y esporádica, sino como una nueva actitud de la empresa hacia el entorno social, actitud que debe impregnar toda la filosofía y la conducta empresarial.
- En segundo lugar, la responsabilidad social de la empresa requiere una capacidad para establecer compromisos y rendir cuentas de los mismos, por lo que se requiere no sólo asumir declarativamente la responsabilidad social sino también y sobre todo gestionarla.
- En tercer lugar, la responsabilidad social es una obligación de la empresa hacia la sociedad, que se articula como obligaciones concretas hacia los estamentos y grupos que conforman la coalición empresarial y sus entornos específico y general.
- En cuarto término, la responsabilidad social de la empresa se orienta a promover un mayor bienestar social y una mejor calidad de vida de la sociedad, es decir, aspectos cualitativos y en gran medida intangibles, lo que dificulta su medición e implementación prácticas.
- Finalmente, la responsabilidad social no remite a actuaciones individuales de los miembros de la organización, sino que debe representar una actitud institucional, de la entidad en su conjunto, donde los valores sociales deben estar impregnados en la cultura, la filosofía, los objetivos, las estrategias y las políticas empresariales. (Momborg, 2007, p. 25).

Por su parte, “el contenido de la responsabilidad social de la empresa es fundamentalmente cambiante” (Momborg, 2007). Dado que no todas las empresas son iguales en cuanto sector, actividad económica y contexto geográfico, político o social; dados estas condiciones Momborg (2007, p.96) apoyado en las estimaciones de Clavero (1986) determinan que la RSE debe:

Apoyarse en una metodología que permita establecer una relación entre las “salidas” de la empresa y las “entradas” o demandas de los interlocutores sociales, de forma que no se alcanza a realizar una distinción entre responsabilidades económicas y responsabilidades sociales, distinción bastante arbitraria y que casi siempre resulta artificial porque en esencia son aspectos indisolublemente unidos: el verdadero contenido de la responsabilidad social de la empresa está en la integración de las finalidades propias de la empresa y las de la sociedad, en la consideración de los valores sociales y en su integración en la actividad empresarial.

De esta forma, las empresas deben crear estrategias en responsabilidad social integrales que sean incluyentes en el entorno que se encuentran y coherentes con lo que promulgan, sin importar naturaleza económica o social dándole cabida a todos sus grupos de interés.

Por eso la RSE debe incluir los intereses de la sociedad, sus prioridades y convertirlos en un interés común ya que estos problemas se han vuelto cada vez más generales, como no los ilustra el autor:

Así, en los años noventa la responsabilidad social se ha ido ligando a cuestiones como la ética empresarial, la teoría de los grupos de interés, el comportamiento social de la empresa y el concepto de “ciudadanía empresarial” (Carroll, 1999, p. 292), que denotan una visión amplia del problema. Más recientemente, temas como el comercio justo, la cooperación al desarrollo, la lucha contra la exclusión social, la promoción del voluntariado, la conciliación de la vida familiar y social, la protección de la infancia y juventud o la contribución a la sociedad del conocimiento se van incorporando como cuestiones emergentes al contenido de la responsabilidad social (BSR, 2001: web; Comisión Europea, 2001). (Momborg, 2007, p. 27).

7.1.2 TEORÍA DE LOS STAKEHOLDERS DE EDWARD FREEMAN

Para llevar a cabo nuestra investigación es de vital importancia adentrarnos en el tema de los stakeholders o grupos de interés en el cual basamos parte importante de nuestra investigación ya que nuestro grupo de enfoque son los empleados de cada una de las franquicias identificadas, en este sentido la palabra stakeholder como lo expresa Freeman fue un término acuñado para “identificar a aquellos grupos o personas que son de importancia vital para la existencia de una organización.” (SRI, 1963)

De esta manera Freeman encontró que este término adoptaba de manera general todos los aspectos importantes que intervienen en una organización de igual forma:

El término estaba destinado a cuestionar la idea de que los accionistas no son el único grupo al que la gestión necesitaba ser sensible. A finales de 1970 y principios de 1980 los académicos y los profesionales trabajaban para desarrollar las teorías de gestión para ayudar a explicar los problemas que intervienen en altos niveles de incertidumbre y cambio. Fue en este ambiente que Freeman (1984) sugiere que los gerentes aplican un vocabulario basado en el concepto "grupos de interés". A lo largo de los años 1980 y 1990 de Freeman y otros estudiosos forma este vocabulario para abordar estos tres problemas interrelacionados relativos a negocio. (Freman, 1984)

The Problem of Value Creation and Trade: In a rapidly changing and global business context, how is value created and traded?

The Problem of the Ethics of Capitalism: What are the connections between capitalism and ethics?

The Problem of Managerial Mindset: How should managers think about management to:
 a) Better create value and,
 b) Explicitly connect business and ethics?

Cuadro 1, Fuente: (Bidhan L. Parmar,2010)

- El problema de la creación de valor y Comercio: En un negocio tan cambiante y mundial, ¿cómo se crea valor y se negocia?
- El problema de la ética del capitalismo: ¿Cuáles son las conexiones entre capitalismo y la ética?
- El problema de la mentalidad empresarial: ¿Cómo deben los gerentes pensar la gestión de: a) crear una ventaja competitiva y, b) conectar explícitamente negocios y la ética

Inquietudes que se deben tener en cuenta, ya que a la hora de ver las unidades de negocio cualquiera que sea, es necesario que sea entendido como un conjunto de relaciones entre los grupos de interés, en los cuales se verán beneficiados los dueños y accionistas, colaboradores y círculo social en donde se desarrollen. Como principio esencial de lo que personajes como Freeman (1984) y entre otros establecieron con anterioridad.

¹Stakeholder theory suggests that if we adopt as a unit of analysis the relationships between a business and the groups and individuals who can affect or are affected by it then we have a better chance to deal effectively with these three problems. First, from a stakeholder perspective, business can be understood as a set of relationships among groups that have a stake in the activities that make up the business (Freeman, 1984; Jones, 1995; Walsh, 2005). It is about how customers, suppliers, employees, financiers (stockholders, bondholders, banks, etc.), communities and managers interact to jointly create and trade value. To understand a business is to know how these relationships work and change over time. It is the executive's job

¹ La Teoría de los grupos de interés sugiere que si se adopta como unidad de análisis de las relaciones entre una empresa y los grupos e individuos que pueden afectar o son afectados por ella, entonces deben tener una mejor oportunidad para hacer frente con eficacia a estos tres problemas. En primer lugar, a partir de un grupo de interés perspectiva, el negocio puede ser entendido como un conjunto de relaciones entre los grupos que tienen un interés en las actividades que conforman el negocio (Freeman, 1984; Jones, 1995; Walsh, 2005). Es acerca de cómo los clientes, proveedores, empleados, agentes financieros (accionistas, tenedores de bonos, bancos, etc.), comunidades y gestores interactúan para crear y valor comercial conjunta. Para entender un negocio es saber cómo estas relaciones funcionan y cambian con el tiempo. Es el trabajo del ejecutivo para gestionar y dar forma a estas relaciones para crear el mayor valor posible para las partes interesadas y para gestionar la distribución de ese valor (Freeman, 1984). Si las compensaciones tienen que hacerse, como a veces sucede, a continuación, los ejecutivos deben encontrar la manera de hacer las compensaciones y, a continuación, trabajar en la mejora de la ventajas y desventajas de todos los lados (Freeman, Harrison, y Wicks, 2008) (*Stakeholder Theory: the state of the art, Bidhan L. Parma, 2010*)

to manage and shape these relationships to create as much value as possible for stakeholders and to manage the distribution of that value (Freeman, 1984). Where stakeholder interests conflict, the executive must find a way to re-think problems so that the needs of a broad group of stakeholders are addressed, and to the extent this is done even more value may be created for each (Harrison, Bosse, & Phillips, 2010). If tradeoffs have to be made, as sometimes happens, then executives must figure out how to make the tradeoffs, and then work on improving the tradeoffs for all sides (Parmar, Freeman, Harrison, et.al. 2010, p.5).

A partir de la teoría establecida por Freeman et al. (2010) se han desarrollado consensos en la academia a modo de investigación, respecto a los aportes generados por el mismo autor, llegando a sistematizaciones de una definición más específica, tales como: los stakeholders son cualquier grupo o persona que afecte o se vea afectado a causa del funcionamiento normal de la empresa.

Esta definición es adaptable en diversos espacios, pues enmarca una amplia dimensión de individuos que son afectados de algún modo por las actividades de cada organización. Y evidentemente se ha convertido en una tesis direccionada a la gestión estratégica orientada al desarrollo de tres niveles, los cuales Freeman planteo de la siguiente manera (Gaete, 2001, p.91):

- Identificar cuáles son las partes interesadas y cuáles son las posturas que tienen frente a la compañía.
- Evaluar los procesos que emplea la empresa para formalizar la relación con sus grupos de interés, y determinar si estos son acordes, o no, con dicho modelo.
- Valorar las transacciones que se efectúan entre la empresa y sus partes interesadas, y determinar si dichas negociaciones son acordes con el plan estratégico para relacionarse con los stakeholders.

De este manera Freeman expone la habilidad con la que debe contar una organización para gestionar convenientemente las relaciones con sus grupos de interés, esto se deducirá en la medida en que sea competente al momento de implantar de manera uniforme estos tres niveles, es decir:

“(a) comprende su mapa de partes interesadas y los riesgos de cada grupo; (b) posee procesos para tomar en cuenta la participación de estos grupos en forma rutinaria en los procedimientos operativos de la organización, y (c) realiza transacciones que equilibran los intereses de los stakeholders y los propósitos de la organización.” (Gaete, 2001, p.91)

Por lo anterior es primordial saber identificar a los verdaderos individuos afectados por las organizaciones en cuanto a Responsabilidad Social Empresarial, pues se debe tener claro el concepto de quienes son las partes interesadas ya que encontramos demasiadas interpretaciones de los grupos de interés. Para esto Gaete en su tesis doctoral no especifica de manera sencilla este término aclarando que la identificación de los grupos de interés depende del sector al que pertenezca la compañía, y el grado de compromiso con el cual cada empresa decida asumir sus efectos. (Gaete, 2012, p.70). Pero el Autor determina en conclusión basándose en Ferrary (2005) que los stakeholders son la relación viva entre las empresas y sus partes interesadas funcionando a modo de red influyendo considerablemente en el funcionamiento de la estructura organizacional, perspectiva que a su vez es compartida por otros importantes autores. (Gaete, 2012, p. 77). Afirmando y apoyando lo planteado desde el comienzo por Edwar Freeman en su teoría de los Stakeholders.

7.2 MARCO CONCEPTUAL

7.2.1 Concepto de Responsabilidad Social Empresarial

La Comisión de las Comunidades Europeas define la responsabilidad social empresarial como un concepto por el cual las compañías integran las preocupaciones sociales y ambientales en sus operaciones de negocio y en su relación con los stakeholders (grupos afectados) en un fundamento voluntario.

En cuanto a la Responsabilidad Social en Colombia, Atehortúa (2008), en su artículo de investigación “Responsabilidad social empresarial: entre la ética discursiva y la Racionalidad técnica”, hace referencia a los antecedentes sobre la experiencia colombiana descritos por la autora María Isabel Fernández en su libro “Balance Social. Fundamentos e Implementación.”; quien hace un planteamiento sobre la evolución del concepto de gestión social en las empresas colombianas, desde los enfoques tanto internos (realizaciones propias de la empresa para los trabajadores y sus familias), como externos (las relaciones de la empresa con la comunidad y el desarrollo de la misma; así como, y entorno físico y ambiental). (Mercado, p.23, 2011)

El sistema de gestión de RSE está estructurado de acuerdo a los requisitos de las normas ISO 9001 e ISO 14001, que constituyen estándares internacionalmente reconocidos para la implementación de sistemas de gestión de calidad y de gestión medioambiental (Vincular, 2013).

Según la comisión europea de Responsabilidad Social de las Empresas define la RSE como:

La integración voluntaria por parte de las empresas de los temas sociales y medioambientales en las operaciones y en las relaciones con los stakeholders es decir la RSE no consiste solamente en dar dinero o llevar a cabo acciones sociales, sino que se trata de cambiar los procesos de la empresa, de manera que se tengan en cuenta y se minimicen los impactos tanto sociales como medioambientales sobre los diferentes stakeholders.

Otro autor que ha estudiado la RSE ha sido Carroll (1998), el cual propone una definición en la que expresa cuatro dimensiones principales que caracterizan la responsabilidad que la empresa debe asumir ante la sociedad, y son:

- Económica. Es la responsabilidad de la empresa que se deriva del cumplimiento de su función tradicional, es decir, de la producción de bienes y servicios con el fin de obtener un beneficio determinado.
- Legal. Las actividades que las empresas desarrollan están sometidas a una serie de regulaciones que deben ser respetadas.
- Ética. Se refiere al conjunto de actividades y prácticas de las empresas que son juzgadas como correctas o incorrectas por la sociedad, aún sin estar escritas en la ley.
- Discrecional. Actividades que no son una exigencia de la sociedad pero que son satisfactorias, como son contribuir con recursos financieros a obras de caridad, apoyar programas educacionales, etc.

7.2.2 Stakeholders o Grupos de interés.

Definición de stakeholder según Freeman (1984) es una persona o colectivo que puede afectar o ser afectado por las actividades u objetivos de la empresa. Así mismo lo menciona Carroll *et al* (2003) como todos los factores que inciden en que los grupos de interés se vean impactados por las actividades empresariales, entre ellas: Intereses, derecho y propiedad; dentro de un entorno. De tal modo como lo abordaremos en el desarrollo del presente estudio de investigación. De este mismo modo, pero dentro del marco conceptual que abordan los autores Sillanpaa *et al* (1997) clasifica los stakeholders en dos clases: “primarios, quien es el que tiene un interés directo en la empresa y el resultado de sus actividades y a su vez es capaz de influir en ella” Navarro (2008).

7.2.3 Capital Humano

El desarrollo de la teoría del capital humano reconoce que para la explicación de ciertos fenómenos macroeconómicos, como por ejemplo, el crecimiento del ingreso nacional, es necesario incluir, además de los factores: capital y trabajo, un tercer factor, que considera el conjunto de habilidades y capacidades de los trabajadores. Los estudios realizados por Theodore Schultz (1959), tuvieron mucho impulso, gracias a los desarrollos teóricos efectuados por Gary Becker y Jacob Mincer. El capital humano ha sido definido por la Organización para el Comercio y el Desarrollo Económico como: “... el conocimiento, las competencias y otros atributos que poseen los individuos y que resultan relevantes a la actividad económica...” (OECD: 1998).

7.2.4 Cultura Organizacional

La cultura organizacional es, pues, el conjunto de valores, creencias y entendimientos importantes que los integrantes de una organización tienen en común. Se refiere a un sistema de significados compartidos por una gran parte de los miembros de una organización que distinguen de una organización a otras.

7.2.5 Prácticas Laborales

Desde la visión que resalta la Organización Internacional del Trabajo – OIT, una práctica laboral debe ser vista desde el modelo del trabajo decente, entendido como aquella función productiva que es justamente retribuida económicamente o en especie y que se ejerce en condiciones de libertad, equidad, seguridad y respeto a la dignidad humana.

En un documento publicado por la OIT se afirma que “una buena práctica laboral sería aquella que permite el desarrollo social en un ámbito de protección de los trabajadores, garantizando el progreso económico” , más adelante, en este mismo documento se afirma que “una buena práctica en materia de relaciones laborales

podría ser entendida como aquella experiencia de carácter colectivo que en el marco del respeto a los principios y derechos fundamentales en el trabajo, tal y como son definidos por la Constitución y la Declaración de la OIT, pueda ser calificada como exitosa para garantizar el bienestar de los trabajadores y el progreso de las empresas, mejorando el nivel de relaciones interno, garantizando condiciones adecuadas de trabajo y empleo, facilitando el incremento de la productividad. En un documento publicado por la OIT se afirma que “una buena práctica laboral sería aquella que permite el desarrollo social en un ámbito de protección de los trabajadores, garantizando el progreso económico” (Torres, 2009)

7.2.6 Trabajo infantil

La OIT (Organización Internacional del Trabajo) establece una definición de trabajo infantil, determinando que es la labor realizada por niños menores de 15 años, excepto el efectuado en casa de los padres (siempre que se trate de ayudar y que los niños puedan ir a la escuela).

Se indican una serie de criterios para juzgar si el trabajo se vuelve una forma de explotación:

- Si es realizado por niños demasiados jóvenes (niños de menos de 6 años que trabajan en una fábrica por ejemplo).
- Si las jornadas son demasiados larga (niños que trabajan más de 8 horas diarias).
- Si los ingresos son insuficientes (niños que trabajan toda la semana sin ganar casi nada o simplemente solo trabajan por comida).
- Si las condiciones son peligrosas (niños que trabajan en minas o canteras o con productos químicos peligrosos, especialmente en la agricultura).

- Si son obligados (niños que trabajan forzosamente, obligados por padres o terceros).
- Si peligran su integridad síquica o moral (niños que trabajan en la prostitución).

UNICEF define el trabajo infantil como cualquier trabajo que supere una cantidad mínima de horas, dependiendo de la edad del niño o niña y de la naturaleza del trabajo. Este tipo de trabajo se considera perjudicial para la infancia y por tanto debería eliminarse.

- ✓ Entre 5 y 11 años: al menos una hora semanal de trabajo remunerado o 28 horas semanales de trabajo doméstico.
- ✓ Entre 12 y 14 años: al menos 14 horas semanales de trabajo remunerado o 28 horas semanales de trabajo doméstico.
- ✓ Entre 15 y 17 años: al menos 43 horas de trabajo remunerado o de trabajo doméstico semanales. (Unicef, 2013).

7.2.7 Trabajo Forzoso

La OIT define el trabajo forzoso como “todo trabajo o servicio exigido a un individuo bajo la amenaza de una pena cualquiera y para el cual dicho individuo no se ofrece voluntariamente” (OIT, 1930)

El trabajo forzoso implica una clara violación a los derechos humanos y sobre todo una restricción a la libertad, basados en la definición tratada en los convenios de la OIT sobre temas como la esclavitud y sus derivados o análogas.

Una mejor definición acerca de lo que significa el trabajo forzoso tiene dos características primero que el trabajo se dé a través de amenazas (pérdida de derechos y privilegios) y la otra es que se hace de manera involuntaria. (OIT, 2005)

7.2.8 Discriminación

Discriminación se entiende por la exclusión de alguien o un grupo en general, en palabras más concretas, o como lo dice Pérez (2013) “en dar trato de inferioridad a una persona por motivos raciales, religiosos, políticos o económicos”. De esta forma encontramos diferentes tipos de discriminación como los son:

- a) Discriminación racial o étnica: tiene lugar cuando una persona, o grupo humano, es tratada como inferior por su pertenencia a una determinada raza o etnia. Así ha ocurrido históricamente con los indios americanos, los judíos, los gitanos, los negros, etc.
- b) Discriminación religiosa: se da cuando una persona, o grupo de personas, recibe un trato desfavorable por no practicar la creencia religiosa mayoritaria de la sociedad en la que vive o por no profesar creencia alguna.
- c) Discriminación política: tiene lugar cuando algunas personas no pueden expresar libremente sus convicciones políticas porque viven bajo el yugo de gobiernos totalitarios o dictatoriales.
- d) Discriminación sexual: se ha producido a lo largo de la historia debido a que se consideraba que los varones eran superiores a las mujeres, de manera que ellas quedaban relegadas al ámbito doméstico, pues se pensaba que no tenían capacidad intelectual ni fuerza física suficiente para el trabajo
- e) Discriminación de nivel cultural y económico: se produce cuando algunas personas consideran a otras inferiores por no haber tenido acceso a la misma formación o por no disfrutar de una buena situación económica.
- f) Discriminación estética: se produce cuando una persona es tratada de forma inferior porque su imagen personal no encaja con el ideal de belleza establecido en la sociedad en la que vive.
- g) Discriminación por edad: tiene lugar cuando se trata con inferioridad o se menosprecia a las personas que no tienen una determinada edad. Generalmente goza de mejor consideración social la franja de edad en la que sus miembros están insertos en el mundo laboral (aproximadamente 25-60 años).
- h) Discriminación por discapacidad: se manifiesta cuando una persona es menospreciada o infravalorada por sufrir algún tipo de discapacidad, bien sea física o mental.

i) Discriminación por enfermedad: se produce cuando algunas personas son tratadas con cierto recelo o desprecio por el hecho de estar enfermas. (Pérez, 2013)

Estos tipos de discriminación son condenados por las Naciones Unidas las, cuales el 21 de diciembre de 1965 han establecido una resolución con una serie de artículos en los que se comprometen a tomar medidas frente a este tema en particular, el nombre de la convención fue “Convención Internacional Sobre La Eliminación De Todas Las formas De Discriminación Racial”.

7.2.9 Salario o Remuneración

El término hace referencia a todas las actividades que una persona realiza por un trabajo o actividad realizada, así mismo como lo establece el Banco de la República (2013) “es la utilización, por parte de una persona, de talentos y habilidades propias, ya sean físicas o mentales, para llevar a cabo una actividad”. Y de esta manera se establece un pago o una remuneración la cual responde a ese trabajo hecho y una serie de condiciones como el sitio donde se trabaja el país entre otras cosas.

Sin embargo cabe aclarar que el salario en Colombia según el Banco de la República (2013) “es un precio pagado por el trabajo, éste está determinado por la oferta y demanda de trabajo que exista en una economía”. Lo que significa que se establece un mínimo de subsistencias o como mejor lo conocemos un salario mínimo el cual le garantiza al trabajar cubrir sus necesidades más básicas.

7.2.10 Diálogo social

Negociación, consulta o simple intercambio de información entre representantes de gobiernos, empleadores y trabajadores, sobre temas de interés común relacionados con política económica y social

NOTA: En esta norma internacional, el término "diálogo social" se utiliza sólo en el sentido aplicado por la Organización Internacional del Trabajo (OIT) (Mercado, 2011)

7.3 MARCO CONTEXTUAL

Nuestro proyecto de investigación lo direccionamos para realizar su aplicación en el Centro Comercial Santa Fe ubicado al norte de la ciudad de Bogotá, el cual opera desde hace más de 8 años, Cuenta con un área de 215.000 metros cuadrados, distribuidos en unos 500 locales en tres plantas (incluyendo una plazoleta de comidas con 26 locales y 1.500 sillas) y 10 salas de cine. Tiene dos mil trescientos espacios de estacionamientos; También cuenta con un auditorio y con una gran variedad de servicios como tiendas, restaurantes y entretenimiento que hacen de este centro comercial uno de los más grandes de Latinoamérica y de Bogotá. Así mismo encontramos que el centro comercial santa Fe en su plan de responsabilidad social se encuentra inscrito en el plan de reciclaje abordado por: la Secretaria Distrital de Integración Social SDIS en Convenio con la Secretaria Ejecutiva del Convenio Andrés Bello – SECAB- FUNTESA, mostrando así su compromiso con la comunidad. (Santa Fé, 2013)

El C.C. Santa Fe cuenta con 26 establecimientos en su plazoleta de comidas que ofrecen el servicio de comida preparada, lo cuales podemos destacar grandes franquicias y negocios locales que ofrecen gran variedad de comida; de las cuales podemos destacar Spoleto, Sándwich Qbano, carbón 100, Frisby, Don Jediondo, Fruterías Patty, Hamburguesas el corral, La Brasa Roja, Mister Lee, entre otros muchos más.

7.4 MARCO LEGAL

Normas y guías de Responsabilidad Social Empresarial

7.4.1 LA NORMA SA8000

La SA8000 fue creada por la Social Acconutability International (SAI), en 1997 con el fin de “mejorar el ambiente de trabajo y evitar la explotación laboral a través de estándares de trabajo de aplicación voluntaria en las empresas, combinados con verificaciones independientes y reportes públicos.” (Loyola & Gómez, 2004)

Como lo explica la norma en su propósito y alcance es “ofrecer una norma, basada en los instrumentos internacionales de derechos humanos y las leyes laborales nacionales, que proteja y faculte a todo el personal bajo el control e influencia de una empresa.” (SA8000, 2008) Esto con el fin de asegurar un respeto a los derechos fundamentales de los trabajadores, a través de esto lograra desarrollar criterios en cuanto a los siguientes aspectos:

- Trabajo infantil
- Trabajo forzoso
- Salud y seguridad en el trabajo
- Libertad de asociación y derecho a la negociación colectiva
- Discriminación
- Medidas disciplinarias
- Horario de trabajo
- Remuneración
- Sistemas de Gestión

Algo que cabe resaltar de esta norma es que sus requisitos de aplicación son universales ya que no importa el sector o el tamaño de la compañía, además de esto la norma SA8000 establece unos principios en los cuales se:

Especifica requisitos de responsabilidad social para que cada compañía, mantenga y aplique sus principios y procedimientos con el objeto de gestionar que estén bajo su control o influencia y para que ésta demuestre a las partes interesadas que sus principios,

procedimientos y prácticas están en conformidad con los requerimientos que establece dicha norma son directrices en las cuales estamos fundamentando el instrumento de medición a aplicar. (Loyola & Gómez, 2004)

Para integrar estos criterios de desarrollo “los informes de sostenibilidad son una fuente importante ya que integran toda la información recopilada de las organizaciones y a su vez son fundamentales como lo expresan Loyola & Gómez:

Son elementales para tener una idea previa de como se refleja la RSE en cada establecimiento de comidas a indagar. Con el fin de evaluar información relevante que corresponde a los grupos de interés de cada compañía basándonos en la SA8000 la cual tiene como propósito “ofrecer una norma, basada en los instrumentos internacionales de derechos humanos y las leyes laborales nacionales, que proteja y faculte a todo el personal bajo el control e influencia de una empresa –el cual produce productos o provee servicios para esa empresa- incluyendo el personal contratado por la propia empresa así como por sus proveedores/subcontratistas, subproveedores y trabajadores desde el hogar. (SA8000, 2008, p.4)

7.4.2 ISO 26000

La ISO 26000 es una norma enfocada a la Responsabilidad Social al igual que la mayoría de las normas también está diseñada para que cualquier organización la utilice, de esta manera la norma será un buen camino para convertir la organización en una organización más responsable “de ISO 26000 se desprende una comprensión global relevante de lo que es la responsabilidad social y lo que las organizaciones tienen que hacer para operar de una manera socialmente responsable.” (ISO, 2010)

Es una guía que provee una visión más general de la RSE además: “proporciona orientación sobre los Principios y Materias Fundamentales de Responsabilidad Social que ayudan a integrar un comportamiento socialmente responsable en cualquier organización.” (ISO, 2010)

La ISO 26000 involucra el desarrollo de 7 principios, los cuales en los que se destacan: Rendición de cuentas, Transparencia, Comportamiento ético, Respeto a los intereses de las partes interesadas, Respeto al principio de legalidad, Respeto a la norma de comportamiento y Respeto a los Derechos Humanos. Cabe resaltar que nos fundamentamos en la tercera materia fundamental la cual habla de las prácticas laborales.

7.4.3 la guía G3 para elaboración de memorias de sostenibilidad.

Desarrollada por El Global Reporting Initiative (GRI); esta guía puede ser utilizada como la base para todos los informes anuales de la organización. Las directrices presentan los contenidos básicos de información y son pertinentes a todas las organizaciones independientemente de su tamaño, sector o ubicación.

La elaboración estas memorias integra tanto los grupos de interés internos como externos a los cuales se les mostrara el grado de compromiso adquirido de la organización respecto al objetivo del desarrollo sostenible. Estas memorias tienden a darnos información respectiva frente a temas económicos, ambientales y sociales.

La información recolectada para la elaboración de la memoria de sostenibilidad “deberá proporcionar una imagen equilibrada y razonable del desempeño en materia de sostenibilidad por parte de la organización informante, e incluirá tanto contribuciones positivas como negativas” (GRI, 2011)

Estas memorias de sostenibilidad tienen como fin:

- Estudio comparativo y valoración del desempeño en materia de sostenibilidad con respecto a leyes, normas, códigos, pautas de desempeño e iniciativas voluntarias.
- Demostración de cómo una organización influye en -y es influida por- las expectativas creadas en materia de desarrollo sostenible
- Comparación del desempeño de una organización y entre distintas organizaciones a lo largo del tiempo (GRI, 2011)

El fin de estas memorias es buscar una relación entre los diferentes grupos de interés que rodean a la organización, todo con el fin de una mejora continua y profunda, bien como lo comunica el documento:

Se espera que el Marco GRI para la elaboración de memorias de sostenibilidad sirva como marco generalmente aceptado para informar acerca del desempeño económico, ambiental y social. Ha sido diseñado para ser utilizado por las organizaciones, con independencia de su tamaño, sector o localización. Tiene en cuenta las consideraciones prácticas a las que se enfrentan una amplia gama de organizaciones, desde las pequeñas empresas hasta aquellas con gran volumen de operaciones que operan en distintas áreas geográficas al mismo tiempo. (GRI, 2011).

7.4.4 NORMA AA1000AS – ASSURANCE STANDARD

Uno de los propósitos de esta norma es fortalecer lo ya recolectado en las GRI para comprender un poco esta norma encontramos que fue lanzada en marzo 2003, y a su vez se desarrolló para certificar la calidad de los reportes públicos de las diferentes empresa en cuanto a su compromiso social, ambiental y económico.

La norma AA1000 es aplicable a empresas, a organizaciones sin fines de lucro y a organismos gubernamentales. Puede ser usada en conjunto con otras normas de aseguramiento y de reportes, tales como los lineamientos sobre reportes de la Iniciativa Global de Reportes (Global Reporting Initiative) y el documento ISAE 3000 de la Federación Internacional de Contadores (Internacional Federation of Accountants).

7.4.5 Guía Técnica Colombiana de Responsabilidad Social – GT 180

Desarrollada por el ICONTEC, el propósito de esta guía que busca orientar por medio de lineamientos y recomendaciones a empresas que independientemente de su tamaño y naturaleza, quieran abordar el tema de manera voluntaria y que puedan hacerlo dentro de las características y contexto de nuestro país.

Para la elaboración de este documento se tuvieron en cuenta los lineamientos internacionales de las normas SA8000, la norma brasileña ABNT BR 16000 (Responsabilidad Social – Sistema de Gestión y Requisitos), la guía francesa SD 21000 (Sustainable Development – Corporate Social Responsibility); el documento GRI y la norma ISO 26000 entre otros. Actualmente este documento se encuentra en fase de difusión y aplicación.

8. DISEÑO METODOLÓGICO

Partimos de la búsqueda de un documento de referencia, que ya ha creado modelo aplicable con un cuestionario que sirve como herramienta diagnóstica. La Guía Auto diagnóstica de Responsabilidad Social para MYPIMES elaborada por la egresada Claudia Cristina Mercado Donato, Que fue realizada con el fin de hacer futuras aplicaciones piloto, que permitan su validación en diversos campos y para posteriores investigaciones dentro de algunos grupos sectoriales.

8.1 Tipo de Estudio (Descriptivo)

El tipo de estudio que guiará esta investigación es de tipo **descriptivo** ya que tiene como función describir de manera sencilla a través de la aplicación de la guía de diagnóstico cuales son las incidencias que tienen las prácticas laborales dentro de una organización, concretamente en cuatro franquicias de comidas preparadas, ubicadas en el C.C. Santafé, esto con el fin de identificar como éstas organizaciones manejan el tema de Responsabilidad Social Empresarial enfocado en prácticas laborales dentro de sus firmas, para determinar si cumplen con las directrices estipuladas en la guía diagnóstica, o si las pueden mejorar.

8.2 Método: Estudio de Caso

El método de investigación a aplicar consiste en un Estudio de Casos Instrumental que nos permita examinar el caso particular de la Responsabilidad Social Empresarial enfocada en las Prácticas Laborales que desarrollan cuatro franquicias del Centro Comercial Santa Fe.

El método de investigación a aplicar consiste en el uso relativo de información, por medio de una técnica que nos permita evaluar, e indagar de manera pertinente los datos recopilados, usaremos el fragmento de una guía diagnóstica de Responsabilidad Social Empresarial que fue creado en el año 2010 por la estudiante Claudia Mercado Donato, con el fin de hacer una interacción de los

elementos de dicho instrumento y los factores influyentes en el ambiente laboral de las cadenas de comidas del centro comercial Santafé. El método Instrumental nos propende examinar detallada, comprehensiva, sistemática y profundamente el caso particular de las prácticas laborales en el eje de la Responsabilidad Social Empresarial aplicada a cuatro franquicias de comidas, objeto de estudio, proporcionando más información sobre dicho tema para reformular una generalización que permita crear modelos, estándares o criterios que mejoren las prácticas laborales dentro de las organizaciones, reflejando y enfatizando a través de resultados, como la relevancia de estos temas interviene en el proceso de éxito para las empresas.

8.3 Técnica de recolección de la información

8.3.1 Guía Diagnóstica: Instrumento

Es una herramienta diagnóstica que se creó con el propósito de ayudar a las MIPYMES, a evaluar su quehacer empresarial frente a la contribución del desarrollo sostenible, y le permitirá al empresario conocer en qué etapa se encuentra su empresa frente a la responsabilidad empresarial; entendiendo, que las actividades y procesos deben ir más allá del cumplimiento de los requisitos legales; donde se establece, que los mismos son una obligación fundamental para cualquier organización y una parte esencial de su responsabilidad social. (Mercado, 2011).

8.3.2 Las características de la guía

Es una guía estructurada bajo los parámetros de la Norma ISO26000 con la finalidad de volver más competente la gestión empresarial y la excelencia en sus prácticas, involucrando a sus principales grupos de interés. Busca hacer hincapié y hacer las consideraciones pertinentes en las empresas a aplicar, mediante algunos ejemplos de los principios de RSE en concordancia con la legislación; acerca de los riesgos existentes, y las posibles sanciones que el empresario

puede llegar a tener, cuando no se logra la instancia del cumplimiento de los requisitos básicos legales.

El cuestionario se presenta por tema y sub tema, el principio básico de gestión o directrices que deben interpretarse como la condición básica de la empresa, en la casilla correspondiente a las respuestas existen tres posibilidades:

1. NA, No Aplica: cuando la actividad mencionada no resulta ser factible, no requiere emplearla, de todas maneras debe justificarse la exclusión.
2. SI: se interpreta cuando aplica el principio de gestión o la directriz indicada.
3. NO: cuando no aplica el principio de gestión o directriz indicada.

La justificación, indicadores o evidencias deben reseñar de forma objetiva las explicaciones para sustentar las respuestas, y cuando sea apropiado, la fuente, prueba o dato que permita analizar la respuesta.

La guía está compuesta por cinco directrices las cuales comprenden: dialogo social, salud y seguridad en el trabajo, desarrollo humano y capacitación en el lugar de trabajo, trabajo y relaciones personales y por ultimo Condiciones de Trabajo y Protección Social.

8.3.3 Adaptación

En el año 2011 el Grupo de investigación Crecimiento Económico y Equidad con Responsabilidad Social “CEERS” aprueba la propuesta de una Guía diagnóstica en responsabilidad social para MIPYMES Colombianas, como informe final del proyecto de investigación por la estudiante Claudia Cristina Mercado Donato de la facultad de ciencias empresariales en la Universidad San Buenaventura, Bogotá. Investigación que consistió en elaborar una herramienta que incluyera parámetros de medición y reveladores frente al tema de Responsabilidad Social Empresarial en las más pequeñas empresas de los sectores de la industria nacional.

Como continuidad del proceso de exploración y como legado para el grupo de investigación “CEERS”, hemos decidido dar una adaptación diferente a la guía previamente estructurada por la estudiante Claudia Mercado, con una aplicación en un sector específico y claramente definido.

A pesar de ser un instrumento creado para examinar MIPYMES, nos hemos instaurado como reto intelectual la validación de dicha herramienta en un campo más segmentado, sin discriminar el tamaño de las organizaciones a evaluar. Tenemos como foco experimental y contextual la plazoleta de comidas del Centro Comercial Santa Fe, en Bogotá. En donde existen diferentes firmas que ofrecen servicios de comida preparada, todas competentes, grandes, con experiencia, reconocimiento en el mercado; elegimos este lugar pensando en una plaza que nos permitiera validar el instrumento teniendo una visión amplia y diferentes criterios de percepción en un solo lugar.

Hemos dado un enfoque a nuestra investigación encaminado a las prácticas laborales con el fin de resaltar la importancia del personal con el que se conforma una compañía.

Las organizaciones direccionadas en un camino de éxito deben contar con aspectos claves y fundamentales para que su negocio prospere, entre ellos resalto el estilo de un buen servicio en el que se llenen las expectativas del cliente. Esto es un elemento vital que asegura una aceptación y preferencia en la sociedad, y

para lograr brindar una satisfacción plena en el público se requiere: Tener en cuenta las necesidades del cliente y satisfacerlas como él lo espera. Para esto es fundamental contar con un personal interno alegre, feliz, y no solo conforme, sino también satisfecho con la labor que desempeña en su trabajo. Todo esto con el objetivo de finamente contribuir con la validación de la propuesta realizada por la estudiante hace dos años en una aérea especifica, y con un enfoque direccionado a un grupo de interés es especial.

El siguiente diagrama muestra los factores influyentes para un ciclo de óptimo desempeño organizacional, tal como lo han expresado varios autores a lo largo de esta investigacion.



Cuadro 2 .

Fuente: Elaboración propia

8.4 Implementación de la Guía

8.4.1 Prácticas Laborales

La creación de puestos de trabajo, así como los sueldos y otras compensaciones que se pagan por el trabajo realizado, se encuentran entre las contribuciones sociales y económicas más importantes de una organización. El trabajo importante y productivo es un elemento esencial en el desarrollo humano; los niveles de vida mejoran gracias al pleno empleo y el empleo seguro. Su ausencia constituye una causa primordial de problemas sociales. Las prácticas laborales producen un importante impacto sobre el respeto a la ley y en el sentido de la justicia presente en la sociedad: unas prácticas laborales socialmente responsables son esenciales para la justicia social, la estabilidad y la paz. (Mercado, 2011)

8.4.2 Relación de las Directrices



Cuadro 3.

Fuente: Elaboración Propia

8.4.3 Directriz 1 - Trabajo y relaciones laborales

La importancia del trabajo para el desarrollo humano es aceptada universalmente. Como empleador, una organización contribuye a uno de los objetivos más ampliamente aceptados de la sociedad, la mejora del nivel de vida a través del pleno empleo, de empleo seguro y de trabajo decente.

8.4.4 Directriz 2 - Condiciones de trabajo y protección social

Para establecer condiciones de trabajo justas para una mejora en la calidad de vida de los empleados y sus familias es necesario establecer: “Las condiciones de trabajo incluyen salarios y otras formas de compensación, jornada laboral, períodos de descanso, vacaciones, prácticas disciplinarias y de despido, protección de la maternidad y aspectos del bienestar, tales como agua potable, comedores colectivos y acceso a servicios médicos.” (Saenz & Moncayo, 2014)

La protección social se refiere a todas las garantías jurídicas y políticas y prácticas de las organizaciones orientadas a mitigar la reducción o pérdida de ingresos en caso de accidente de trabajo, enfermedad, maternidad, paternidad, vejez, desempleo, invalidez o cualquier otra dificultad financiera.

8.4.5 Directriz 3 - Diálogo social

De acuerdo a la norma ISO 26000 encontramos que “El diálogo social incluye todo tipo de negociación, consulta o intercambio de información entre representantes de gobiernos, empleadores y trabajadores, sobre temas de interés común relativos a inquietudes económicas y sociales.” Esto con el fin de lograr soluciones a las diferentes diferencias que tengan los empleadores y trabajadores.

Así mismo “es un medio potente para gestionar cambios. Puede usarse para diseñar programas de desarrollo de habilidades que contribuyan al desarrollo humano y mejora de la productividad, o bien, para minimizar los impactos sociales negativos del cambio en las operaciones de las organizaciones.” (ISO 26000, p. 41-42)

8.4.6 Directriz 4 - Salud y seguridad en el trabajo

Toda organización preocupada por el beneficio de sus empleados debe tener en cuenta el apartado 6.4.6.1 de la norma ISO 26000 en respecto a la salud y la seguridad en el trabajo:

La salud y seguridad en el trabajo implica promover y mantener el más alto grado de bienestar físico, mental y social de los trabajadores y prevenir daños en la salud provocados por las condiciones laborales. También se refiere a la protección de los trabajadores frente a riesgos para la salud y a la adaptación del ambiente de trabajo y a las necesidades fisiológicas y psicológicas de los trabajadores. (ISO, 2010, p.43)

Todo esto con el fin de que las empresas desarrollen, proporcionen analicen y apliquen planes y/o programas de salud y seguridad social que garanticen un beneficio al empleado dado que encontramos diferentes factores que pueden generar un impacto negativo a los mismos.

8.4.7 Directriz 5 - Desarrollo humano y capacitación en el lugar de trabajo

Siguiendo la misma línea de la norma ISO la definición que encontramos en cuanto al desarrollo humano y capacitación en el lugar de trabajo: “es el proceso de ampliar las opciones de las personas ampliando las capacidades y funciones humanas, permitiendo, así, que hombres y mujeres puedan disfrutar de vidas largas y saludables, que posean amplios conocimientos y que tengan un nivel de vida digno.” (ISO, 2010, p. 45)

De esta manera lo que busca la norma es que los empleados tengan oportunidades tanto políticas, económicas y sociales que les permitan tener un aporte a la sociedad, para lograr esto:

Los empleadores pueden usar políticas e iniciativas en el lugar de trabajo para obtener un mayor desarrollo humano, abordando asuntos sociales importantes, como combatir la discriminación, equilibrar responsabilidades familiares y promover la salud y el bienestar.

También pueden usar políticas e iniciativas en el lugar de trabajo para aumentar la capacidad y la empleabilidad de los individuos. La empleabilidad se refiere a las experiencias, competencia y cualificaciones que incrementan la capacidad del individuo de asegurar y mantener un empleo digno.” (Saenz & Moncayo, 2014)

8.5 Modelo de la Guía Diagnóstica

Responsabilidad Social para PYMES 103

DIRECTRICES	PREGUNTAS	RESPUESTAS			JUSTIFICACIÓN, INDICADOR O EVIDENCIA
		NA	SI	NO	
<p>5.4 Prácticas Laborales</p> <p>La creación de puestos de trabajo, así como los sueldos y otras compensaciones que se pagan por el trabajo realizado, se encuentran entre las contribuciones sociales y económicas más importantes de una organización. El trabajo importante y productivo es un elemento esencial en el desarrollo humano; los niveles de vida mejoran gracias al pleno empleo y el empleo seguro. Su ausencia constituye una causa primordial de problemas sociales. Las prácticas laborales producen un importante impacto sobre el respeto a la ley y en el sentido de la justicia presente en la sociedad: unas prácticas laborales socialmente responsables son esenciales para la justicia social, la estabilidad y la paz.</p>					

DIRECTRICES	PREGUNTAS	RESPUESTAS			JUSTIFICACIÓN, INDICADOR O EVIDENCIA
		NA	SI	NO	
<p>Trabajo y relaciones laborales</p> <p>La importancia del trabajo para el desarrollo humano es aceptada universalmente. Como empleador, una organización contribuye a uno de los objetivos más ampliamente aceptados de la sociedad, la mejora del nivel de vida a través del pleno empleo, de empleo seguro y de trabajo decente.</p>	<p>La empresa ha tomado acciones en cuanto a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Asegurarse de que todo trabajo sea desempeñado por mujeres y hombres reconocidos legalmente como empleados o reconocidos legalmente como trabajadores autónomos? • Reconocer la importancia del empleo seguro, tanto para los trabajadores individuales, como para la sociedad para evitar el empleo de trabajadores de manera casual o el excesivo uso de trabajadores de manera temporal, excepto cuando la naturaleza del trabajo a realizar sea realmente de corto plazo o por temporada? • Proporcionar aviso razonable, información oportuna y ,cuando se plantean cambios en sus operaciones , tales como cierres que afectan al empleo, considerar la manera de mitigar los impactos negativos al momento de considerar, conjuntamente con los representantes de los trabajadores, si existiesen, la manera de mitigar lo más posible los impactos negativos? 				

DIRETRICES	PREGUNTAS	RESPUESTAS			JUSTIFICACIÓN, INDICADOR O EVIDENCIA
		NA	SI	NO	
	<ul style="list-style-type: none"> • garantizar la igualdad de oportunidades para todos los trabajadores y no discriminar, ya sea directa o indirectamente, en ninguna práctica laboral, por razones de raza, color, género, edad, nacionalidad u origen nacional, origen étnico o social, casta, estado civil, orientación sexual, discapacidad, estado de salud, como por ejemplo, estado ante el VIH/SIDA o afiliación política? • proteger la privacidad y los datos de carácter personal de los empleados? • asegurarse de que la contratación o la sub-contratación del trabajo se hará sólo a organizaciones legalmente? • no beneficiarse de prácticas laborales injustas, explotadoras o abusivas, de sus socios, proveedores o sub-contratistas? 				

DIRETRICES	PREGUNTAS	RESPUESTAS			JUSTIFICACIÓN, INDICADOR O EVIDENCIA
		NA	SI	NO	
<p>Diálogo social</p> <p>El diálogo social se basa en el reconocimiento de que empleadores y trabajadores tienen intereses, tanto en conflicto, como en común, y desempeña un papel importante en las relaciones laborales, la formulación de políticas y la gobernanza en muchos países</p> <p>El diálogo social es un medio potente para gestionar cambios. Puede usarse para diseñar programas de desarrollo de habilidades que contribuyan al desarrollo humano y mejora de la productividad, o bien, para minimizar los impactos sociales negativos del cambio en las operaciones de las organizaciones. El diálogo social podría incluir también la transparencia en las condiciones sociales de los sub-contratistas</p>	<p>La empresa ha desarrollado acciones para:</p> <ul style="list-style-type: none"> • reconocer la importancia que tienen las instituciones de diálogo social y las estructuras de negociación colectiva aplicables?; • respetar en todo momento el derecho de los trabajadores a formar sus propias organizaciones?; • cuando los cambios en las operaciones puedan producir impactos importantes en el empleo, proporcionar aviso razonable a las autoridades gubernamentales adecuadas y a los representantes de los trabajadores, para que las implicaciones puedan examinarse en conjunto, a fin de mitigar, al máximo, cualquier impacto negativo? • tanto como sea posible y hasta un punto que no sea perjudicial, proporcionar a los representantes de los trabajadores debidamente designados, acceso a los responsables de la toma de decisiones, a los lugares de trabajo; a los trabajadores a quienes representan, a las instalaciones necesarias para desempeñar su rol y, a la información que les permita obtener una perspectiva verdadera y clara de las finanzas y las actividades de la organización? 				

DIRECTRICES	PREGUNTAS	RESPUESTAS			JUSTIFICACIÓN, INDICADOR O EVIDENCIA
		NA	SI	NO	
<p>Salud y seguridad en el trabajo</p> <p>La salud y seguridad en el trabajo implica promover y mantener el más alto grado de bienestar físico, mental y social de los trabajadores y prevenir daños en la salud provocados por las condiciones laborales. También se refiere al a protección de los trabajadores frente a riesgos para la salud y a la adaptación del ambiente de trabajo y a las necesidades fisiológicas y psicológicas de los trabajadores.</p> <p>Los costes financieros y sociales para la sociedad de las enfermedades, lesiones y muertes relacionadas con el empleo son altos. La contaminación accidental y crónica y otros riesgos en el lugar de trabajo son perjudiciales para los trabajadores también pueden generar impactos en la comunidad y en el medioambiente.</p>	<p>La empresa ha desarrollado acciones para:</p> <ul style="list-style-type: none"> desarrollar, implementar y mantener una política de salud, seguridad y ambiente de trabajo? comprender y aplicar principios de gestión de la salud y seguridad, incluyendo la jerarquía de controles; eliminación, sustitución, controles de ingeniería, controles administrativos, procedimientos laborales y equipos de protección individual? analizar y controlar los riesgos para la salud y seguridad de sus actividades? proporcionar información sobre la exigencia que establece que los trabajadores deberían seguir todas las prácticas de seguridad en todo momento y asegurarse de que los trabajadores siguen los procedimientos adecuados? proporcionar el equipo de seguridad necesario, incluyendo el equipo de protección individual, para la prevención de lesiones, enfermedades y accidentes laborales, así como el de gestión de emergencias? registrar e investigar todos los problemas e incidentes en materia de salud y seguridad planteados por los trabajadores, con el objeto de minimizarlos o eliminarlos? 				

DIRECTRICES	PREGUNTAS	RESPUESTAS			JUSTIFICACIÓN, INDICADOR O EVIDENCIA
		NA	SI	NO	
	<ul style="list-style-type: none"> proveer protección equitativa en salud y seguridad a trabajadores de tiempo parcial y temporales, así como a los trabajadores subcontratados que operen en sus instalaciones?; esforzarse por eliminar los riesgos psicosociales en el lugar de trabajo que contribuyen o provocan estrés y enfermedades?; proporcionar la capacitación adecuada en todos los aspectos importantes a todo el personal pertinente? respetar el principio de que las medidas de salud y seguridad en el lugar de trabajo no deberían involucrar gastos monetarios por parte de los trabajadores? basar sus sistemas de salud, seguridad y medioambiente en la participación de los trabajadores? 				

DIRECTRICES	PREGUNTAS	RESPUESTAS			JUSTIFICACIÓN, INDICADOR O EVIDENCIA
		NA	SI	NO	
<p>Desarrollo humano y capacitación en el lugar de trabajo</p> <p>El desarrollo humano incluye el proceso de ampliar las opciones de las personas ampliando las capacidades y funciones humanas, permitiendo, así, que hombres y mujeres puedan disfrutar de vidas largas y saludables, que posean amplios conocimientos y que tengan un nivel de vida digno.</p> <p>El desarrollo humano también incluye el acceso a oportunidades políticas, económicas y sociales para poder ser creativo y productivo y gozar de respeto hacia uno mismo y de un sentido de pertenencia a una comunidad y de contribución a la sociedad.</p> <p>Los empleadores pueden usar políticas e iniciativas en el lugar de trabajo para obtener un mayor desarrollo humano, abordando asuntos sociales importantes, como combatir la discriminación, equilibrar responsabilidades familiares y promover la salud y el bienestar. También pueden usar políticas e iniciativas en el lugar de trabajo para aumentar la capacidad y la empleabilidad de los individuos. La empleabilidad se refiere a las experiencias, competencia y cualificaciones que incrementan la capacidad del individuo de asegurar y mantener un empleo digno.</p>	<p>La empresa ha desarrollado acciones para:</p> <ul style="list-style-type: none"> proporcionar a todos los trabajadores, en todas las etapas de su experiencia laboral, acceso al desarrollo de habilidades, capacitación y aprendizaje profesional y oportunidades para la promoción profesional, de manera equitativa y no discriminatoria? asegurar que, cuando sea necesario, los trabajadores reciban ayuda para realizar la transición a un nuevo empleo, a través de los sistemas de reconocimiento de habilidades, y ayuda para acceder a la capacitación en materia de gestión del estrés, para poder enfrentarse a él, cuando sea excesivo? respetar las responsabilidades familiares de los trabajadores, proporcionando un horario laboral razonable y, permisos de paternidad o maternidad y, cuando sea posible, guarderías y otras instalaciones que puedan ayudar a que los trabajadores logren un equilibrio adecuado entre el trabajo y la vida privada? establecer programas paritarios entre empleados y empleadores que promuevan la salud y el bienestar? 				

(Mercado, 2011)

8.6 ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

8.6.1 Tabulación de los Datos

El primer paso en cualquier proceso de descripción se centra en la tabulación de la información. Ese proceso que los programas informáticos han convertido en casi automático, debe permitir disponer un primer resumen de la información que disponemos de cada variable. De la misma forma, se han hecho habituales, y a nuestro entender especialmente recomendable, el uso de gráficos e información visual, que facilita mucho la descripción y comprensión de un fenómeno así analizado. (Tufte, 1983)

Se trata de una técnica para la ordenación de los datos, facilitando así su posterior representación gráfica y los cálculos de los indicadores estadístico que se crean convenientes.

9. DESARROLLO DE CAPÍTULOS

1. CAPÍTULO 1:

1.1. IDENTIFICACIÓN DE FRANQUICIAS

El presente capítulo tiene como objetivo la identificación de franquicias existentes en la plazoleta de comidas del Centro Comercial Santa Fe, y hacer una indagación preliminar que permita reconocer las marcas que aprueban nuestra investigación y conocer cuáles son los temas de responsabilidad social enfocada en prácticas laborales que han venido adelantando. Para ello se procederá en un primer momento con la identificación de todas y cada una de las franquicias que están dentro del espacio destinado para la plazoleta de comidas dentro del Centro Comercial, esta identificación implica un breve reconocimiento de su plan de responsabilidad social si ya ha sido implantado y si es compartido públicamente dado que algunas empresas no siempre están abiertas a compartir información de este tipo. En un segundo momento tendremos la delimitación de las empresas en las que sea viable aplicar el instrumento de medición, según sus políticas de gestión; Y finalmente ya después de haber determinado las cadenas de restaurantes a trabajar, procedemos a un acercamiento con los administradores de estos locales para tener un conocimiento más real de los estándares, y criterios que han desarrollado de responsabilidad social en cada una de sus organizaciones, antes de hacer la validación de la guía diagnóstica.

1.2 FRANQUICIAS DENTRO DE LA PLAZOLETA DEL CENTRO COMERCIAL SANTA FE

La ubicación de la plazoleta de comidas del centro comercial Santafé, se encuentra en el tercer piso en la plazoleta Colombia como lo veremos en la siguiente imagen:



Cuadro 4, Fuente: Centro Comercial SANTAFÉ

1.3 PLAZOLETA DE COMIDAS DEL CENTRO COMERCIAL SANTA FE

A continuación nombramos las franquicias que se encuentra en la plazoleta:

LOCAL	FRANQUICIA
LOCAL 3-79	A TODO TACO
LOCAL 3-95	DON JEDIONDO
LOCAL 3-103	FRUTERIAS PATTY
LOCAL 3-81	HAMBURGESAS EL CORRAL

LOCAL 3-78	LA BONGA DEL SINÚ EXPRESS
LOCAL 3-86	LA PARRILLA CARNES AL CARBON
LOCAL 3-90	MISTER LEE
LOCAL 3-100	NUEVA FELICIDAD
LOCAL 3-87	PATACONES FOOD & GALLERY
LOCAL 3-83	RANDY'S
LOCAL 3-97	CARBON 100
LOCAL 3-85	FRISBY
LOCAL 3-84	HAMBURGESAS EL COUNTRY
LOCAL 3-92	LA BRASA ROJA
LOCAL 3-88	LA TIENDA DEL MAR
LOCAL 3-101	NORI SUSHI
LOCAL 3-82	PARRILLAS Y PICADITAS
LOCAL 3-96	PRESTO
LOCAL 3-93	SANDWICH Q'BANO
LOCAL 3-94	SHIKOKO
LOCAL 3-99	SPOLETO
LOCAL 3-98	STEAK STATION
LOCAL 3-80	TR3S CU4RTOS PARRILLA EXPRESS
LOCAL 3-91	SIPOTE BURRITO
LOCAL 3-89	TEMAKY

Tabla. 2, Fuente: C.C SANTAFÉ

1.4 PROGRAMAS DE RSE IMPLEMENTADOS EN LAS FRANQUICIAS

1.4.1 Plan de Acción:

La información a continuación descrita es la que ha sido recolectada a través de información pública de responsabilidad social a nivel general, teniendo en cuenta que las organizaciones no se limitan únicamente a la responsabilidad social empresarial enfocada en las prácticas laborales. Las directrices abordadas con anterioridad para relacionar los estándares que las compañías identifican y practican dentro de sus labores de responsabilidad social, que se visualizan en la Cuadro 2 (p.42) la cual comprende a los criterios que plantean a continuación las franquicias investigadas.

1.4.2 RSE en la plazoleta de comidas de C.C. Santa Fe

El Centro Comercial Santafé actualmente en su plan de responsabilidad social se encuentra inscrito en el plan de reciclaje abordado por: la Secretaria Distrital de Integración Social SDIS en Convenio con la Secretaria Ejecutiva del Convenio Andrés Bello – SECAB- FUNTESA, a continuación mostraremos algunos restaurantes que en este momento aplican algún tipo de responsabilidad social.

1.4.3 Fundación Frisby:

La fundación Frisby ha realizado en los últimos años actividades en relación a la responsabilidad social empresarial especialmente en relación a sus empleados, implementando actividades de formación y capacitación educativa en cuanto a: Liderazgo, Out door training, coaching, programación neurolingüística y Biodanza. Todo esto apoyado con instituciones educativas como la Universidad Tecnológica de Pereira, la Universidad Católica, la Corporación Cívica de Caldas entre otras para fortalecer su personal y de esta manera brindar un beneficio social a sus empleados.

Como podemos observar a través de su página en internet la Fundación Frisby comparte las diferentes actividades que realizan para sus empleados, es así como encontramos que proyectos están llevando a cabo:

Biodanza organizacional la cual consiste en desarrollar las capacidades de sus trabajadores a través del mejoramiento de la calidad de vida personal como laboral, a través de la Biodanza en la cual “potencializan su sensación de buen humor, creatividad, mejoran su comunicación, tienen vitalidad para la acción y alegría de vivir, en sus dimensiones física, mental, afectiva, social y espiritual.” (Frisby, 2013) De esta manera los empleados aprende a identificar qué aspectos inciden en su bajo rendimiento para posteriormente genera el cambio y de esta manera mejorar personalmente. Así mismo otro importante proyecto el cual consiste en el Proyecto de vida y para esto ha creado un programa el cual se ha nombrado “Encontrado mi propósito de vida” el cual está enfocado a ayudar a sus empleados de una manera muy personal a través de actividades como el auto conocimiento, la meditación, la vida emocional trascendente y la integración mente cuerpo.

Así mismo encontraremos otra serie de programas enfocadas a la responsabilidad social como los son el programa de comunicaciones efectivas y afectivas, liderazgo de servicio en zona de aventura, diplomado en facilitación para el aprendizaje y dinámicas del grupo, un seminario de Coachig Organizacional y por ultimo un apoyo social muy interesante el cual cuenta con diferentes actividades en la cuales se destacan apoyo a fundaciones con donaciones y eventos sociales en colegios y fundaciones especialmente en Pereira.

También cuentan con programas de salud apoyando al personal del Hospital Militar Central de Bogotá en donde se le apoya con los almuerzos a todo el personal que esté realizando las campañas de salud, cabe destacar programas juveniles, recreativos y apoyos al estado social. (Frisby,2013)

1.4.4 Crepes & Waffles

A pesar que Crepes & Waffles no se encuentra dentro de la plazoleta de comidas, para nosotros es muy importante destacar el trabajo que esta compañía realiza en materia de responsabilidad social empresarial especialmente a sus empleadas que son madres de cabeza de familia, es que sus políticas están basadas en la protección del empleado tal como lo encontramos en sus pagina web donde una serie de principios identifican las políticas de la empresas:

- Prestamos a empleados, sin intereses, para cuota inicial de vivienda. Seminarios y charlas en temas de familia
- Después de un año de labores: medicina pre-pagada.
- Financia lavadoras, para permitir más tiempo con la familia. En su día libre sólo podían dedicarse al cuidado de la ropa.
- Programa de capacitación para los hijos de las empleadas: Formación de profesionales en emprendimiento, para que al finalizar sus estudios salgan con la idea de ser empresarios
- 20% de los empleados deben ser de escasos recursos sin posibilidades de entrar al mercado laboral. (Crepes &Waffles, 2013)

Lo que ha logrado que esta compañía sea reconocida por ser la que más valor le da sus empleados logrando así, una ventaja competitiva reflejada en el buen servicio prestado y, por lo tanto, un reconocimiento a nivel nacional e internacional.

1.4.5 La Brasa Roja

El grupo al que pertenecen la Brasa Roja se llama Grupo CBS S.A. el cual cuenta también con Cali Mío, y Cali Vea y en los últimos años ha desarrollado varios programas en cuanto a Responsabilidad Social Empresarial en el que se destaca los cambios de hornos, ya que antes contaban con hornos de carbón y ahora están en el proceso de cambiarlos a gas, además que están en la implementación de programas de reciclaje.

Lo que más nos llamó la atención fueron los programas de RSE enfocados a sus empleados en el que podemos destacar un proyecto llamado “La Universidad del Sabor” en donde “se promueve un proceso de formación académica llamado “Adelante con tus estudios en CBC” el cual pretende que todos los empleados de la Compañía que aún no han culminado sus estudios de primaria y bachillerato, lo logren”. (CBS, 2013)

Este proyecto cuenta con el apoyo de Cafam el cual ha creado un programa especial para cada uno de los empleados con el fin de que culminen sus estudios de bachillerato. Unos datos para destacar obtenidos del Grupo CBS S.A. son “En el programa han participado más de 220 Colaboradores de los 1750 que trabajan en todos los restaurantes Cali Mío, La Brasa Roja, Cali Vea y la planta de producción; de diferentes edades y niveles de formación diversos, entre los que se encuentran auxiliares de cocina, horneros, domiciliarios, meseras, etc.” (CBS, 2013)

1.5 ELECCIÓN DE FRANQUICIAS

La exploración de campo para la segunda etapa de nuestro estudio de caso, radicó en una búsqueda detenida por cada franquicia de las 26 existentes en la plazoleta del Centro Comercial Santa fe. Con el fin de hallar cuatro marcas que nos permitieran un mayor acercamiento para aplicar el estudio de caso propuesto. Después de tocar varias puertas a los administradores de todos y cada uno de los locales que allí se encuentran, nos inclinamos por 4 marcas las cuales aparte de brindarnos un ambiente propicio e interesante para la aplicación de la guía diagnóstica, cuentan con un factor importante y clave para nuestra investigación: Son franquicias que se encuentran inquietos por mantener y mejorar una imagen ante los consumidores y están en búsqueda de un posicionamiento ante los mismos. Franquicias que persiguen esto, con más fuerza que otros locales que allí encontramos, pues en su mayoría los demás son establecimientos de mucha trayectoria y con lineamientos de cultura organizacional previamente establecidos desde las casas matrices que dieron origen a las marcas.

Restaurantes ubicados dentro de la plazoleta de comidas del Centro Comercial a estudiar:

- La Tienda del Mar
- Hamburguesas Randy's
- Parrilladas y picaditas
- Hamburguesas Country

Las franquicias mencionadas anteriormente son en las que estructuramos nuestro proyecto con el fin de dar solución al estudio de caso propuesto como investigación. Gracias a ellas fue posible evaluar más de cerca las condiciones precisas sobre Responsabilidad Social Empresarial y determinar una visión diagnóstica que facilite y posibilite la mejora de dichas marcas, que resaltaremos en los capítulos siguientes.

2. CAPÍTULO 2:

2.1 APLICACIÓN DE LA GUÍA DIAGNÓSTICA DE RSE ENFOCADA EN PRÁCTICAS LABORALES

Este proyecto se centró en abordar directrices de Responsabilidad Social Empresarial, en este caso enfocadas en Prácticas Laborales, aplicada a las franquicias de comidas mencionadas en el capítulo anterior, pertenecientes al Centro Comercial Santa Fe en la ciudad de Bogotá. Basado en una guía diagnóstica de Responsabilidad Social Empresarial, la cual se aplicó con el fin de evaluar directrices que componen los aspectos fundamentales de desarrollo de Responsabilidad Social en pequeñas y medianas empresa.

Después de un interesante trabajo de campo para profundizar en nuestro estudio de caso e interactuar con los administradores de las franquicias: La Tienda del Mar, Hamburguesas Randy's, Parrillas y Picaditas, y Hamburguesas del Country. Los cuales suministraron detalles sobre sus políticas y conductas en el tema de recursos humanos, capacitación para el personal y dialogo social. Pudimos interpretar, conocer y evaluar la información proporcionada por los empleados de cada franquicia al momento de asistir a cada local, y lograr una cercanía con la mayoría de ellos. Razones por las cuales concluimos que a pesar de los aspectos con lo que cumplen por temas de normatividad o sentido común, aun son organizaciones que deben fortalecer sus sistemas de gestión a través del seguimiento de indicadores básicos como los cuestionados en la guía diagnostica aplicada; pues encontramos que aún existen muchas falencias en temas de mejora para la Responsabilidad Social Empresarial enfocada en las prácticas laborales, que puede ser a causa de la desinformación de los mismos empleados, y administradores que desconocen los derechos con los que cuentan, y con las diferentes garantías legales que se han desarrollado en pro de una eficiente gestión de prácticas laborales.

Las directrices evaluadas dentro del estudio de caso realizado a las cuatro marcas comprenden:

- Diálogo Social
- Salud y Seguridad en el trabajo
- Desarrollo Humano y capacitación en el lugar de trabajo
- Trabajo y relaciones personales
- Condiciones de Trabajo y Protección Social

Las cuales implican un contenido básico de información necesario para establecer un diagnóstico que revele el estado en el que se encuentran las organizaciones valoradas.

A continuación los formatos correspondientes a la aplicación de la guía en cada franquicia de las seleccionadas para nuestro estudio de caso. Los formatos fueron diligenciados por los administradores junto con los empleados de cada local con el fin de tener respuestas más equitativas y verídicas.

2.2 RELACIÓN DE DIRECTRICES EVALUADAS

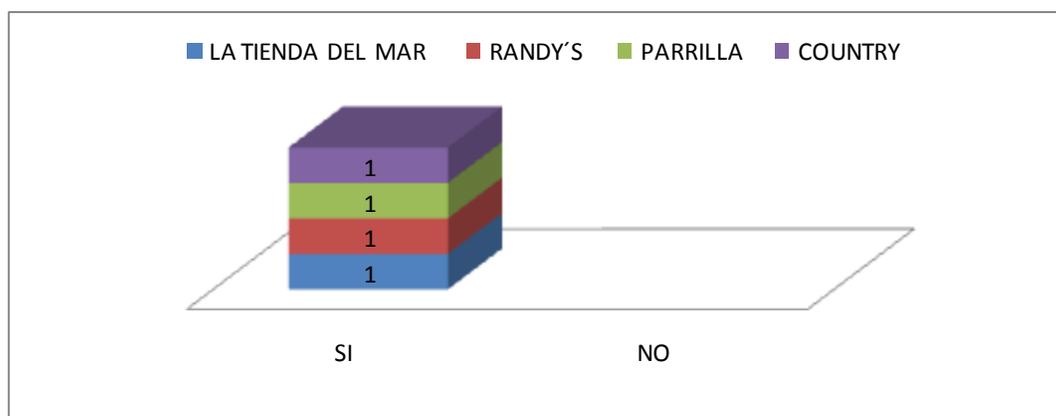
De acuerdo a la información recopilada en seguida y de manera detallada se expone la situación de cada una de las directrices planteadas en relación con cada franquicia indagada.

2.2.1 TRABAJO Y RELACIONES PERSONALES

En cuanto a nuestro primer indicador concretamente el de trabajo y relaciones personales se realizaron unas series de preguntas las cuales estaban dirigidas a determinar qué papel desempeña la organización frente a temas que de una u otra forma mejoran el nivel de vida a través de un empleo seguro, digno y decente.

2.2.1.1 PREGUNTA # 1

- ¿Asegurarse de que todo trabajo sea desempeñado por mujeres y hombres reconocidos legalmente como empleados o reconocidos legalmente como trabajadores autónomos?



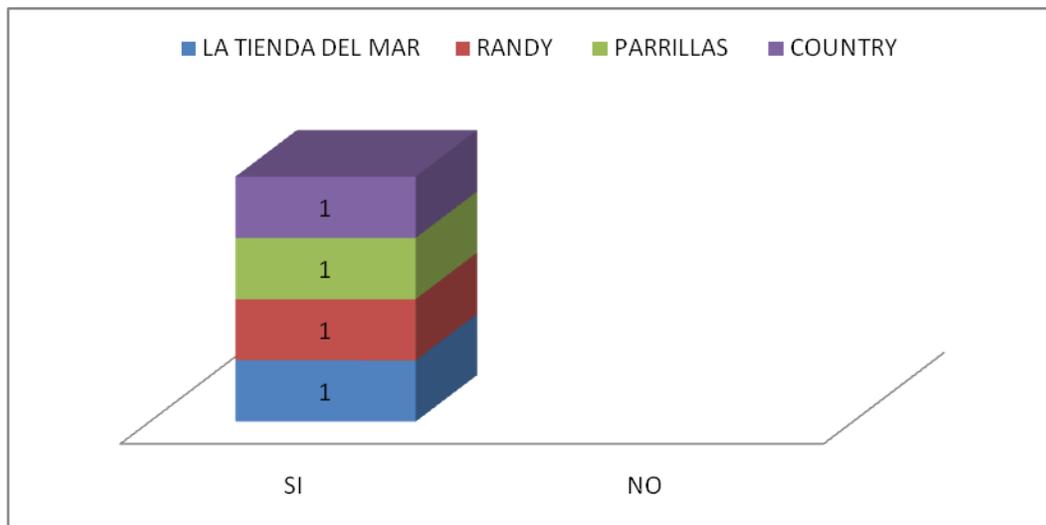
Grafica 1. Elaboración Propia.

Los dato recopilados durante la aplicación del diagnóstico identificamos que en las cuatro franquicias se aseguraban por tener en su personal mujeres y hombres, lo cuales son contratados de manera legal así mismo las franquicias se encargan de

proporcionar todo los recursos y aspectos legales los cuales exige la ley, como los son: seguro medico, cobertura por invalidez, libertad de escoger su fondo de pensiones y cesantías.

2.2.1.2 PREGUNTA # 2

- ¿Reconocer la importancia del empleo seguro, tanto para los trabajadores individuales, como para la sociedad para evitar el empleo de trabajadores de manera casual o el excesivo uso de trabajadores de manera temporal, excepto cuando la naturaleza del trabajo a realizar sea realmente de corto plazo o por temporada?

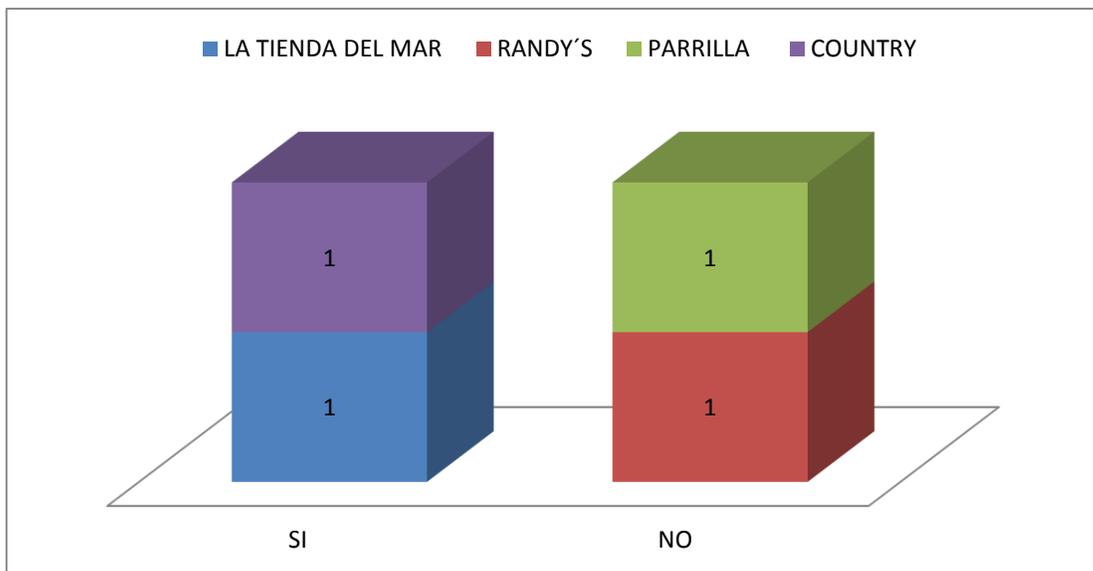


Grafica 2. Elaboración Propia.

De acuerdo a esta pregunta las franquicias aseguran que al igual que los empleados de tiempo completo, el personal contratado para fines únicamente de periodo temporal reciben los mismos procedimientos de un empleado a tiempo completo, es decir que cumplen con todos los requerimientos de la ley, cumplen con un salario así como con todas las prestaciones sociales legalmente constituidas por el gobierno.

2.2.1.3 PREGUNTA # 3

- ¿Proporcionar aviso razonable, información oportuna y cuando se plantean cambios en sus operaciones, tales como cierres que afectan al empleo, considerar la manera de mitigar los impactos negativos al momento de considerar, conjuntamente con los representantes de los trabajadores, si existiesen, la manera de mitigar lo más posible los impactos negativos?

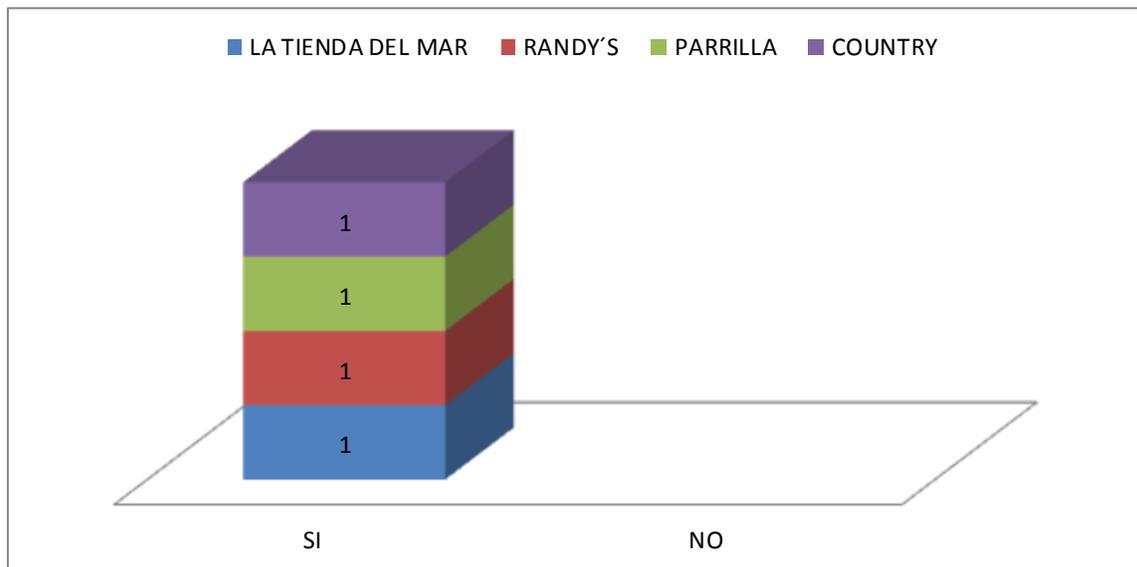


Grafica 3. Elaboración Propia.

En cuanto a esta pregunta nos encontramos con que algunas franquicias no cuentan con periodos mínimos de preaviso dado a que las decisiones son tomadas por el administrador de cada franquicia, y en el momento que avisa sobre algún cambio dentro del lugar de trabajo, lo hace sin preaviso, ya que no existe un ente superior dentro del establecimiento que regule el tema para mitigar impactos negativos sobre el personal.

2.2.1.4 PREGUNTA # 4

- ¿Garantizar la igualdad de oportunidades para todos los trabajadores y no discriminar, ya sea directa o indirectamente, en ninguna práctica laboral, por razones de raza, color, género, edad, nacionalidad u origen nacional, origen étnico o social, casta, estado civil, orientación sexual, discapacidad, estado de salud, como por ejemplo, estado ante el VIH/SIDA o afiliación política?

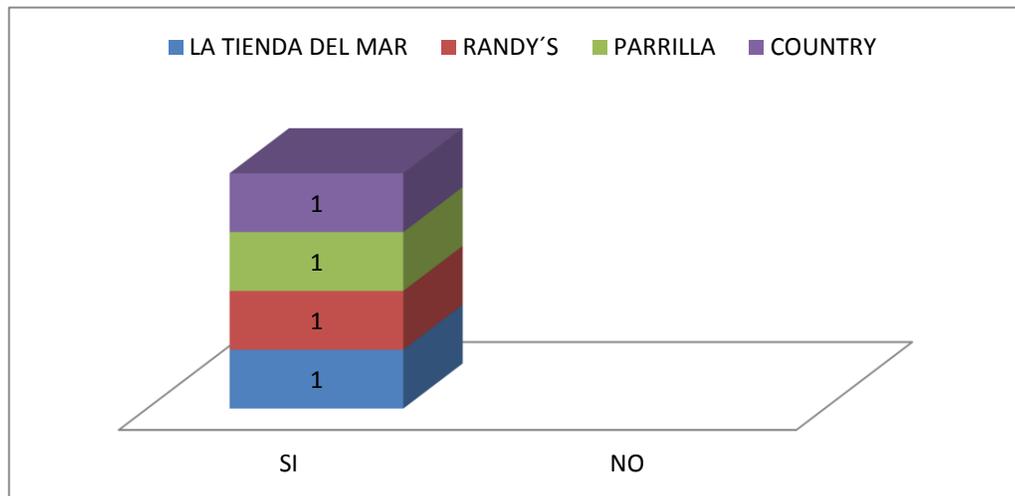


Grafica 4. Elaboración Propia.

De manera contundente las cuatro franquicias consultadas garantizan la igualdad de oportunidades para todos los trabajadores, sin discriminar su raza, color, género o orientación sexual, de esta forma las franquicias aseguran a que no contribuyen al ejercicio de prácticas discriminatorias, de manera que se puede comprobar al ver y poder hablar con los empleados.

2.2.1.5 PREGUNTA # 5

- ¿Proteger la privacidad y los datos de carácter personal de los empleados?

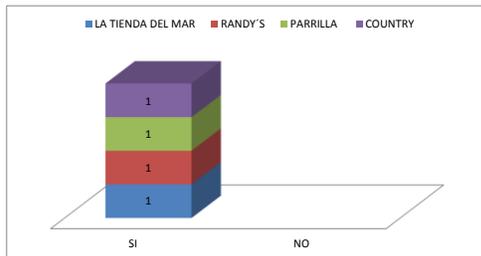


Grafica 5. Elaboración Propia.

Paralelamente las franquicias garantizan la protección de los datos de su personal y son totalmente reservadas para la divulgación de este tipo de información, atendiendo las disposiciones legales del gobierno nacional. Lo que significa que solo podrán suministrar los datos si hay una previa autorización por parte de los empleados.

2.2.1.6 PREGUNTA # 6

¿Asegurarse de que la contratación o la sub-contratación del trabajo se harán sólo a organizaciones legalmente?

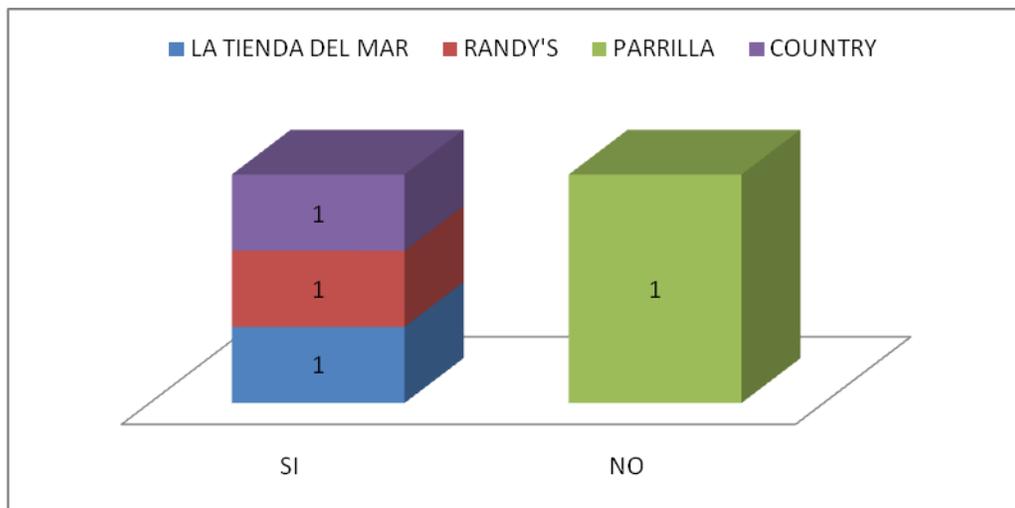


Grafica 6. Elaboración Propia.

Cabe señalar que las franquicias a la hora de contratar se basan en agencias de empleo, las cuales se encargan de seleccionar el personal más adecuado para cada una de las características que el empleo requiera. De igual modo las mismas franquicias se encargan de establecer si las temporales o agencias de empleo se encuentran legalmente constituidas es decir que tenga licencia frente al ministerio de protección social además de esto las franquicias basan la búsqueda de temporales en la asociación colombiana de empresas de servicios temporales ACOSSET, la cual es una entidad encargada de agremiar este tipo de empresas y de esta forma garantizar a los empleadores que se cumplen con toda la reglamentación requerida.

2.2.1.7 PREGUNTA # 7

¿No beneficiarse de prácticas laborales injustas, explotadoras o abusivas, de sus socios, proveedores o sub-contratistas?



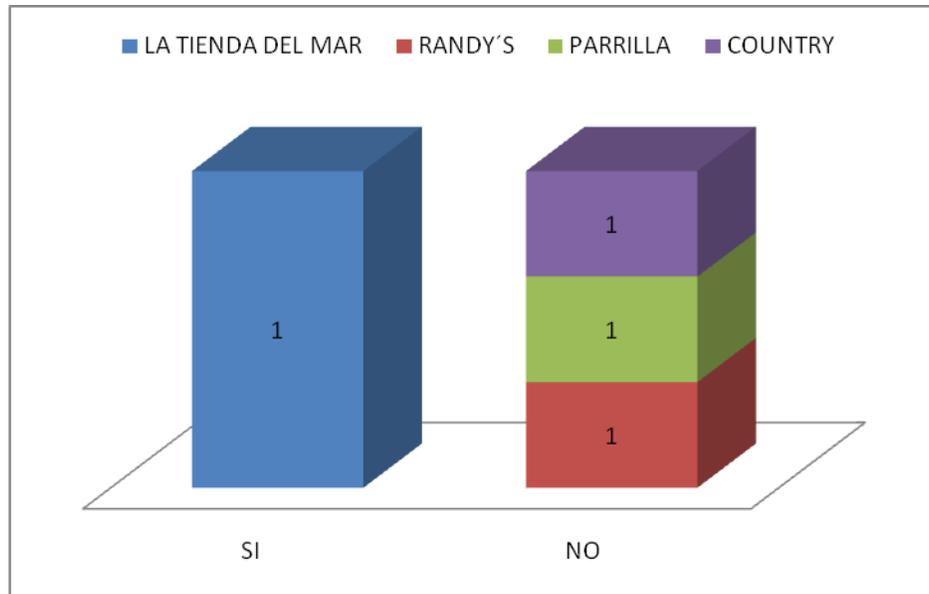
Grafica 7. Elaboración Propia.

Las condiciones de trabajo establecidas por las franquicias contemplan salarios justos, periodos de descanso, periodos por maternidad, protección social entre todas las cosas establecidas por las leyes garantizando un sentido de equidad y justicia social, basándose en que “las condiciones de trabajo afectan considerablemente la calidad de vida de los trabajadores y sus familias, así como el desarrollo económico y social. Debería darse una consideración justa y adecuada a la calidad de las condiciones de trabajo.”(ISO 2600, 2010, p.40)

2.2.2 CONDICIONES DE TRABAJO Y PROTECCION SOCIAL

2.2.2.1 PREGUNTA # 1

- ¿La empresa ha desarrollado acciones para: asegurar que las condiciones de trabajo cumplen las leyes y regulaciones nacionales y que sean coherentes con las normas laborales internacionales pertinentes?

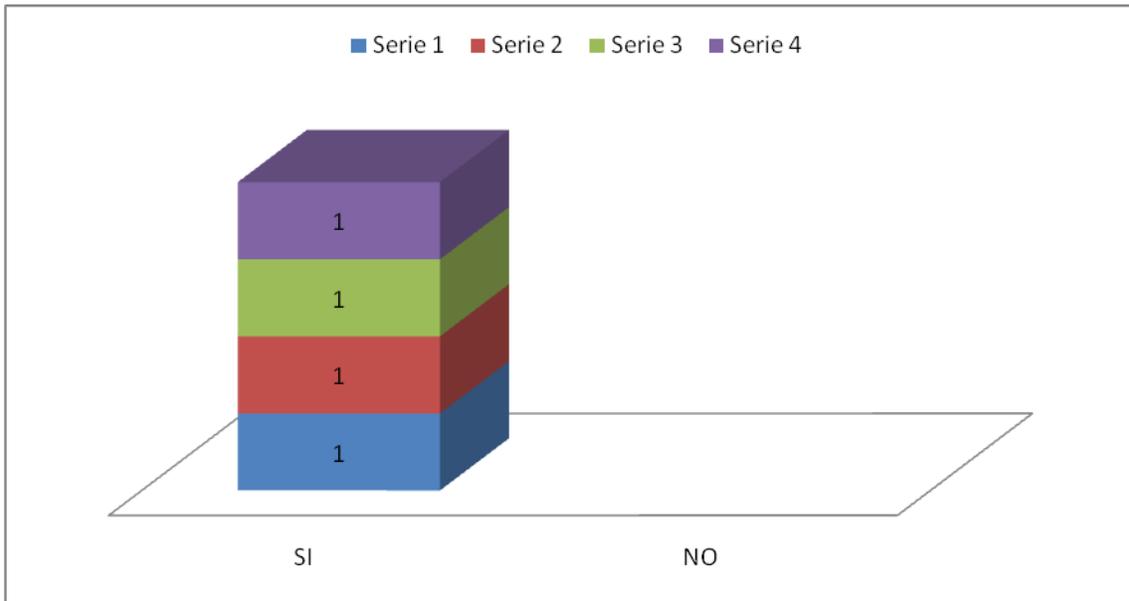


Grafica 8. Elaboración Propia.

Estas franquicias se basan en los estándares básicos que exige la ley en temas de condiciones de trabajo, no van más allá de lo que exige la normatividad colombiana, a excepción de un establecimiento. El propietario de la tienda del mar asegura que está en proceso de implantar las NIT con el fin de constituir su marca bajo un sistema de reconocimiento global ante los consumidores.

2.2.2.2 PREGUNTA # 2

- ¿Proporcionar condiciones de trabajo dignas en lo que respecta a salarios, horas de trabajo, descanso semanal, vacaciones seguridad y salud protección de la maternidad y conciliación con la vida familiar?

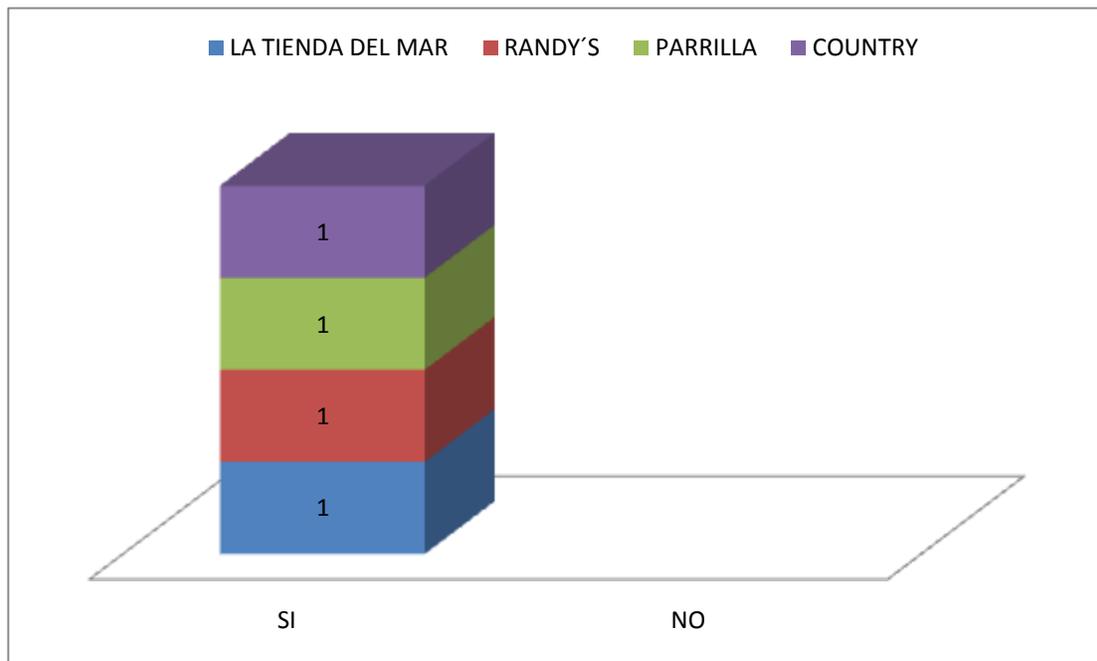


Grafica 9. Elaboración Propia.

Los empleados de las franquicias aseguran unas óptimas condiciones de remuneración salarial con todas las condiciones que exige la ley y con un alto respeto por los horarios del turno laboral.

2.2.2.3 PREGUNTA # 3

- ¿Ofrecer salarios y otras formas de remuneración de conformidad con las leyes, regulaciones o acuerdos colectivos?



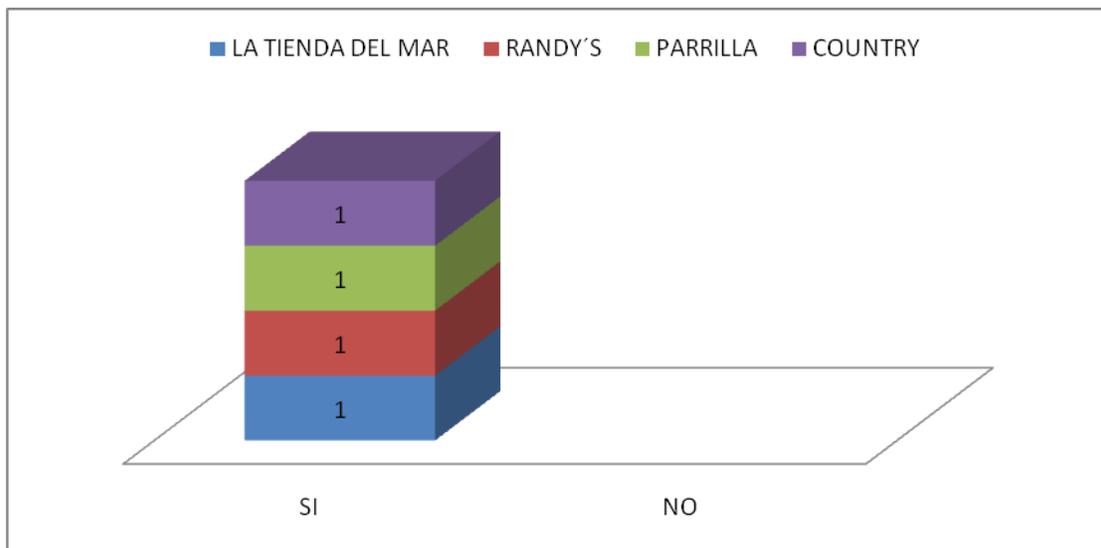
Grafica 10. Elaboración Propia.

Los empleados de las franquicias afirman que los salarios son justos y además de esto son remunerados con otro tipo de beneficios que se han logrado a través de acuerdos colectivos.

2.2.3 SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO

2.2.3.1 PREGUNTA # 1

- ¿Comprender y aplicar principios de gestión de la salud y seguridad, incluyendo la jerarquía de controles; eliminación, sustitución, controles de ingeniería, controles administrativos, procedimientos laborales y equipos de protección individual?

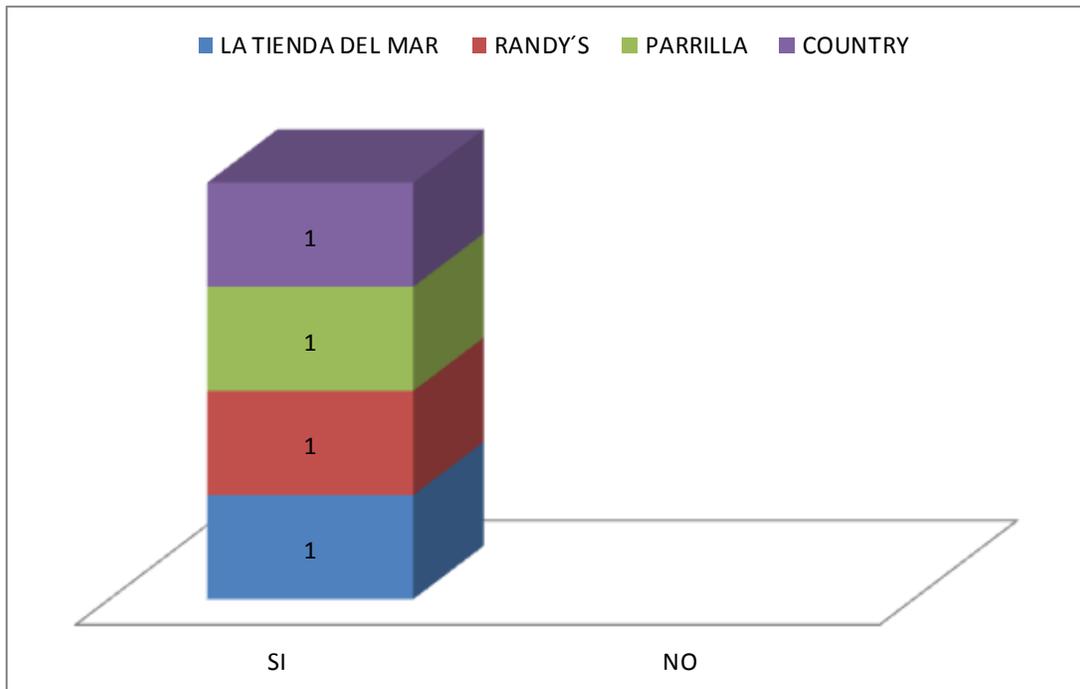


Grafica 11. Elaboración Propia.

Las franquicias son regidas bajo los criterios de normatividad Colombiana de salud ocupacional y seguridad en el trabajo, reguladas bajo supervisión del ministerio de trabajo, de salud y de seguridad social.

2.2.3.2 PREGUNTA # 2

- ¿Analizar y controlar los riesgos para la salud y seguridad de sus actividades?

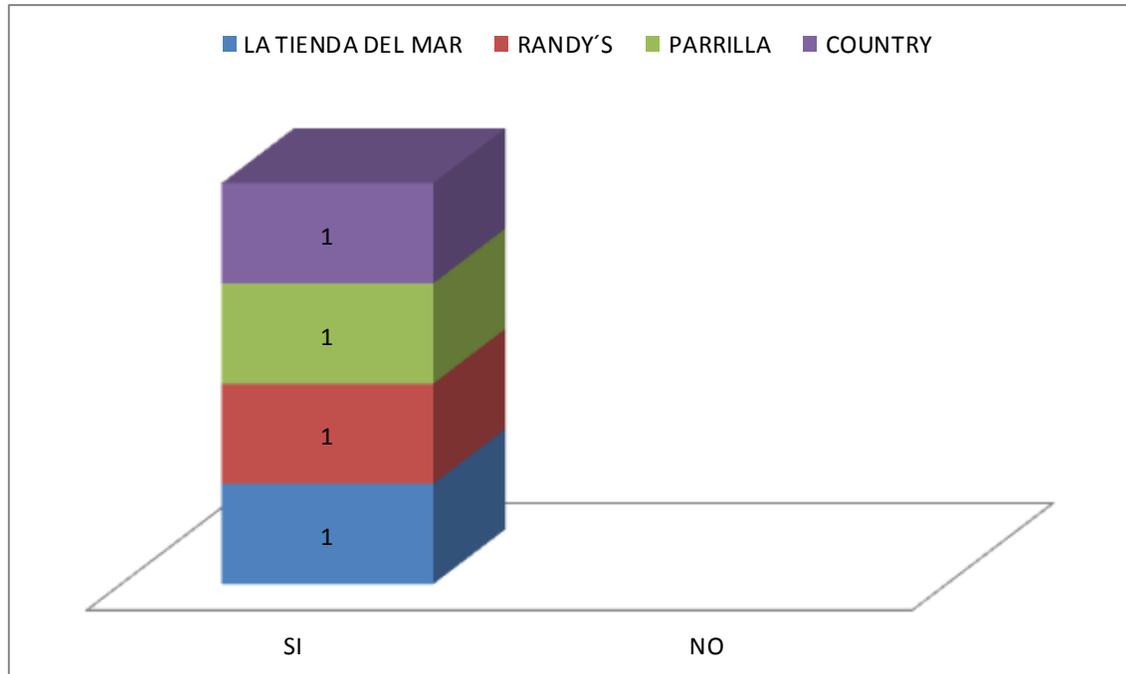


Grafica 12. Elaboración Propia.

Los administradores de las franquicias hacen frente para prevenir los riesgos profesionales, con actitud reparadora y preventiva suministrando indumentaria básica de seguridad industrial para todas las actividades que impliquen riesgo dentro del establecimiento.

2.2.3.3 PREGUNTA # 3

- ¿Proporcionar información sobre la exigencia que establece que los trabajadores deberían seguir todas las prácticas de seguridad en todo momento y asegurarse de que los trabajadores siguen los procedimientos adecuados?

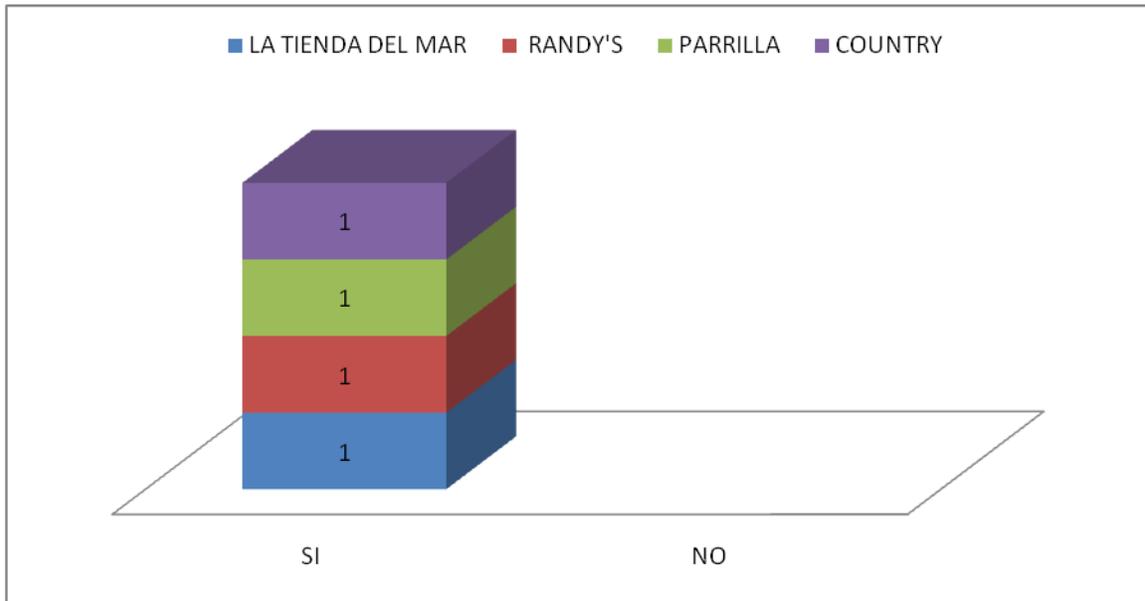


Grafica 13. Elaboración Propia.

Los empleados son sometidos a rigurosa revisión por parte del supervisor local de cada firma, quienes no cumplen con algún lineamiento y que a su vez ponga en riesgo su integridad o la de algún compañero recibe una respectiva sanción.

2.2.3.4 PREGUNTA # 4

- ¿Proporcionar el equipo de seguridad necesario, incluyendo el equipo de protección individual, para la prevención de lesiones, enfermedades y accidentes laborales, así como el de gestión de emergencias?

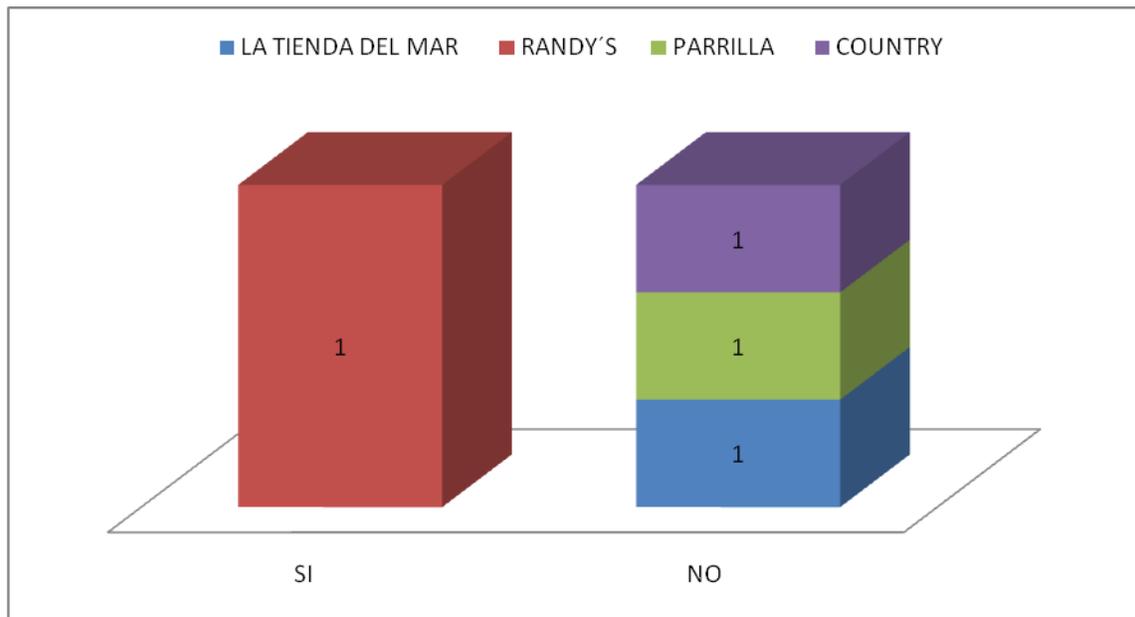


Grafica 14. Elaboración Propia.

Todos los administradores de las franquicias estudiadas ofrecen y garantizan los materiales de seguridad industrial para cada empleado, según al riesgo expuestos en cada oficio que desempeñan.

2.2.3.5 PREGUNTA # 5

- ¿Registrar e investigar todos los problemas e incidentes en materia de salud y seguridad planteados por los trabajadores, con el objeto de minimizarlos o eliminarlos?

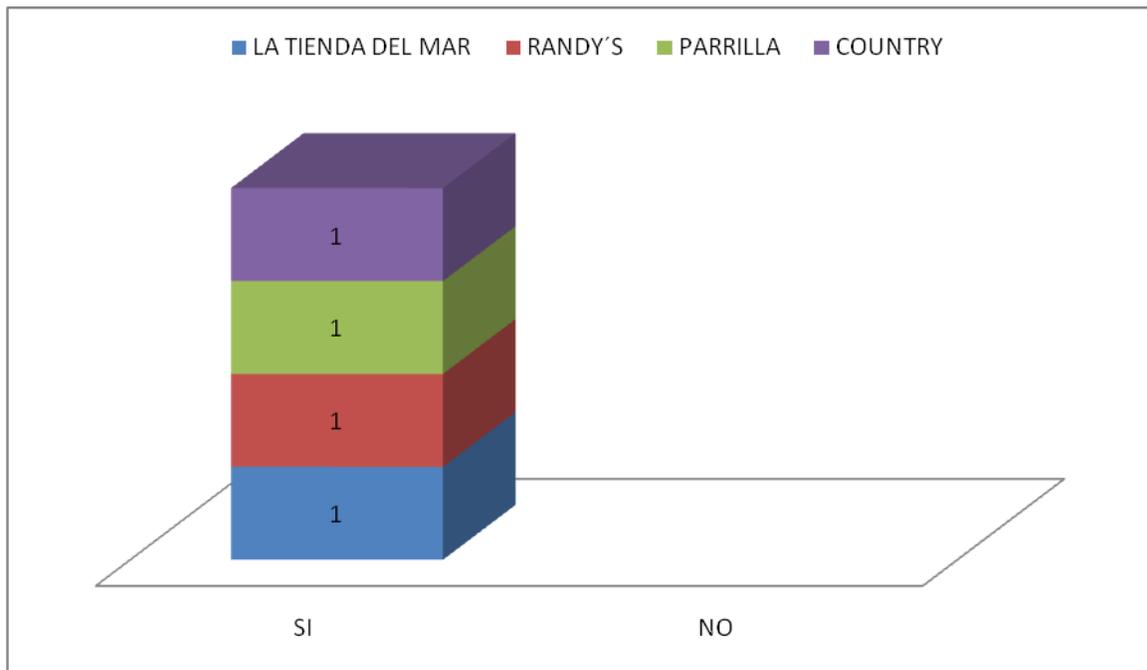


Grafica 15. Elaboración Propia.

Solo Randy's cuenta con un sistema de registro que permite una supervisión más precisa a cada incidente que ocurra en materia de salud y seguridad laboral. Esto se debe a que la marca cuenta con un mayor tiempo de funcionamiento y los altos directivos a nivel nacional han implantado métodos como este, para que se mitigue el riesgo en el lugar de trabajo.

2.2.3.6 PREGUNTA # 6

- ¿Proveer protección equitativa en salud y seguridad a trabajadores de tiempo parcial y temporales, así como a los trabajadores sub-contratados que operen en sus instalaciones?

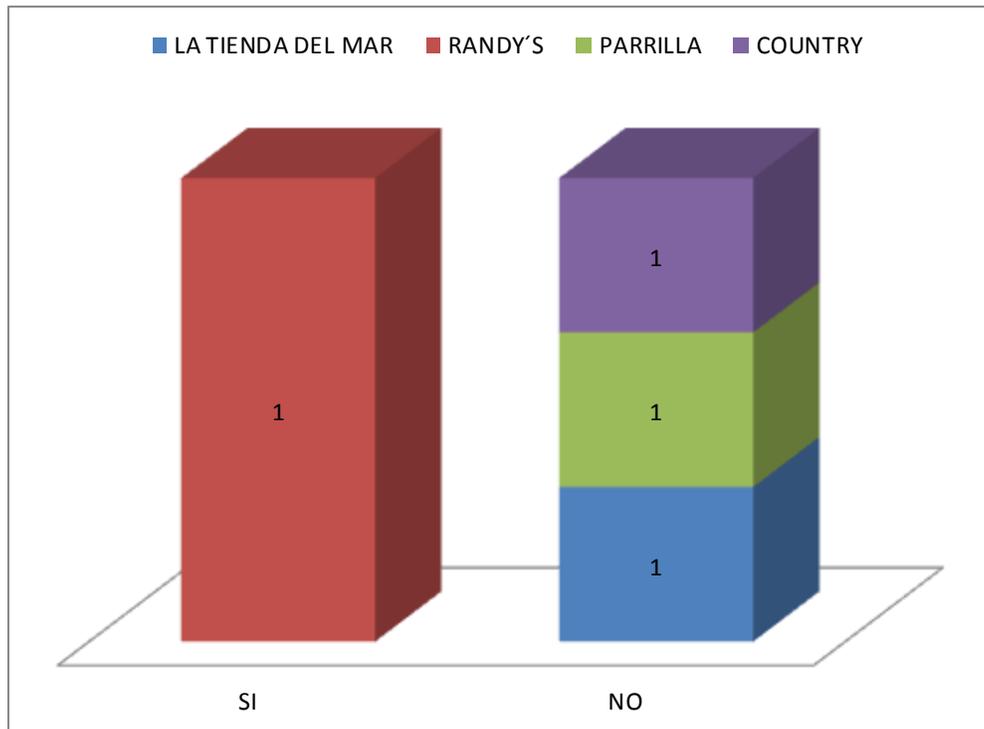


Grafica 16. Elaboración Propia.

Dentro de estas franquicias es común la contratación esporádica sobre todo en temporadas de alta demanda, por esta razón los administradores cuentan con afiliaciones temporales a salud y ARP durante determinado periodo de tiempo, para los casos en que se practica la sub-contratación.

2.2.3.7 PREGUNTA # 7

- ¿Esforzarse por eliminar los riesgos psicosociales en el lugar de trabajo que contribuyen o provocan estrés y enfermedades?

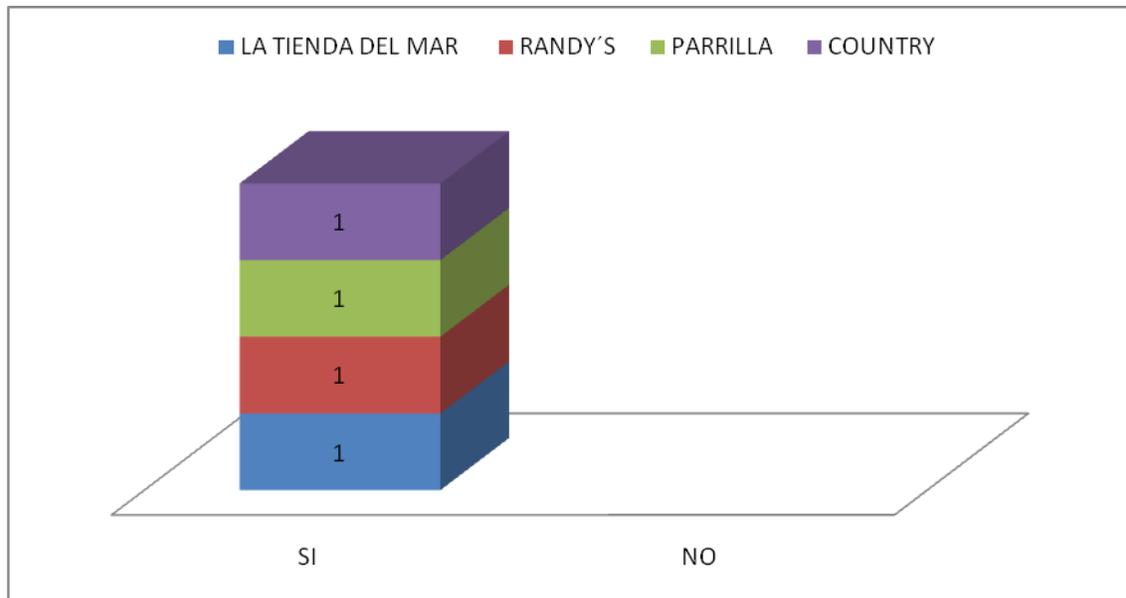


Grafica 17. Elaboración Propia.

Quienes administran estos locales no tienen conocimiento de las múltiples campañas y jornadas de salud que existen en la actualidad, las cuales se establecen a partir de la importancia de brindar un espacio confortable a todos los empleados dentro del lugar de trabajo. A excepción de Randy's quien en la actualidad tiene dentro de su política practicar actividades como las pausas activas, o actividades de diversión extra laborales.

2.2.3.8 PREGUNTA # 8

- ¿Proporcionar la capacitación adecuada en todos los aspectos importantes a todo el personal pertinente?

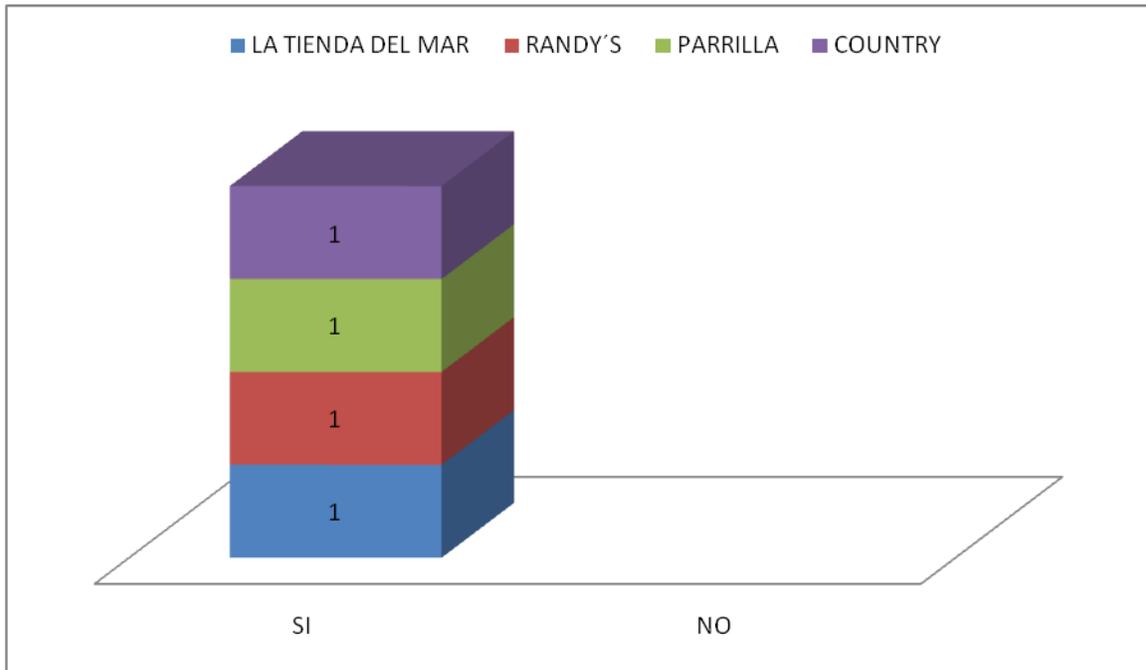


Grafica 18. Elaboración Propia.

Todos los empleados son capacitados, antes de iniciar las labores del cargo, y si este va teniendo transformaciones se brinda capacitación durante el periodo transitorio de las mismas.

2.2.3.9 PREGUNTA # 9

- ¿Respetar el principio de que las medidas de salud y seguridad en el lugar de trabajo no deberían involucrar gastos monetarios por parte de los trabajadores?

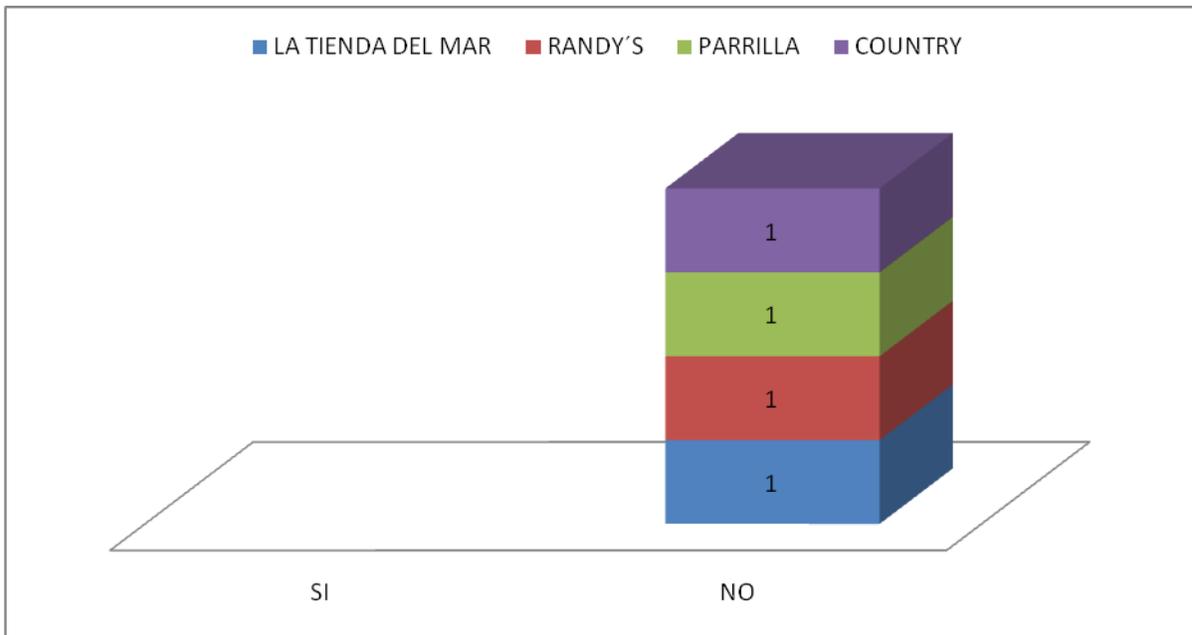


Grafica 19. Elaboración Propia.

Es claro para los empleados y para los empleadores que todo lo relacionado con salud y seguridad en el lugar de trabajo no implica ningún tipo de gasto monetario por parte de los empleadores, pues esto es un factor que debe ser cubierto por la administración de cada local.

2.2.3.10 PREGUNTA # 10

- ¿Basar sus sistemas de salud, seguridad y medioambiente en la participación de los trabajadores?



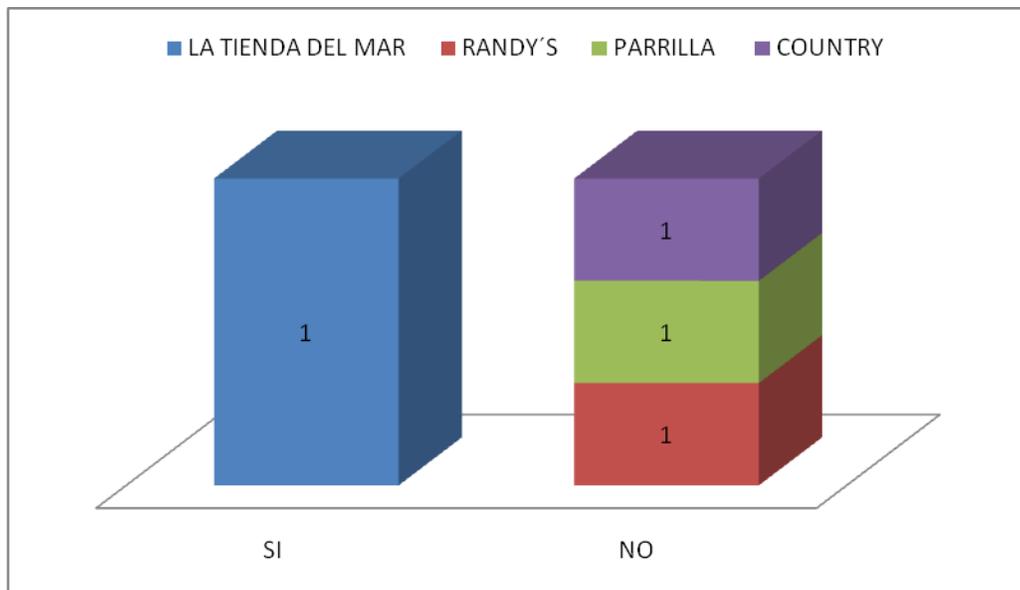
Grafica 20. Elaboración Propia.

No se toma ninguna decisión en el área de seguridad y salud ocupacional teniendo en cuenta la participación de los empleados, ya que lo que se encuentra actualmente instaurado dentro de las franquicias es lo netamente exigido por la ley colombiana.

2.2.4 DESARROLLO HUMANO Y CAPACITACION EN EL LUGAR DE TRABAJO

2.2.4.1 PREGUNTA # 1

- ¿La empresa ha desarrollado acciones para: proporcionar a todos los trabajadores, en todas las etapas de su experiencia laboral, acceso al desarrollo de habilidades, capacitación y aprendizaje profesional y oportunidades para la promoción profesional, de manera equitativa y no discriminatoria?

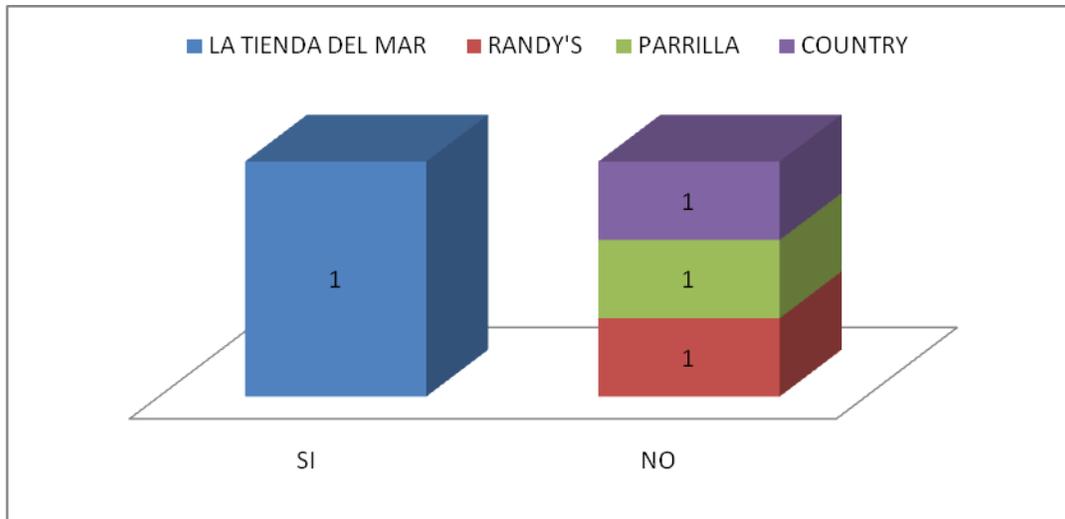


Grafica 21. Elaboración Propia.

La tienda del Mar es la única de estas franquicias que hasta el momento ha brindado diferentes capacitaciones en temas de desarrollo profesional y auspicia con un bono estudiantil a sus empleados con el fin de promover la educación continua dentro de su personal de trabajo.

2.2.4.2 PREGUNTA # 2

- Asegurar que, cuando sea necesario, los trabajadores reciban ayuda para realizar la transición a un nuevo empleo, a través de los sistemas de reconocimiento de habilidades.

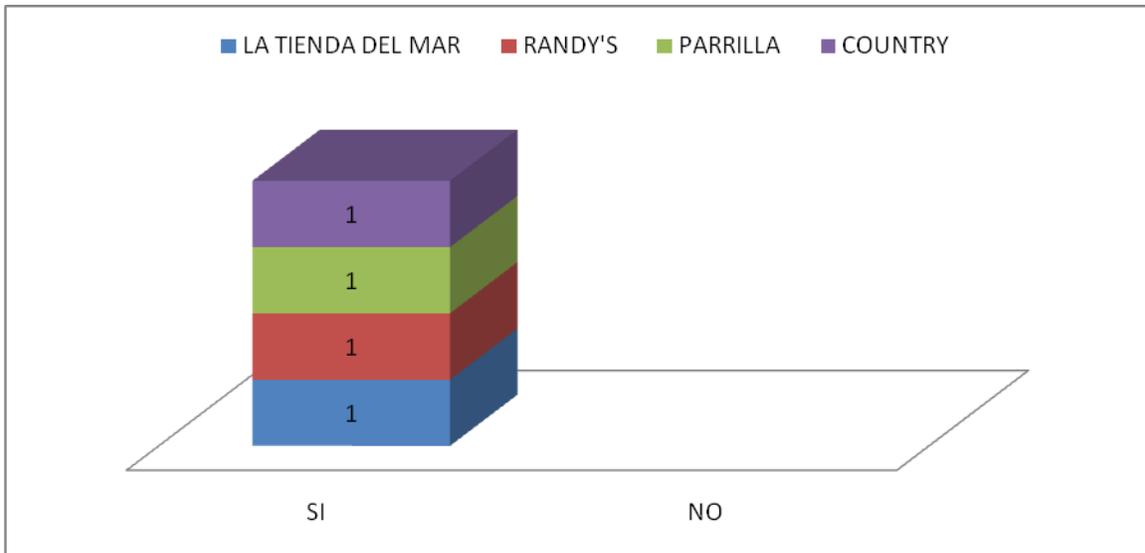


Grafica 22. Elaboración Propia.

Según los trabajadores de la Tienda del Mar, el dueño de la organización ha contribuido con trámites necesarios para la vinculación a otros empleos, con el fin de apoyar a algunos de sus mejores empleados, siendo consciente de que ellos tienen una mejor oportunidad de realización profesional.

2.2.4.3 PREGUNTA # 3

- ¿Respetar las responsabilidades familiares de los trabajadores, proporcionando un horario laboral razonable y, permisos de paternidad o maternidad y, cuando sea posible, guarderías y otras instalaciones que puedan ayudar a que los trabajadores logren un equilibrio adecuado entre el trabajo y la vida privada?

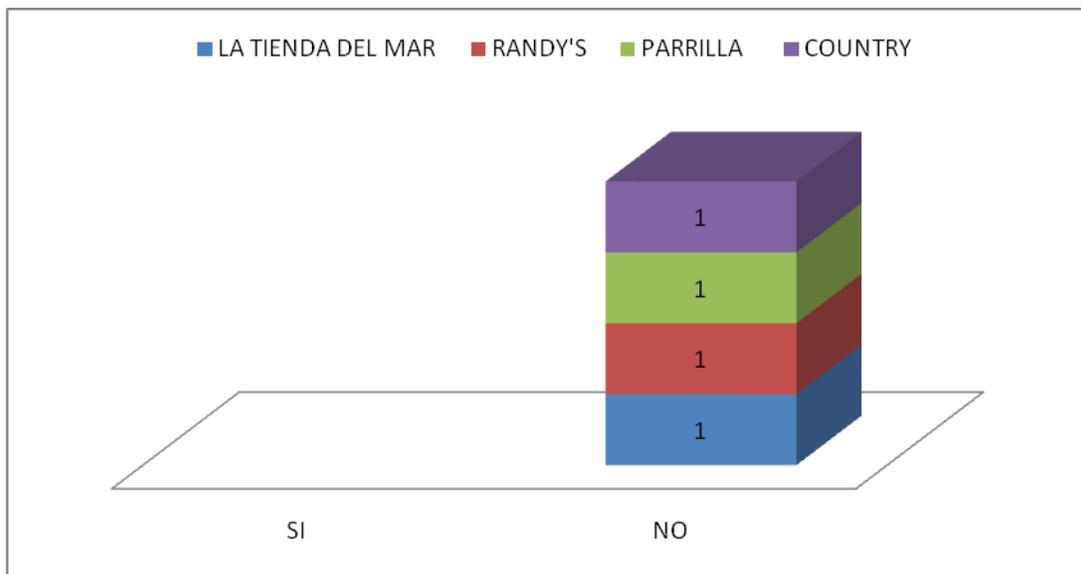


Grafica 23. Elaboración Propia.

Todos los administradores de las franquicias se rigen por los parámetros básicos indicados por el ministerio de trabajo, respetando las responsabilidades familiares y personales que tiene cada empleado, cumpliendo de manera estricta la jornada laboral.

2.2.4.4 PREGUNTA # 4

- ¿Establecer programas paritarios entre empleados y empleadores que promuevan la salud y el bienestar?



Grafica 24. Elaboración Propia.

Ante esta pregunta los administradores y empleados de las franquicias respondieron que No, ya que dentro de los únicos temas en los que se promueve la salud dentro de los lugares de trabajo es con lo básico que reglamenta la ley, tal como: uso de guantes, y botas que disminuyan los riesgos, así como la implementación de botiquines en caso de emergencia.

3. CAPITULO 3:

3.1 DIAGNÓSTICO Y CONCLUSIONES DE LA APLICACIÓN DE LA GUIA

De acuerdo a los acercamientos realizados y a través de un análisis más detallado en cuanto a la información recopilada en los establecimientos, y lo visto en las visitas realizadas a cada franquicia, concluimos y resaltamos los siguientes señalamientos que serán de gran utilidad para la conclusión de nuestro estudio de caso, y de igual forma será importante para los administradores y trabajadores de cada marca ya que a ellos haremos partícipes de los resultados y conclusiones determinadas después de esta investigación.

Nos hemos apoyamos en un el argumento expuesto en el documento de la Comisión de las Comunidades Europeas. (2001) En el que señala la necesidad de que exista una correcta “Orientación e instrumentos que les permitan informar de manera eficaz sobre sus políticas, procedimientos y resultados en el campo de la responsabilidad social” (p.19)

Por tal razón, los administradores de las franquicias y empresarios deben buscar maneras que les faciliten acciones competentes con su gestión administrativa como:

- Identificar ¿Cuál es la mejor forma de plantear procesos de diálogo entre todos sus empleados y colaboradores?
- Desarrollar patrones que le permitan evaluar los nuevos modelos a implantar en temas de prácticas laborales.
- Ampliar acciones que fomenten el desarrollo de la Responsabilidad Social Empresarial enfocada en las directrices de prácticas laborales.

Adicionalmente a estas recomendaciones, las franquicias pueden apoyarse en material público que a nivel global se han venido desarrollando a modo de

herramientas diagnósticas de fácil aplicación como iniciativa para la mejora en temas de sostenibilidad y Responsabilidad Social Empresarial las cuales referimos a continuación para que los administradores de los cuatro locales analizados tengan en cuenta.

12.1.2 Global Compact²:

Consiente en la rendición de cuentas relacionadas con el concepto de Responsabilidad Social Corporativa por parte de las organizaciones, en diferentes áreas; entre ellas la protección a los derechos humanos y estándares laborales. Global Compact, 1999. Declaraciones que corresponden a lo siguiente:

- Derechos Humanos:
 - ✓ Principio 1: Las Empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente, dentro de su ámbito de influencia.
 - ✓ Principio 2: Las Empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices de la vulneración de los derechos humanos

- Estándares Laborales:
 - ✓ Principio 3: Las empresas deben apoyar la libertad de Asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.
 - ✓ Principio 4: Las Empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción
 - ✓ Principio 5: Las Empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.
 - ✓ Principio 6: Las Empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y ocupación. (The Global Compact, 2014)

² Pacto Global (Traducción Propia)

Siendo estos lineamientos básicos y de fácil cumplimiento a la hora de implementar políticas a favor de la Responsabilidad Social Empresarial por parte de los empresarios, y que según reportes de las Naciones Unidas, el Global Compact ha mostrado una efectiva y satisfactoria adaptación por diferentes organizaciones en diversos países, con óptimos resultados impulsando al desarrollo de ejes competentes y sostenibles en una sociedad. (Gaete,2012 p.60). Entonces, ¿porque no tenerlos en cuenta a la hora de dar bases sólidas a la estructura de Responsabilidad Social Empresarial, enfocada en buenas prácticas para actividades comerciales tan prometedoras como el caso de las franquicias analizadas en la plazoleta de comidas del Centro Comercial Santa Fe?

12.1.3 Global Reporting Initiative (GRI):

“la iniciativa más relevante a nivel mundial es la Global Reporting Initiative, que está siendo el referente más importante para la elaboración de memorias de sostenibilidad” (Gaete, 2012 p.61)

Reportes que suministran una serie de métricas a través del cuales las firmas evalúan efectos y consecuencias que están ocasionando sus actividades. Con el fin de rendir cuentas a través de indicadores establecidos en la trilogía del bottom line³ (Sustainability, the Triple Bottom Line, and the Global Reporting Initiative By Paulette L. Stenzel , 2010)

³ Indicadores utilizados para examinar los efectos que causan las prácticas organizacionales en términos referentes a la economía, equidad social, y el medio ambiente.

12.1.4 Libros verdes:⁴

Los libros verdes son considerados otra importante herramienta, que a pesar de ser un instrumento creado para el espíritu empresarial en Europa, se ha convertido en influyente referencia a la hora de tocar temas de mejora y promoción de las prácticas de Responsabilidad Social Empresarial. Son documentos públicos que sirven para mostrar una sinergia empresarial de manera sostenible, responsable y segura. Consolidados por la Unión Europea de la siguiente manera:

“la Unión Europea reconoce a la responsabilidad social como un activo estratégico en el desarrollo de la estrategia empresarial y la gestión de la misma, por lo que le resultaría rentable económicamente a una empresa desarrollar una gestión socialmente responsable, orientada no solo a objetivos de carácter económico sino que también al logro de objetivos sociales y medioambientales” (Gaeta, 2012 pg. 61)

De este modo y en relación a nuestra tesis enfocada en las prácticas laborales ejercidas por las cuatro franquicias de estudio, podemos decir que referente al tema de contratación socialmente responsable herramientas como el Libro Verde publicado por la Comisión de las comunidades Europeas se recomienda a las firmas la contratación de personas menos favorecidas que hacen parte por ejemplo, de las minorías étnicas, y a grupos de mayor edad. Decisiones gerenciales que favorecerían al incremento de la tasa de empleo, y a su vez sería una lucha contra la exclusión social. Parámetros claves para aumentar la competitividad de los empresarios y al mismo tiempo contribuyendo a la disminución de la tasa del desempleo en Colombia.

A su vez, los Libros Verdes son conformados por otro criterio relevante para la gestión de unas buenas prácticas laborales, y este es: La salud y la seguridad en el lugar de trabajo. Pues hoy en día las entidades de calidad están en búsqueda

⁴ Según la Unión Europea, es la integración voluntaria, por parte de las empresas, de las preocupaciones sociales y medioambientales en sus operaciones comerciales y sus relaciones con sus interlocutores. P.24

de potencializar las relaciones con organizaciones que cuenten con algún tipo de modelos que promuevan la salud y la seguridad industrial como escenarios necesarios para integración de vínculos comerciales, ya sean de contratación, o prestación de servicios. (Comisión de las Comunidades Europeas, 2001 p.9) Convirtiéndose estas en condiciones importantes para el desarrollo de buenas relaciones hasta con los mismos proveedores, teniendo por objeto el aumento del nivel de salud y la seguridad industrial con la que cuentan trabajadores y colaboradores dentro de las compañías.

En el documento elaborado por la Comisión de las Comunidades Europeas (P.18). Se destaca un interesante caso en el que en 1998, el Grupo de alto nivel sobre las consecuencias económicas y sociales del cambio industrial, creado por el Consejo Europeo, convocó a las compañías con más de 1000 empleados para la creación de un *Informe sobre la gestión del cambio*, que revelara los entornos laborales en los cuales se encontraba cada empresa. Como muchos de los informes de sostenibilidad que hoy en día conocemos; Pero con un importante requisito: Estos documentos se elaborarían luego de alimentarse con información suficiente suministrada por los trabajadores de las mismas firmas. Este es un importante ejemplo a seguir dentro de las franquicias de estudio como iniciativa a los programas de mejoras en las prácticas de trabajo, ya que los administradores como conductores de gestión de crecimiento dentro de estos negocios deben asegurarse de brindar a sus empleados y colaboradores las suficientes garantías que se reflejen en un sentido de pertenencia y competitividad a la hora de desempeñar funciones. De este modo se vislumbraría una mayor transparencia y seguridad en cada respuesta en temas de condiciones de empleo, comunicación entre empleado y empleador, diálogo social, igualdad de oportunidades y seguridad industrial.

“El diálogo social con los representantes de los trabajadores, es el principal mecanismo para Definir la relación entre una empresa y sus trabajadores, desempeña por lo tanto un papel fundamental en el marco más amplio de la

adopción de prácticas socialmente responsables” Comisión de las Comunidades Europeas (2001) P.20

Dentro de las normas más importantes a seguir, a raíz de la investigación establecida concluimos que la más acorde puede ser la SA8000 ya que su método de control está basado en estrategias que cuentan con garantías de calidad, pertenecientes a la ISO 9000, pero adicionando componentes importantes para la promoción de los Derechos Humanos, que cubren la mayoría de directrices que enmarcan las prácticas laborales dentro del tema de Responsabilidad Social.

“La buena reputación se gana con las buenas prácticas, no con un marketing social que funciona como maquillaje de un rostro poco presentable” Gaete (2001) p.72

A lo largo de la Guía Técnica Colombiana en Responsabilidad Social, se establece que uno de los pilares de la ejecución de la misma es la Gestión de Cambio, que en síntesis es lo que debe desencadenarse en cada firma de las seleccionadas, pues claramente estas organizaciones para convertirse en empresas de éxito deben estar abiertas y dispuestas a cambios necesarios para su propia evolución. Razón por la cual los miembros que las componen desde directivos hasta operarios deben estar en posición de adaptarse a los cambios a través de diálogo y mediación de los temas a tratar, para actuar de manera inteligente y creativa ante las situaciones de conflicto o trances que se presenten en el curso de la ejecución de procesos de Responsabilidad Social Empresarial, vista como un cambio cultural positivo dentro de la compañía.

La idea de esta mecánica tan bien estructurada como plan de ejecución es hallar los puntos clave a trabajar dentro de cada Franquicia, definir prioridades, responsables, medidas de inspección y retrosección e ir disfrutando de los frutos que unas buenas prácticas laborales por parte de empleado y empleador se puedan desencadenar.

Para un proceso de cambio es fundamental la mediación y el diálogo entre ambas partes (empleado y empleador) para llegar a conclusiones más precisas evaluadas

desde dos puntos de vista muy diferentes. Lo cual propende la necesidad de establecer acuerdos en los cuales se beneficien todos, convirtiéndolos en metas y objetivos comunes, creando valor y sentido de pertenencia a cada miembro y automáticamente convirtiendo las organizaciones en entes más productivos y útiles en medio de la sociedad.

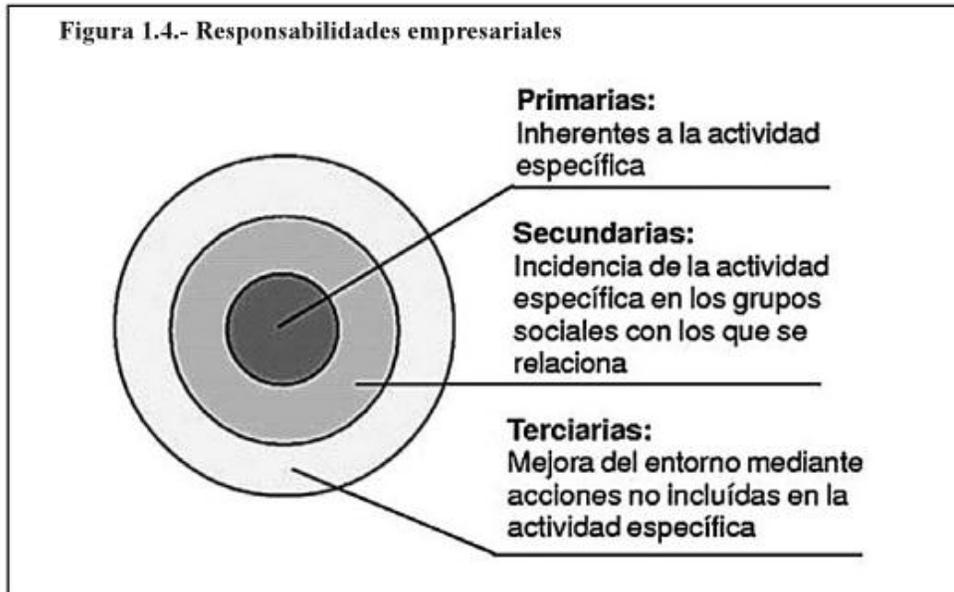
Este proyecto se centró en abordar directrices de Responsabilidad Social Empresarial, en este caso enfocadas a las Prácticas Laborales, aplicada a franquicias de comidas del Centro Comercial Santa Fe en la ciudad de Bogotá. Basado en una guía que puede ser empleada para evaluar los indicadores que componen los aspectos fundamentales de desarrollo de Responsabilidad Social en pequeñas y medianas empresa. La aplicación de este instrumento nos permitió evaluar situaciones precisas que ocurren dentro de estas firmas.

La Guía Técnica Colombiana de Responsabilidad reitera que “El fin de toda organización es crear valor de una manera sostenible, para el conjunto de sus stakeholders” Entre ellos, sus empleados siendo uno de los elementos más relevantes para su composición. Este ha sido uno de los planteamientos más fuertes a través de los cuales hemos venido abordando nuestro estudio de caso, teorías previamente establecidas por autores como Freeman y complementadas a lo largo del tiempo por otros autores y organizaciones a nivel mundial que respaldan la importancia de promover los derechos fundamentales de la fuerza laboral, pues cierto modo son ellos quienes permiten el desarrollo corriente dentro de las compañías.

Y justamente a la hora hablar de Responsabilidad Social Corporativa nos apoyamos en Ricardo Fernández, pues fue quien divide la gestión de RSC en tres segmentos importantes tal como lo plantea en su libro de Responsabilidad Corporativa (2009) P.39. (Ver Tabla 2, p.90).

3.2 CONCLUSIONES

Responsabilidad Social Corporativa



Cuadro 5, Fuente: Responsabilidad Social Corporativa, Fernández (2009),P.37

El enfoque de nuestra investigación va dirigido al segundo nivel de responsabilidades que el autor destaca, pues comprende los criterios fundamentales para una gestión administrativa sobre los trabajadores dentro de un establecimiento. En este caso juicios aplicables a las franquicias estudiadas y señalados a continuación:

Calidad de Vida en el Trabajo - Equilibrio con la vida extra laboral	Ofrecer condiciones de trabajo que cuiden aspectos de confort en la realización de funciones, más allá de lo reglamentado, atención especial a la maternidad, servicio de guardería, limitación de horas extraordinarias, facilidad en cambio de turnos.
Iniciativa, autonomía y creatividad	Promover el trabajo en equipo, basado en modelos participativos que permitan conocer y atender las sugerencias que exponen los trabajadores
Estabilidad laboral	Procurar la reubicación laboral dentro o fuera de la franquicia ante problemas coyunturales. Evitar la contratación temporal.
Reinserción laboral	No despedir a una persona mientras esta incapacitada por un accidente o una enfermedad.
Capacitación	Favorecer una formación permanente que asegure el crecimiento intelectual y empleabilidad para un futuro.

Tabla 3. Fuente: Elaboración propia, basado en Fernández (2009) p. 39

Conjuntamente a estos razonamientos planteados por el autor, Gaete (2001) P.56 a través de su tesis doctoral también señala según autores como Morros y Vidal, otras pautas importantes para aplicar dentro de las organizaciones como: proporcionar información de calidad e importante al interior de la compañía, realizar prácticas de contratación no discriminatoria, que exista equidad para hombres y mujeres en el desarrollo de tareas, entre otras.

Son consideraciones que las organizaciones no pueden eludir y evitar la responsabilidad que les compete, ni siquiera por falta de información. Por tal razón la idea es concientizar a los empresarios de estas franquicias y a todos sus miembros, para esto es primordial que las firmas empiecen por examinar el entorno en el que se envuelve su actividad económica, y evaluar cuáles son los

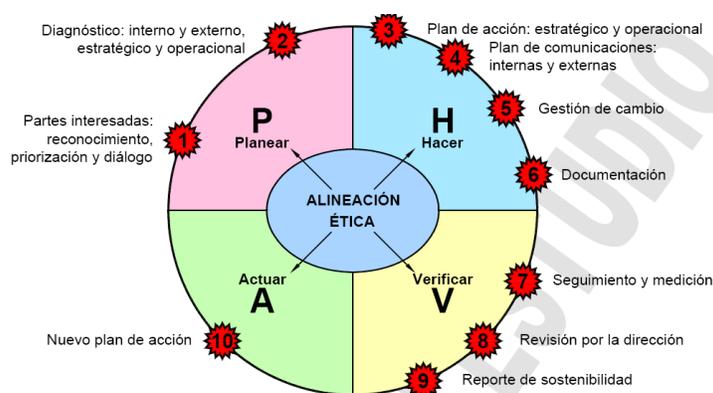
impactos que se están generando a la hora de hablar de una gestión sobre la fuerza laboral a causa del desarrollo de sus actividades. De este modo es posible crear una perspectiva de cómo se pueden reducir, disminuir o erradicar los impactos negativos sobre los colaboradores dentro de las franquicias; y si es el caso, como preservar e incrementar los positivos, de tal modo que como empresas socialmente responsables ayuden a mejorar el nivel de calidad de vida de sus empleados. Pero lo verdaderamente trascendental para las franquicias, después de identificar de qué manera está afectando a su fuerza laboral, es optar por dar solución a los temas más urgentes y de fácil corrección. Soluciones y objetivos comunes que deben surgir a través del dialogo y manifestaciones por parte de empleados y empleadores, de este modo es más fácil evaluar recursos, factores, tiempos, plan de ejecución, entre otros; y asimismo hacer énfasis en que lo que es preciso para ejecutar las acciones de manera efectiva y con pronto resultados es un cambio de cultura que manifieste la importancia, benéficos y alcances que tienen los temas competentes a las prácticas laborales, para todos los que hacen parte de la organización.

Para lograr un enfoque socialmente responsable en la gestión que desarrolla cada franquicia, es necesario señalar que “la Responsabilidad Social implica una visión integral de la sociedad y su desarrollo, y entiende que el crecimiento económico y la productividad están asociados con las mejoras en la calidad de vida de las personas” Guía Técnica Colombiana de Responsabilidad Social (p.3). Razón por la cual damos relevancia a las implicaciones necesarias que las franquicias estudiadas requieren para ser vistas como empresas socialmente responsables en el área de Prácticas laborales, estas son las siguientes:

- Ejecutar acciones que den respuesta a las necesidades e intereses con las que cuentan sus empleados y colaboradores.
- Responsabilizarse de las acciones y medidas a implantar, pues ellas repercuten en su unidad de trabajadores, y en la sociedad.
- Coherencia en la creación de misión, visión y políticas de trabajo; con la puesta en práctica de las mismas.

- Exponer avances, logros y aprendizajes logrados a través de la implementación de técnicas para el desarrollo de la Responsabilidad Social Empresarial enfocada en Prácticas Laborales.
- Instruirse y tener conocimiento de los adelantos en temas legislativos que competen a la mejora y el bienestar de trabajadores dentro de la organización.
- Generar o Ampliar informes de sostenibilidad públicos que muestren lo que la firma está desarrollando en temas de Prácticas Laborales con su equipo de capital humano.

Para lo expuesto anteriormente recurrimos a un factor importante planteado dentro de la Guía Técnica Colombiana de Responsabilidad Social: **La Gestión de Cambio**, pues es un principio descrito en dicha guía, para ser considerado en la implantación de una verdadera cultura organizacional. Por lo tanto la “Información permanente, toma de conciencia y enfoques de entrenamiento, son los medios básicos con los se debe contar para una comunicación dinámica, transparente que facilite el cambio efectivo” (p.13). Medios que facilitaran la aplicación de los pasos señalados anteriormente. Asimismo Los autores de la guía técnica, sugieren dentro del campo de acción para lograr un óptimo desarrollo en aspectos de Responsabilidad Social dentro de las organizaciones el clásico PHVA de tal manera que se propenda como un ciclo paso a paso para el cumplimiento de las gestiones. Funcionando de la siguiente manera:



Cuadro 6, Ciclo de Gestión en un Enfoque Socialmente Responsable. Fuente: Guía técnica Colombiana de Responsabilidad Social (p.7)

La figura anterior refleja como los administradores y dirigentes deben priorizar intereses organizacionales teniendo en cuenta las necesidades en común y las personales de su capital humano, considerando los intereses más específicos y de fácil solución, y así gradualmente ir trabajando en los demás aspectos que lleven a una mejora corporativa interna como primera instancia, lo cual se verá reflejado externamente con la ejecución de cada unidad a reformar. Para esto es necesario:

- Hacer efectivo el ejercicio de Buen Gobierno Corporativo.
- Prevalecer el respeto por los Derechos Humanos.
- Tener en cuenta los intereses de los empleados para una toma de decisiones acertada a la hora de replantear políticas de trabajo y valores corporativos.
- Los empleadores deben solucionar las deficiencias reglamentarias y legislativas relacionadas a la responsabilidad social empresarial enfocada en prácticas laborales.

12. BIBLIOGRAFIA

12.1 BIOGRAFÍA PRIMARIA

- Urselay A. Jaime. (2007) “La responsabilidad social de la empresa en la gestión de las Pymes”, Editor: EOI Esc.Organiz.Industrial.
- Fernández G. Ricardo. (2009) “Responsabilidad social corporativa: Una nueva cultura empresarial” Editor: Editorial Club Universitario.
- García P. T, García R. A, (2005) “La responsabilidad social de las empresas y los nuevos desafíos de la gestión empresarial” , Volumen 52 de Fora de Col·lecció, Editor: Universitat de València, , pág. 276
- Luelmo M. Miguel, (2012) “La responsabilidad social corporativa en el ámbito del derecho laboral: un instrumento económico-jurídico para un humanismo del siglo XXI” Serie Materiales docentes, editor: Netbiblo, Pág. 320.
- Rebeca M. Arauz, Sandoval S. (1998) “Tras las vetas de la investigación cualitativa: perspectivas y acercamientos desde la práctica” , ITESO, Pág. 265
- Ética en los Negocios, (2006) México, Thompson Editores S.A

13.2 BIOGRAFÍA SECUNDARIA

- INSTITUTO ETHOS (2005) Conceptos Básicos e Indicadores de Responsabilidad Social Empresarial. 1ª ed. en español. Publicación del Centro de Ética y Ciudadanía Corporativa (CEyCC) de CEDICE y el Instituto Ethos, distribuida a periodistas.
Contenido original Instituto Ethos, Brasil.
- NORMA ISO 26000 Directrices sobre Responsabilidad Social. Ginebra 2010. Primera edición.
- DONATO, C. C. (2011). Revisión Documental para La Elaboración De La Propuesta De “GUIA DE DIAGNOSTICO EN RESPONSABILIDAD SOCIAL PARA MIPYMES COLOMBIANAS”. BOGOTA.
- ALEMÁN RAMÍREZ, F (2006). “Importancia de las MIPYMES en las Aglomeraciones Empresariales. Una Estrategia para el Desarrollo Regional en Colombia”. *Revista Facultad de Ciencias Económicas - Universidad Militar Nueva Granada Bogotá – Colombia*
- Vilanova M. y Dinarès M. (2009) “Modelo de indicadores de RSE para pymes Manual de uso” Instituto de Innovación Social ESADE Business School. Universitat Ramon Llull.
- Barrena-Martínez, Jesús; López-Fernández, Macarena; Romero-Fernández, Pedro Miguel. El valor interno de la RSC: Implicaciones en la gestión de RRHH y el clima laboral de la empresa. Artículo científico en revista *Dirigir Personas*.
- López Cabarcos, M. & Vázquez Rodríguez, P. (2002). ¿Puede certificarse el comportamiento ético? SA 8000.
- M., v. M. (2009). Modelo de indicadores de RSE para pymes Manual de uso. instituto de innovacion social ESADE Business school universitat ramon Llull .

13.3 CIBERGRAFIA

- HAMBURGER. A. A. (2007) “Ética Y Responsabilidad Social De Las Empresas” Revista electrónica Management,- Universidad San Buenaventura Bogota año XVI, n.º 28, julio-diciembre 2007, p. 109-124 http://www.usbbog.edu.co/Nuestra_Universidad/Publicaciones/Management/Management28/M28_art7.pdf
- CENTRO COLOMBIANO DE RESPONSABILIDAD EMPRESARIAL –CCRE (2006) línea de base sobre responsabilidad social empresarial en Colombia. Publicación del Centro Colombiano de Responsabilidad Empresarial CCRE septiembre del 2006, disponible en: [http://www.deres.org.uy/home/descargas/investigaciones/ESTUDIO de linea de base de RSE 2006 Centro Colombiano de Responsabilidad Empresarial.pdf](http://www.deres.org.uy/home/descargas/investigaciones/ESTUDIO_de_linea_de_base_de_RSE_2006_Centro_Colombiano_de_Responsabilidad_Empresarial.pdf)
- Berbel, G., Reyes G, Villegas, M. La responsabilidad social en las organizaciones (RSO): análisis y comparación entre guías y normas de gestión e información. *Innovar* [online]. 2007, vol.17, n.29, pp. 27-48. ISSN 0121-5051. Disponible: <http://www.scielo.org.co/pdf/inno/v17n29/v17n29a02.pdf>
- Gómez, C. & Loyola, N. (2004). Responsabilidad Social Empresarial en Materia de Relaciones Laborales. Seminario de Título para optar al Título de Ingeniero Comercial, Mención Administración. Universidad de Chile Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas Escuela de Economía y Administración. Disponible en: http://www.tesis.uchile.cl/tesis/uchile/2004/gomezj_c/sources/gomezj_c.pdf
- Loreto Marchant R. (ed.): (2007) Actualizaciones para el Management y el Desarrollo Organizacional. Edición electrónica gratuita. Texto completo en www.eumed.net/libros/2007a/223/
- Momberg. (2012). Teoría de la Responsabilidad Social como ventaja competitiva. Edición electrónica gratuita. Texto completo en:

<http://www.eumed.net/libros-gratis/2008c/436/Teoria%20sobre%20la%20responsabilidad%20social%20de%20la%20empresa.htm>

- Gómez, Ignacio. (2013). Importancia de la comunicación en el marco de los convenios interinstitucionales: El enfoque en los stakeholders. Revista electrónica COEPES. Recuperado el 10 de marzo de 2014, de: <http://www.revistacoepesgo.mx/revistacoepes5/index.php/component/content/article/54-diciembre-2012/183-importancia-de-la-comunicacion-en-el-marco-de-los-convenios-interinstitucionales-el-enfoque-en-los-stakeholders>
- Garcia, M. (2008). Manual de Marketing capitulo 2, recuperado el 10 de marzo de 2014, de: http://books.google.com.co/books?id=nPppUeF2gOMC&pg=PA99&dq=teoria+de+los+stakeholders+edward+freeman+1984&hl=es-419&sa=X&ei=OpvyUq7YFf_sarkAf_w4CQDg&ved=0CCoQ6AEwAA#v=onepage&q=teoria%20de%20los%20stakeholders%20edward%20freeman%201984&f=false
- Parmar, B., Freeman, E., Harrison, J., Wicks, A., Colle, S., Purnell, L., (2010). Stakeholder Theory: The state The art. Recuperado el 10 de marzo de 2014, de: <http://www.esade.edu/itemsweb/content/produccion/4004901.pdf>
- Gonzales E., (2007). La teoría de los stakeholdrers: un puente para el desarrollo practico de la ética empresarial y de la responsabilidad social corporativa. Recuperado el 10 de marzo de 2014, de la base de datos redalyc. Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=291122924002>
- Valencia, M., (2005). El capital humano otro capital de su empresa. Recuperado el 10 de marzo de 2014, de la base de datos redalyc. Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=265420471004>

- Calderón, G. & Milena, S., (2003). Cultura organizacional y bienestar laboral. Recuperado el 10 de marzo de 2014, de la base de datos redalyc. Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=20502506>
- Gonzalez, J., (2013) ¿Por qué es necesario propiciar las Buenas Prácticas Laborales? Learnig Review., Recuperado el 10 de marzo de 2014 en: <http://www.learningreview.com/articulos-y-entrevistas-rrhh/2638-ipor-que-es-necesario-propiciar-las-buenas-practicas-laborales->
- Oficina internacional del trabajo (2011). Manual para empleadores y trabajadores sobre trabajo infantil peligroso. Recuperado el 10 de marzo de 2014 de: http://www.ilo.org/public/spanish/dialogue/actemp/downloads/projects/cl_ha_ndbook_sp.pdf
- Oficina Internacional del trabajo. (2005). Informe global con arreglo al seguimiento de la Declaración de la OIT relativa a los principios y derechos fundamentales en el trabajo. Recuperado el 10 de marzo de 2014 de: http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_norm/---declaration/documents/publication/wcms_082334.pdf
- Pérez, C. (2013). Discriminación y violencia social. Recuperado el 10 de marzo de 2014 de: http://recursostic.educacion.es/secundaria/edad/4esoetica/quincena8/quincena8_presenta_1a.htm
- Banco de la República de Colombia. (2013). Salario. Recuperado el 10 de marzo de 2014 de: <http://www.banrepcultural.org/blaavirtual/ayudadetareas/economia/econo50.htm>
- Guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad. (2011). Recuperado el 10 de marzo de: <https://www.globalreporting.org/resourcelibrary/Spanish-G3.1-Complete.pdf>

- Assurance Standard. (2008). Norma de aseguramiento de sostenibilidad. Recuperado el 10 de marzo de 2014 de: <http://www.accountability.org/images/content/3/5/357.pdf>
- INCONTEC. (2008). Guía técnica Colombiana de Responsabilidad Social. Recuperado el 10 de marzo de 2014 de: <http://www.icontec.org/index.php/es/guia-tecnica-colombiana-180-de-rs>
- Saenz, M. & Moncayo, A., (2014). Practicas laborales. Recuperado el 10 de marzo de 2014 de: <http://www.mercaredsostenible.com/practicas-laborales.html>
- Comision de las comunidades europeas. (2001). Libro verde: fomentar un marco europeo para la responsabilidad social de las empresas. Recuperado el 10 de marzo de 2014 de: http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/site/es/com/2001/com2001_0366es01.pdf
- Fernadez, R., (2009) Responsabilidad social corporativa (capitulo 1). Recuperado el 1 de marzo de 2014 de: <http://books.google.com.co/books?id=295vqLhaTioC&printsec=frontcover&dq=Administraci%C3%B3n+de+la+Responsabilidad+Social+Corporativa&hl=es-419&sa=X&ei=zKT1UqLON6PesASo5IDQDQ&ved=0CDYQ6AEwAg#v=onepage&q=Administraci%C3%B3n%20de%20la%20Responsabilidad%20Social%20Corporativa&f=false>

14.ANEXO

14.1 GUIA APLICADA

14.1.1 LA TIENDA DEL MAR

Prácticas Laborales					
La creación de puestos de trabajo, así como los sueldos y otras compensaciones que se pagan por el trabajo realizado, se encuentran entre las contribuciones sociales y económicas más importantes de una organización. El trabajo importante y productivo es un elemento esencial en el desarrollo humano; los niveles de vida mejoran gracias al pleno empleo y al empleo seguro; su ausencia constituye una causa primordial de problemas sociales. Las prácticas laborales producen un importante impacto sobre el respeto a la ley y en el sentido de la justicia presente en la sociedad; unas prácticas laborales socialmente responsables son esenciales para la justicia social, la estabilidad y la paz.					
DIRECTRICES	PREGUNTAS	RESPUESTAS		JUSTIFICACIÓN, INDICADOR O EVIDENCIA	
		S	N		
<p>Trabajo y relaciones laborales</p> <p>La importancia del trabajo para el desarrollo humano es aceptada universalmente. Como empleador, una organización contribuye a uno de los objetivos más ampliamente aceptados de la sociedad, la mejora del nivel de vida a través del pleno empleo, de empleo seguro y de trabajo decente.</p>	<p>La empresa ha desarrollado acciones para:</p> <p>asegurar de que todo trabajo sea desempeñado por mujeres y hombres reconocidos legalmente como trabajadores autónomos?</p> <p>reconocer la importancia del empleo seguro, tanto para los trabajadores individuales, como para la sociedad para evitar el empleo de trabajadores de fuerza casual o el excesivo uso de trabajadores de fuerza temporal, asegurar cuando la naturaleza del trabajo a realizar sea realmente de corto plazo o que se necesite?</p> <p>proporcionar acceso equitativo, información oportuna y canales de diálogo abiertos en sus instalaciones, considerar la manera de mitigar los impactos negativos del momento de contratar, conjuntamente con los representantes de los trabajadores, si existieren, la manera de mitigar lo más posible los impactos negativos?</p> <p>garantizar la igualdad de oportunidades para todos los trabajadores y no discriminar, ya sea directa o indirectamente, en ninguna práctica laboral, por razones de raza, color, género, edad, nacionalidad, el origen nacional, origen étnico o social, casta, estado civil, orientación sexual, discapacidad, estado de salud, como por ejemplo, estado ante el VIH/SIDA, o cualquier política?</p> <p>proteger la privacidad y los datos de carácter personal de los empleados, cuando la subcontratación del trabajo se hará solo a través de intermediarios de prácticas laborales tripartitas, reguladoras o sub-contratistas?</p>	X	X	<p>Todos los trabajadores de la franquicia con contratos directamente por la empresa a través de contratos laborales legalmente reconocidos.</p> <p>Los empleados que llevan trabajando en el establecimiento tienen en su mayoría de 2 a 3 años de permanencia, con contratos extendidos a un año, los cuales han sido renovados. Las contrataciones extra se realizan solo en períodos de diciembre o fechas especiales, pero este período no excede a 2 fines de semana.</p> <p>Toda información de este tipo siempre es divulgada para todo el personal de trabajo, con previa anticipación con el fin de buscar soluciones a ser antes de acciones para disminuir impactos que afecten a los empleados y el entorno laboral.</p> <p>No existe ningún tipo de discriminación, dentro de sus cuerpos de trabajo hay personas con antecedentes y con diferentes orientaciones sexuales. Los cuales desempeñan sus labores como cualquier otro empleado.</p>	
	<p>La empresa ha desarrollado acciones para:</p> <p>asegurar que las condiciones de trabajo cumplan las leyes y reglamentos nacionales y de la industria con las normativas laborales internacionales pertinentes?</p> <p>proporcionar condiciones de trabajo dignas en lo que respecta a salarios, horas de trabajo, descanso, bienestar, vacaciones seguridad y salud protección de la familia y conciliación con la vida familiar?</p> <p>ofrecer salarios y otras formas de remuneración de conformidad con las leyes, regulaciones o acuerdos colectivos?</p>	X	X	<p>La empresa brinda todas las condiciones de trabajo exigidas por la ley.</p> <p>Los empleados ofrecen buenos de cumplimiento por efectivos y desempeño en las labores.</p>	
	<p>La empresa ha desarrollado acciones para:</p> <p>asegurar que las condiciones de trabajo cumplan las leyes y reglamentos nacionales y de la industria con las normativas laborales internacionales pertinentes?</p> <p>proporcionar condiciones de trabajo dignas en lo que respecta a salarios, horas de trabajo, descanso, bienestar, vacaciones seguridad y salud protección de la familia y conciliación con la vida familiar?</p> <p>ofrecer salarios y otras formas de remuneración de conformidad con las leyes, regulaciones o acuerdos colectivos?</p>	X	X	<p>El gerente comercial ha brindado apoyo y asesoría a un empleado que decidió independizarse y crear su propio negocio.</p>	
	<p>El diálogo social se basa en el reconocimiento de que empleadores y trabajadores tienen intereses, tanto en conflicto, como en común, y siempre ha un papel importante en las relaciones laborales, la formulación de políticas y la generación de muchos países. El diálogo social es un medio potente para gestionar cambios. Puede usarse para diseñar programas de desarrollo de habilidades que contribuyan al desarrollo humano y mejoras de la productividad, o bien, para mitigar los impactos sociales negativos del cambio en las operaciones de las organizaciones. El diálogo social podría incluir también la transparencia en las condiciones sociales de los sub-contratistas.</p>	<p>¿cuando los cambios en las operaciones pueden producir impactos importantes en el empleo, producción o servicios, se comunican a las autoridades gubernamentales adecuadas y a los representantes de los trabajadores, para que las implicaciones puedan examinarse en conjunto, a fin de mitigar, al máximo, cualquier impacto negativo?</p> <p>¿tanto como sea posible y hasta un punto que no sea perjudicial para la producción o los intereses de los trabajadores desahogados, acceso a los representantes de la norma de directrices, a los lugares de trabajo, a los trabajadores a través de representantes, a las instalaciones necesarias para obtener una perspectiva verdadera y clara de las finanzas y las actividades de la organización?</p>	X	X	<p>El jefe inmediato siempre ha brindado apoyo y asesoría a los subcontratistas, han sido estas Prácticas a tomar decisiones y evaluar situaciones de riesgo.</p>
	<p>La salud y seguridad en el trabajo incluye el proceso de ampliar las opciones de las personas ampliando las capacidades y funciones humanas, permitiendo, así, que hombres y mujeres puedan disfrutar de vidas largas y saludables, que posean amplios conocimientos y que tengan un nivel de vida digno. El desarrollo humano también incluye el acceso a oportunidades políticas, económicas y sociales para poder ser creativos y contribuir a través de su talento a las contribuciones a la sociedad. Los empleadores pueden usar políticas e iniciativas en el lugar de trabajo para obtener un mayor desarrollo humano, abaratar los impactos sociales negativos, como la discriminación, estabilizar responsabilidades familiares y promover la salud y el bienestar. También pueden usar políticas e iniciativas en el lugar de trabajo para aumentar la capacidad y la empleabilidad de los individuos. La empleabilidad se refiere a las experiencias, competencia y cualificaciones que incrementan la capacidad del individuo de asegurar y mantener un empleo digno.</p>	<p>comprender y aplicar principios de gestión de la salud y seguridad, incluyendo la jerarquía de la gestión, controles administrativos, procedimientos laborales y equipos de protección individual?</p> <p>analizar y controlar los riesgos para la salud y seguridad de sus actividades?</p> <p>proporcionar información sobre la exigencia que establece que los trabajadores deben seguir todas las prácticas de seguridad en todo momento y asegurarse de que los trabajadores siguen las directrices adecuadas?</p> <p>proporcionar al equipo de seguridad necesario, incluyendo el equipo de protección individual, para la prevención de lesiones, enfermedades y accidentes laborales, así como el de gestión de emergencias?</p> <p>registrar e investigar todos los problemas e incidentes en materia de salud y seguridad reportados por los trabajadores, con el objeto de prevenirlos o evitarlos?</p> <p>reforzarse por eliminar los riesgos psicosociales en el lugar de trabajo que contribuyen o provocan estrés y enfermedades?</p> <p>proporcionar la capacitación adecuada en todos los aspectos importantes a todo el personal?</p> <p>respetar el principio de que las medidas de salud y seguridad en el lugar de trabajo no deben implicar involucrar gastos monetarios por parte de los trabajadores?</p> <p>basar sus sistemas de salud, seguridad y medioambiente en la participación de los trabajadores?</p>	X	X	<p>Todo el personal ha recibido capacitaciones en salud ocupacional para resolver situaciones de riesgo, adicionalmente existe un equipo de protección individual o detección industrial para eliminar riesgo en el lugar de trabajo.</p> <p>Constantemente se vela por la rigurosidad que deben tener los empleados a la hora de realizar sus labores, con el fin de garantizar la seguridad en cada actividad ejecutada.</p> <p>Todos cuentan con un equipo de protección individual o detección industrial para eliminar riesgo en el lugar de trabajo. Adicionalmente, cuentan con conocimientos básicos sobre cómo manejar situaciones de emergencia leve en el lugar de trabajo.</p> <p>Todos los empleados contratados directamente o por temporal reciben cursos capacitación en el tema, y cuentan con un equipo de protección individual o detección industrial para eliminar riesgo en el lugar de trabajo.</p> <p>Decisiones como estas son tratadas por medio de los comités de empleados.</p>
	<p>El desarrollo humano incluye el proceso de ampliar las opciones de las personas ampliando las capacidades y funciones humanas, permitiendo, así, que hombres y mujeres puedan disfrutar de vidas largas y saludables, que posean amplios conocimientos y que tengan un nivel de vida digno. El desarrollo humano también incluye el acceso a oportunidades políticas, económicas y sociales para poder ser creativos y contribuir a través de su talento a las contribuciones a la sociedad. Los empleadores pueden usar políticas e iniciativas en el lugar de trabajo para obtener un mayor desarrollo humano, abaratar los impactos sociales negativos, como la discriminación, estabilizar responsabilidades familiares y promover la salud y el bienestar. También pueden usar políticas e iniciativas en el lugar de trabajo para aumentar la capacidad y la empleabilidad de los individuos. La empleabilidad se refiere a las experiencias, competencia y cualificaciones que incrementan la capacidad del individuo de asegurar y mantener un empleo digno.</p>	<p>La empresa ha desarrollado acciones para:</p> <p>proporcionar a todos los trabajadores, en todas las etapas de su experiencia laboral, acceso al aprendizaje profesional y oportunidades para la movilidad profesional, de manera equitativa y no discriminatoria?</p> <p>asegurar que, cuando sea necesario, los trabajadores tengan acceso a la capacitación a través de un nuevo empleador, a través de los representantes de los trabajadores, si existieren, para respetar las responsabilidades familiares de los trabajadores, y permitir de paternidad o maternidad o cuando sea posible, de bienestar y otras responsabilidades familiares de los trabajadores, logrando un equilibrio adecuado entre el trabajo y la vida personal.</p> <p>establecer programas paritarios entre empleados y empleadores que promuevan la salud y el bienestar?</p>	X	X	<p>La empresa brinda apoyo económico y con igualdad de oportunidades de tener una capacitación o continuar con algún tipo de estudio.</p> <p>El empleador reconoce las habilidades y experiencia que haya tenido el trabajador, como referencia para transición de un nuevo empleo.</p> <p>Tener una contratación legal permite que todos estos factores sean respetados y manejados en el momento de las labores. Resguardar horarios laborales, horarios de vacaciones, incluso permisos en ocasiones que lo ameritan.</p>

14.1.3 PARRILLAS Y PICADITAS

Prácticas Laborales					
La creación de puestos de trabajo, así como los sueldos y otras compensaciones que se pagan por el trabajo realizado, se encuentran entre las contribuciones sociales y económicas más importantes de una organización. El trabajo importante y productivo es un elemento esencial en el desarrollo humano y el bienestar social. Las prácticas laborales producen un importante impacto sobre el nivel de vida y en el sentido de la justicia presente en la sociedad: unas prácticas laborales socialmente responsables son esenciales para la justicia social, la estabilidad y la paz.					
DIRECTRICES	PREGUNTAS	RESPUESTA	JUSTIFICACIÓN, INDICADOR O EVIDENCIA		
	La empresa ha desarrollado acciones para:	S N			
	Asegurar que de todo trabajo sea desempeñado por mujeres y hombres reconocidos legalmente como empleados o reconocidos legalmente como trabajadores autónomos?	X	Todos los trabajadores de la franquicia son contratados directamente por la empresa a través de contratos laborales legalmente reconocidos.		
	Reconocer la importancia del empleo seguro, tanto para los trabajadores individuales, como para la sociedad para evitar el empleo de trabajadores de manera casual o el excesivo uso de trabajadores de manera temporal, excepto cuando la naturaleza del trabajo a realizar sea realmente de corto plazo o por temporada?	X	Los empleados tienen contratos a término indefinido, pero la mayoría de ellos han estado con la firma durante varios años rotando por diferentes franquicias, ocupando diferentes cargos.		
<p>Trabajo y relaciones laborales</p> <p>La importancia del trabajo para el desarrollo humano es aceptada universalmente. Como empleador, una organización contribuye a uno de los objetivos más ampliamente aceptados de la sociedad, la mejora del nivel de vida a través del pleno empleo, de empleo seguro y de trabajo decente.</p>	Proporcionar aviso razonable, información oportuna y cuando se planteen cambios en sus operaciones - tales como cierres que afectan al empleo, considerar la manera de mitigar los impactos negativos al momento de considerar conjuntamente con los representantes de los trabajadores, si existen, la manera de mitigar lo más posible los impactos negativos?	X			
	garantizar la igualdad de oportunidades para todos los trabajadores y no discriminar, ya sea directa (indirectamente, en ninguna práctica laboral, por razones de raza, color, género, edad, nacionalidad u origen nacional, origen étnico o social, casta, estado civil, orientación sexual, discapacidad, estado de salud, como por ejemplo, estado ante el VIH/SIDA, o afiliación política)	X	No existe ningún tipo de discriminación, dentro de sus cuorpos de trabajo hay personas con diferentes orientaciones sexuales. Las cuales desempeñan sus labores como cualquier otro empleado.		
	proteger la privacidad y los datos de carácter personal de los empleados?	X			
	asegurar de que los contratados o la sub-contratación del trabajo se hará sólo a organizaciones legalmente?	X	Cuando se contrata personal externo para fines de semana o eventos, se hace a través de agencias de trabajo legalmente reconocidas.		
	no beneficiarse de prácticas laborales injustas, explotadoras o abusivas, de sus socios, proveedores o sub-contratistas?	X			
	La empresa ha desarrollado acciones para asegurar que las condiciones de trabajo cumplen las leyes y regulaciones nacionales y que sean coherentes con las normas laborales internacionales pertinentes?	X			
	respetar avisos más allá de disposiciones establecidas mediante otros instrumentos obligatorios tales como convenios colectivos?	X			
	proporcionar condiciones de trabajo dignas en lo que respecta a salarios, horas de trabajo, descanso, vacaciones, seguridad y salud, protección de la maternidad y conciliación con la vida familiar?	X	la empresa brinda todas las condiciones de trabajo exigidas por la ley.		
	ofrecer salarios y otras formas de remuneración de conformidad con las leyes, regulaciones o acuerdos colectivos?	X	Ofrecen salarios establecidos legalmente por la ley, sin otros tipos de incentivos.		
	<p>Condiciones de trabajo y protección social</p> <p>Las condiciones de trabajo incluyen salarios y otras formas de compensación, jornada laboral, períodos de descanso, vacaciones, prácticas disciplinarias y de despido, protección de la maternidad y aspectos del bienestar, tales como agua potable, comedores colectivos y acceso a servicios médicos.</p> <p>Las condiciones de trabajo afectan considerablemente la calidad de vida de los trabajadores y sus familias, así como el desarrollo económico y social.</p> <p>La protección social se refiere a todas las garantías jurídicas y políticas y prácticas de las organizaciones orientadas a mitigar la reducción o pérdida de ingresos en caso de accidente de trabajo, enfermedad, maternidad, paternidad, vejez, desempleo, invalidez o cualquier otra dificultad financiera.</p>	respetar en todo momento el derecho de los trabajadores a formar sus propias organizaciones?	X	Respetan la decisión, pero no reciben apoyo de ningún tipo.	
El diálogo social se basa en el reconocimiento de que empleadores y trabajadores tienen intereses, tanto en conflicto, como en común, y desempeña un papel importante en las relaciones laborales, la formulación de políticas y la gobernanza en muchos países. El diálogo social es un medio potente para gestionar cambios. Puede usarse para diseñar programas de desarrollo de habilidades que contribuyan al desarrollo humano y mejora de la productividad, o bien, para minimizar los impactos sociales negativos del cambio en las operaciones de las organizaciones. El diálogo social puede incluir también la transparencia en las condiciones sociales de los sub-contratistas		cuando los cambios en las operaciones puedan producir impactos importantes en el empleo, proporcionar aviso razonable a las autoridades gubernamentales, adecuadas y a los representantes de los trabajadores, para que las implicaciones puedan examinarse en conjunto, a fin de mitigar, al máximo, cualquier impacto negativo?	X		
		tanto como sea posible y hasta un punto que no sea perjudicial, proporcionar a los representantes de los trabajadores, de manera decidida y oportuna, acceso a los responsables de la toma de decisiones, a los lugares de trabajo, a los trabajadores a quienes representen, a las instalaciones, necesarias para desempeñar su rol, y la información que les permita obtener una perspectiva verídica y clara de las finanzas y las actividades de la organización?	X	Los jefes inmediatos tienen el control de información y toma de decisiones en el lugar de trabajo.	
<p>Diálogo social</p> <p>La salud y seguridad en el trabajo incluye promover y garantizar el más alto grado de bienestar físico, mental y social de los trabajadores y prevenir daños en la salud provocados por las condiciones laborales. También se refiere a la protección de los trabajadores frente a riesgos para la salud y a la adaptación del ambiente de trabajo y a las necesidades fisiológicas y psicológicas de los trabajadores.</p> <p>Los costos financieros y sociales para la sociedad de las enfermedades, lesiones y muertes relacionadas con el empleo son altos. La contaminación accidental y orgánica y otros riesgos en el lugar de trabajo son perjudiciales para los trabajadores también pueden generar impactos en la comunidad y en el medioambiente.</p>		comprender y aplicar principios de gestión de la salud y seguridad, incluyendo el período de control; eliminación, sustitución, controles de ingeniería, controles administrativos, procedimientos laborales y equipos de protección individual?	X	Los empleados cuentan con una dotación industrial específica para eliminar riesgos en el lugar de trabajo.	
		analizar y controlar los riesgos para la salud y seguridad de sus actividades?	X	Constantemente se vela por la rigurosidad que deben tener los empleados a la hora de realizar sus labores, con el fin de garantizar la seguridad en cada actividad ejecutada.	
		proporcionar el equipo de seguridad necesario, incluyendo el equipo de protección individual, para la prevención de lesiones, enfermedades y accidentes laborales, así como el de gestión de emergencias?	X	Los empleados cuentan con una dotación industrial específica para eliminar riesgo en el lugar de trabajo.	
		proporcionar o investigar todos los problemas e incidentes en materia de salud y seguridad planteados por los trabajadores, con el objeto de prevenirlos o eliminarlos?	X	Todos los empleados contratados directamente, o por temporal reciben como capacitación en el tema, y cuentan con un equipo de protección individual o dotación industrial para eliminar riesgo en el lugar de trabajo.	
		prover protección equitativa en salud y seguridad a trabajadores de tiempo parcial y temporales, así como a los trabajadores sub-contratados que operen en sus instalaciones?	X		
		esforzarse por eliminar los riesgos psicosociales en el lugar de trabajo que contribuyen o provocan estrés y enfermedades?	X		
		proporcionar la capacitación adecuada en todos los aspectos importantes a todo el personal o al subgrupo?	X		
	respetar el principio de que las medidas de salud y seguridad en el lugar de trabajo no deberían imponer costos monetarios por parte de los trabajadores?	X	Todos los gastos que implica la atención de emergencia corre por cuenta de la empresa y no los empleados no deben dar retribución económica.		
	instalar sistemas de salud, seguridad y medioambiente en la participación de los trabajadores?	X			
	<p>Salud y seguridad en el trabajo</p> <p>La salud y seguridad en el trabajo incluye promover y garantizar el más alto grado de bienestar físico, mental y social de los trabajadores y prevenir daños en la salud provocados por las condiciones laborales. También se refiere a la protección de los trabajadores frente a riesgos para la salud y a la adaptación del ambiente de trabajo y a las necesidades fisiológicas y psicológicas de los trabajadores.</p> <p>Los costos financieros y sociales para la sociedad de las enfermedades, lesiones y muertes relacionadas con el empleo son altos. La contaminación accidental y orgánica y otros riesgos en el lugar de trabajo son perjudiciales para los trabajadores también pueden generar impactos en la comunidad y en el medioambiente.</p>	La empresa ha desarrollado acciones para: proporcionar a todos los trabajadores, en todas las etapas de su experiencia laboral, acceso al desarrollo de habilidades, capacitación y aprendizaje profesional y oportunidades para la promoción profesional, de manera equitativa y no discriminatoria?	X		
asegurar que, cuando sea necesario, los trabajadores reciban ayuda para realizar la transición a un nuevo empleo, a través de los programas de reconcompartimiento de habilidades?		X			
proporcionar a todos los miembros de las familias de los trabajadores, proporcionando un horario laboral flexible y, períodos de parentalidad o maternidad y, cuando sea posible, guarderías y otras instalaciones que permitan que los trabajadores logren un equilibrio adecuado entre el trabajo y la vida privada?		X	Tener una contratación legal permite que todos estos factores sean respetados y ejercidos en el desarrollo de las labores. Respetando horarios laborales, licencias, incapacidades.		
establecer programas paritarios entre empleados y empleadores que promuevan la salud y el bienestar?		X			

14.1.4 HAMBURGUESAS COUNTRY

Prácticas Laborales				
La creación de puestos de trabajo, así como los sueldos y otras compensaciones que se pagan por el trabajo realizado, se encuentran entre las contribuciones sociales y económicas más importantes de una organización. El trabajo importante y productivo es un elemento esencial en el desarrollo humano, los niveles de vida mejoran gracias al pleno empleo y al empleo seguro. Su ausencia constituye una causa primordial de problemas sociales. Las prácticas laborales producen un importante impacto sobre el respeto a la ley y en el sentido de la justicia presente en la sociedad: unas prácticas laborales socialmente responsables son esenciales para la justicia social, la estabilidad y la paz.				
DIRETRICES	PREGUNTAS	RESPU S.	RESPU N.	JUSTIFICACIÓN, INDICADOR O EVIDENCIA
	La empresa ha desarrollado acciones para:			
	Asegurarse de que todo trabajo sea desempeñado por mujeres y hombres reconocidos legalmente como empleados o reconocidos legalmente como trabajadores autónomos?	x		
	Reconocer la importancia del empleo seguro, tanto para los trabajadores individuales, como para la sociedad para evitar el empleo de trabajadores de manera casual o el excesivo uso de trabajadores de manera temporal, excepto cuando la naturaleza del trabajo a realizar sea realmente de corto plazo o por temporada?	x		La mayoría de sus empleados están contratados por medio de temporales, y su periodo máximo de permanencia en la firma son de 6 a 8 meses.
Trabajo y relaciones laborales La importancia del trabajo para el desarrollo humano es aceptada universalmente. Como empleador, una organización contribuye a uno de los objetivos más ampliamente aceptados de la sociedad, la mejora del nivel de vida a través del pleno empleo, de empleo seguro y de trabajo decente.	Proporcionar aviso razonable, información oportuna y, cuando se planteen cambios en sus operaciones, tales como cierres que afectan al empleo, considerar la manera de mitigar los impactos negativos al momento de considerar, conjuntamente con los representantes de los trabajadores, si existiesen, la manera de mitigar lo más posible los impactos negativos? garantizar la igualdad de oportunidades para todos los trabajadores y no discriminar, ya sea directa o indirectamente, en ninguna práctica laboral, por razones de raza, sexo, edad, nacionalidad u origen nacional, origen étnico o social, casta, estatus social, discapacidad, estado de salud, como por ejemplo, estado ante el VIH/SIDA o afiliación política? proteger la privacidad y los datos de carácter personal de los empleados?	x		No existe ningún tipo de discriminación, dentro de su cuerpo de trabajo hay personas afrodescendientes y con diferentes orientaciones sexuales. Las cuotas desempeñan sus labores como cualquier otro empleado.
	asegurarse de que la contratación o la sub-contratación del trabajo se hará solo a organizaciones legalmente? no beneficiarse de prácticas laborales injustas, explotadoras o abusivas, de sus socios, proveedores o sub-contratistas?	x		Cuando se contrata personal externo para fines de sermoneo o eventos, se hace a través de agencias de trabajo legalmente reconocidas.
Condiciones de trabajo y protección social Las condiciones de trabajo incluyen salarios y otras formas de compensación, jornada laboral, períodos de descanso, vacaciones, prácticas disciplinarias y de despido, protección de la maternidad y aspectos del bienestar, tales como agua potable, comedores colectivos y acceso a servicios médicos. Las condiciones de trabajo afectan considerablemente la calidad de vida de los trabajadores y sus familias, así como el desarrollo económico y social. La protección social se refiere a todas las garantías jurídicas y políticas y prácticas de las organizaciones orientadas a mitigar la reducción o pérdida de ingresos en caso de accidente de trabajo, enfermedad, maternidad, paternidad, vejez, desempleo, invalidez o cualquier otra dificultad financiera.	La empresa ha desarrollado acciones para: asegurar que las condiciones de trabajo cumplen las leyes y regulaciones nacionales y que sean coherentes con las normas laborales internacionales aplicables? respetar niveles más altos de disposiciones laborales y otros instrumentos obligatorios, tales como los convenios <u>relacionados</u> ? proporcionar condiciones de trabajo dignas en lo que respecta a salarios, horas de trabajo, descansos semanales, vacaciones (seguridad y salud) protección de la maternidad y conciliación con la vida familiar? ofrecer salarios y otras formas de remuneración de conformidad con las leyes, regulaciones o acuerdos colectivos?	x		Reciben salario exigido por la ley.
	respetar en todo momento el derecho de los trabajadores a formar sus propias organizaciones?	x		Respetan, pero no dan apoyo de ningún tipo.
Diálogo social El diálogo social se basa en el reconocimiento de que empleadores y trabajadores tienen intereses, tanto en conflicto, como en común, y desempeña un papel importante en las relaciones laborales, la formulación de políticas y la gobernanza en muchos países. El diálogo social es un medio potente para gestionar cambios. Puede usarse para diseñar programas de desarrollo de habilidades que contribuyan al desarrollo humano y mejora de la productividad, o bien, para minimizar los impactos sociales negativos del cambio en las operaciones de las organizaciones. El diálogo social podría incluir también la transparencia en las condiciones sociales de los sub-contratistas	cuando los cambios en las operaciones puedan causar impactos importantes en el empleo, proporcionar aviso razonable a las autoridades competentes y a los representantes de los trabajadores, para que las implicaciones puedan examinarse en conjunto, a fin de mitigar, al máximo, cualquier impacto negativo? tanto como sea posible y hasta un punto que no sea perjudicial, proporcionar a los representantes de los trabajadores, debidamente designados, acceso a los responsables de la toma de decisiones, así como a los trabajadores a quienes representan, a las instalaciones necesarias para desempeñar su rol y a la información que les permita obtener una perspectiva verdadera y clara de las finanzas y las actividades de la organización?	x		La toma de decisiones está delegado por jerarquía dentro de los jefes inmediatos.
	comprender y aplicar principios de gestión de la salud y seguridad, incluyendo el jerarquía de controles; eliminación, sustitución, controles de ingeniería, controles administrativos, procedimientos laborales y equipos de protección individual?	x		todos los empleados cuentan con un equipo de protección individual o dotación industrial para eliminar riesgo en el lugar de trabajo.
	analizar y controlar los riesgos para la salud y seguridad que los trabajadores enfrentan? proporcionar información sobre la exigencia que se requiere de los trabajadores para asegurar todas las prácticas de seguridad en todo momento y asegurarse de que los trabajadores <u>siguen los procedimientos adecuados</u> ?	x		Exigencia y rigurosidad en el uso de implementos que disminuyan el riesgo en el lugar de trabajo.
Salud y seguridad en el trabajo La salud y seguridad en el trabajo implica promover y mantener el más alto grado de bienestar físico, mental y social de los trabajadores y prevenir daños en la salud provocados por las condiciones laborales. También se refiere al a protección de los trabajadores frente a riesgos para la salud y a la adaptación del ambiente de trabajo y a las necesidades fisiológicas y psicológicas de los trabajadores. Los costos financieros y sociales para la sociedad de las enfermedades, lesiones y muertes relacionadas con el empleo son altos. La contaminación accidental y crónica y otros riesgos en el lugar de trabajo son perjudiciales para los trabajadores también pueden generar impactos en la comunidad y en el medioambiente.	proporcionar el equipo de seguridad necesario, incluyendo el equipo de protección individual, para la prevención de lesiones, enfermedades y accidentes laborales, así como el de gestión de emergencias? registrar e investigar todos los problemas o incidentes en materia de salud y seguridad planteados por los trabajadores, con el objeto de minimizarlos o eliminarlos?	x		Todos cuentan con un equipo de protección individual o dotación industrial para eliminar riesgo en el lugar de trabajo.
	proveer protección equitativa en salud y seguridad a trabajadores de tiempo parcial y temporales, así como a los trabajadores sub-contratados que operen en sus instalaciones?			Todos los empleados contratados directamente, o por temporal reciben corta capacitaciones en el tema, y cuentan con un equipo de protección individual o dotación industrial para eliminar riesgo en el lugar de trabajo.
	esforzarse por eliminar los riesgos psicosociales en el lugar de trabajo que contribuyen o provocan estrés y enfermedades?	x		
	proporcionar la capacitación adecuada en todos los aspectos importantes a todo el personal pertinente?	x		
	respetar el principio de que las medidas de salud y seguridad en el lugar de trabajo no deberían involucrar gastos monetarios por parte de los trabajadores?	x		Todos los gastos que implica la atención de emergencias corre por cuenta de la empresa y no los empleados no deben dar retribución económica.
	llevar sus sistemas de salud, seguridad y medioambiente en la participación de los trabajadores?	x		
Desarrollo humano y capacitación en el lugar de trabajo El desarrollo humano incluye el proceso de ampliar las opciones de las personas ampliando las capacidades y funciones humanas, permitiendo, así, que hombres y mujeres puedan disfrutar de vidas largas y saludables, que posean amplios conocimientos y que tengan un nivel de vida digno. El desarrollo humano también incluye el acceso a oportunidades políticas, económicas y sociales para poder ser creativo y productivo y gozar de respeto hacia uno mismo y de un sentido de pertenencia a una comunidad y de contribución a la sociedad. Los empleadores pueden usar políticas e iniciativas en el lugar de trabajo para obtener un mayor desarrollo humano, abordando asuntos sociales importantes, como combatir la discriminación, equilibrar responsabilidades familiares y promover la salud y el bienestar. También pueden usar políticas e iniciativas en el lugar de trabajo para aumentar la capacidad y la empleabilidad de los individuos. La empleabilidad se refiere a las experiencias, competencias y cualificaciones que incrementan la capacidad del individuo de asegurar y mantener un empleo digno.	La empresa ha desarrollado acciones para proporcionar a todos los trabajadores, en todas las etapas de su experiencia laboral, acceso al desarrollo de habilidades, capacitación y aprendizaje profesional y oportunidades para la movilidad personal, de manera equitativa y no discriminatoria? asegurar que, cuando sea necesario, los trabajadores reciban ayuda para realizar la transición a un nuevo empleo, a través de los sistemas de reconocimiento de habilidades? respetar las responsabilidades familiares de los trabajadores, y, cuando sea posible, guarderías y otras instalaciones que puedan ayudar a que los trabajadores logren un equilibrio adecuado entre el trabajo y la vida privada? establecer programas pertinentes que aseguren a empleados y empleadores que promuevan la salud y el bienestar?	x		Los empleados que cuentan con una contratación legalmente con la empresa, se les respeta horarios laborales, licencias, incapacidades etc. Para todo el demás personal subcontratado, deben gestionarlo con la temporal correspondiente.

14.2 FOTOS









