

**PLAN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL**

**CONSTRUCTORA PARQUE SANTA MARIA S.A.**

**ANDREA MILENA ENCISO MÉNDEZ**

**SANDRA SHIRLEY TEJADA SIERRA**

**GIOVANNI ALEXANDER CIFUENTES MORENO**

**YENIFFER ALEXANDRA MUÑOZ**

**ROMAN FAUSTO MORA**

**UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA - UNAD**

**ESCUELA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, CONTABLES, ECONÓMICAS Y DE  
NEGOCIOS - ECACEN**

**ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**DIPLOMADO DE PROFUNDIZACIÓN EN GERENCIA ESTRATÉGICA Y  
RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL**

**DICIEMBRE 2018**

**PLAN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL**

**CONSTRUCTORA PARQUE SANTA MARIA S.A.**

**GRUPO 101008\_7**

**PRESENTADO POR:**

**ANDREA MILENA ENCISO MÉNDEZ\_ 1033708286**

**SANDRA SHIRLEY TEJADA SIERRA\_ 1022384286**

**GIOVANNI ALEXANDER CIFUENTES MORENO\_ 1032400668**

**YENIFFER ALEXANDRA MUÑOZ\_ 1026292124**

**ROMAN FAUSTO MORA\_ 1033692680**

**TUTOR**

**FAIBER ALEXIS BENAVIDES**

**UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA - UNAD**

**ESCUELA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, CONTABLES, ECONÓMICAS Y DE  
NEGOCIOS - ECACEN**

**ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**DIPLOMADO DE PROFUNDIZACIÓN EN GERENCIA ESTRATÉGICA Y  
RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL**

**DICIEMBRE 2018**

## Tabla de contenido

Lista de tablas .....	5
Lista de figuras.....	5
Resumen.....	6
Palabras clave.....	7
Abstract.....	7
Key words .....	8
Introducción .....	8
1. Objetivos.....	10
Objetivo general .....	10
Objetivos específicos.....	10
Recomendar el modelo de informe de gestión que más se ajuste al plan de responsabilidad social propuesto para Constructora Parque Santa María S.A. ....	10
2. Propuesta plan de responsabilidad social empresarial Constructora Parque Santa Maria S.A	11
2.1. Direccionamiento estratégico (Misión, Visión, valores).....	11
Misión.....	11
Visión.....	12
Valores corporativos.....	12

2.2.	Formato de evaluación del desempeño de la empresa seleccionada .....	12
2.3	Justificación del Plan de Responsabilidad Empresarial .....	16
3.	Código de Conducta .....	17
3.1.	Modelo gerencial seleccionado con una breve descripción .....	17
3.2	Guía e iniciativa mundial aplicada para la construcción del código de conducta..	20
3.3	Código de conducta .....	21
3.4.	Recursos financieros y decisiones de inversión objeto del código de conducta .....	36
4.	Stakeholders.....	38
4.1.	Breve descripción de los Stakeholders.....	38
4.2.	Mapa genérico de Stakeholders de cada uno de los participantes.....	39
4.3.	Mapa genérico seleccionado con la respectiva explicación ampliada .....	47
4.4.	Matriz de Relaciones (Influencia vs. Impacto) .....	50
5.	Plan de responsabilidad social empresarial .....	51
5.1.	Plan de responsabilidad social empresarial .....	51
5.2.	Plan de comunicaciones a los interesados (stakeholders) .....	59
5.3.	Modelo de informe de gestión recomendado .....	60
6.	Conclusiones.....	62
7.	Bibliografía.....	63

## **LISTA DE TABLAS**

Tabla 1. Formato de evaluación del desempeño de la Constructora Parque Santa Maria S.A 15

Tabla 2. Indicadores de gestión Constructora Parque Santa Maria S.A

37

Tabla 3. Plan de responsabilidad social empresarial empresa Constructora Parque Santa María S.A. elaboración propia. 51

## LISTA DE FIGURAS

Figura 1. Mapa genérico de Stakeholders de Yenifer Alexandra Muñoz	39
Figura 2. Mapa genérico de Stakeholders de Andrea Milena Enciso.	40
Figura 3. Mapa genérico de Stakeholders de Sandra Shirley Tejada	41
Figura 4. Mapa genérico de Stakeholders de Giovanni Alexander Cifuentes.	43
Figura 5. Mapa genérico de Stakeholders de Román Fausto Mora.	46
Figura 5. Mapa genérico de Stakeholders seleccionado con la respectiva explicación ampliada	48
Figura 6. Matriz de influencia vs impacto	50

## Resumen

Con la implementación de la Responsabilidad Social Empresarial las empresas están contando con mayor carácter social, al ser más responsable socialmente y por ende implicarse en los problemas económicos y sociales de los lugares donde operan y procurando el cumplimiento de las expectativas de las partes interesadas que participan en los proceso

Para Constructora Parque Santa Maria S.A la RSE se ha convertido en uno de los pilares más importantes de la compañía debido a que a través de esta se está asegurando el cumplimiento de los objetivos planteados en el desarrollo de cada uno de nuestros proyectos e impactando positivamente en el entorno.

### *Palabras clave*

Responsabilidad Social Empresarial (RSE), Partes interesadas, impacto, comunidad, expectativas.

## Abstract

With the implementation of Corporate Social Responsibility, companies are counting on a greater social character, being more socially responsible and consequently involved in the economic and social problems of the places where they operate and seeking compliance with the expectations of the stakeholders involved. in the process

Constructora Parque Santa Maria SA, the Corporate Social Responsibility has become one of the most important pillars of the company because through this it is ensuring compliance with the objectives set in the development of each of our projects and positively impacting the environment.

### *Key words*

Corporate social responsibility, Stakeholders, impact, community, expectations



## **Introducción**

El presente trabajo se ha desarrollado de acuerdo a las temáticas que durante el periodo académico que se fueron desarrollando , buscando así determinar la implementación para de responsabilidad social empresarial , en donde cada fase se fueron aplicando cada una de estas.

Se comenzó con determinar y desarrollar el código ético y de conducta para la empresa escogida por el grupo en esta fase se analizó como las organizaciones buscar un código que tenga un buen impacto dentro de la organización.

Para la segunda fase fue importante determinar la importancia de marketing social y cooperativo con el fin de implementar de manera oportuna en la organización así mismo buscar fortalecer cada uno de los conocimientos adquiridos.

El trabajo también ilustra el conocimiento de los Stakeholders de acuerdo a las relaciones que tienen con la organización escogida para determinar cada una de la influencia o impactos que se ejercen en la empresa , donde se busca reagrupar cada uno de los conocimientos en este sentido el presente trabajo muestra un análisis de la influencia e impacto que los Stakeholders tienen a nivel social, político y ambiental, así como en los entornos internos y externos en el marco del plan de Responsabilidad Social Empresarial de la constructora Parque Santa Maria S.A.

Para terminar Con el fin adquirir conocimientos y los apliquen para solucionar una responsabilidad empresarial, facilitando la comprensión, memorización y análisis de los conceptos básicos; identificando los conceptos básicos del proceso de tener iniciativa empresarial, a través del análisis y desarrollo de la empresa propuesta, presentada en el trabajo final.

## **1. Objetivos**

### **Objetivo general**

Proponer el plan de responsabilidad social para la Constructora Parque Santa María S.A que permita el aumento de valor de la empresa, los territorios y la sociedad; necesarios para el crecimiento económico, el mejoramiento de la calidad de vida, la equidad, la reducción de impactos ambientales y la conservación de la biodiversidad.

### **Objetivos específicos**

- Seleccionar una empresa del entorno, la cual será centro de estudio y análisis para la implementación del plan de responsabilidad social empresarial
- Evaluar el desempeño económico, social y ambiental de la organización Constructora Parque Santa María S.A y justificar la necesidad de crear un plan de responsabilidad social dentro de sus procesos, empresa escogida para el trabajo grupal del semestre.
- Realizar un video donde se evidencie la contextualización sobre responsabilidad social empresarial aplicando el marketing corporativo
- Desarrollar y redactar un código de conducta aplicado al modelo de negocio de la Constructora Parque Santa María S.A empresa que se trabajara en el curso.
- Reconocer e identificar los involucrados o Stakeholders que afectan o son afectados por las actividades de una empresa durante el desarrollo estratégico y la aplicación del plan de RSE.
- Recomendar el modelo de informe de gestión que más se ajuste al plan de responsabilidad social propuesto para Constructora Parque Santa María S.A.

- Elaborar el plan de Responsabilidad social de Constructora Parque Santa María S.A determinando sus partes interesadas y la forma en que cada uno de ellos afecta en el desarrollo de las actividades de la constructora.

## 2. Propuesta plan de responsabilidad social empresarial Constructora Parque Santa Maria S.A

### 2.1. Direccionamiento estratégico (Misión, Visión, valores)

Constructora Parque Santa María S.A la cual cuenta con 30 años de experiencia en la construcción de edificaciones, con amplia trayectoria a nivel nacional en proyectos hoteleros, industriales, corporativos, residenciales, grandes superficies y centros comerciales, representados por un crecimiento continuo en proyectos exitosos y de calidad.

La Constructora cuenta con procesos administrativos apoyados por la Certificación en el Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001, así como procesos operativos que cumplen con la normatividad colombiana vigente en materia de Seguridad, Salud en el Trabajo y Gestión Ambiental.

#### **Misión**

Constructora Parque Santa María S.A. dentro de su participación en el desarrollo económico y social del país, establece como su misión, la generación de valor para el sostenimiento y crecimiento de la compañía dentro del mercado de la construcción desarrollando productos de calidad, diferenciadores y rentables, por medio de un equipo humano motivado y capacitado garantizando la satisfacción del cliente.

## **Visión**

- Rentabilidad
- Calidad
- Diversificación de Clientes
- Estructura Organizacional y Recursos Humanos
- Seguridad, Salud y Gestión ambiental

## **Valores corporativos**

- Honestidad
- Respeto
- Tolerancia
- Lealtad
- Sentido De Pertenencia

### 2.2. Formato de evaluación del desempeño de la empresa seleccionada

*Tabla 1. Formato de evaluación del desempeño de la Constructora Parque Santa Maria S.A*

<b>Problema</b>		<b>Impacto</b>	<b>Prioridad atención (alta, media, baja)</b>
Económica	Interna	<p>La constructora cuenta con 4 socios accionistas los cuales cuentan con las mismas responsabilidades y beneficios económicos. Ninguno de los funcionarios tiene derecho a recibir pagos extra salariales por la prestación de sus servicios. Algunos de los factores que pueden impactar esta área de la compañía son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>*Retiro de uno de los socios</li> <li>*Pérdida de acciones por parte de un socio</li> <li>*Negocios por parte de algún funcionarios sin previa autorización de sus superiores</li> </ul>	Media
	Externa	<p>Uno de los factores externos más importantes que afectan el desarrollo de las actividades de la constructora es lo competido que se encuentra el mercado debido a que en los últimos años grandes empresarios han incursionado en el con grandes beneficios para los clientes tanto</p>	Alta

---

económicos como en calidad. Se puede ver

impactado por algunos de los siguientes

factores:

\* Competencia desleal

\* Malas prácticas comerciales

\* Situación económica del país

Social	Interna	Al tener el desarrollo de proyectos fuera de la ciudad de Bogotá, se requiere personal que resida en el lugar del desarrollo del proyecto el cual será de manera temporal durante la ejecución del mismo. Esto muchas veces implica que este personal no tenga sentido de pertenencia hacia la empresa al saber que su trabajo durará poco tiempo y demeritando su responsabilidad frente al desarrollo del producto	Baja
	Externa	La sociedad es uno de los factores externos que impactan grandemente el desarrollo de un proyecto ya que ellos son los más afectados en temas como ruidos, cierre de vías entre otros aspectos. En algunos lugares se ha podido ver la problemática	Media

---

que la sociedad intente sacar provecho por su cuenta de la construcción intentando cobrar dineros directamente por ellos

Ambiental	Interna	La constructora cuenta con la implementación del sistema de gestión ambiental el cual busca mitigar cualquier tipo de riesgo que puede producir el desarrollo del proyecto.	Alta
	Externa	Unos de los factores ambientales pueden afectar el desarrollo de los proyectos es el clima en cada etapa de desarrollo, sean lluvias, climas muy cálidos entre otros	Baja

---

*Fuente: elaboración propia.*

### 2.3 Justificación del Plan de Responsabilidad Empresarial

La principal razón de crear el Plan de Responsabilidad Social para la Constructora Parque Santa María S.A es establecer directrices de gestión con el fin de garantizar principios éticos y de respeto a las personas y al medio ambiente, a su vez se busca minimizar el impacto ambiental con la ejecución de los proyectos, garantizar la transparencia con los vecinos de cada construcción, asegurar la motivación y buenas prácticas por parte del recursos humanos en el desarrollo de los proyectos, mantener una estrecha relación con el cliente y garantizar su satisfacción, extender el compromiso de Responsabilidad social a proveedores y empresas subcontratadas, con el fin de determinar mejores resultados para la organización y así buscar que la compañía pueda tener un mejor eficacia sus clientes, proveedores y colaboradores para darle validez y diferenciación a la prestación de su servicio.



### 3. Código de Conducta

#### 3.1. Modelo gerencial seleccionado con una breve descripción

EL modelo de informe de gestión aplicable a la constructora parque Santa Maria S.A. es el ISO 26000, UNE 165010 pues esta considera involucrar todas las partes interesadas así como todos los fundamentos que conlleva la responsabilidad social empresarial, por otro lado es un informe que no pretende buscar una certificación, sino que sirve para orientar de manera fácil y ordenada a cualquier tipo de organización que busque dar un seguimiento al plan de RSE creado e implementado, aplica para revisar el plan de RSE y para mejorar el ya existente.

Se considera que modelo de informe de gestión que más se ajuste al plan de responsabilidad social aplicado a Constructora Parque Santa Maria S.A es la norma internacional ISO 26000, la cual es una guía sobre responsabilidad social que nos ofrece la aplicación de las mejores prácticas en RS en todo el mundo como modelo a seguir para nuestra compañía.

La norma nos ayudará en operar de la manera socialmente responsable que la sociedad exige cada vez más. ISO 26000 contiene guías voluntarias, no requisitos, y por lo tanto no es para utilizar como una norma de certificación si no como su nombre lo indica, es una guía. Dicha guía contribuye al plan de responsabilidad social en cuanto a:

- Conceptos, términos y definiciones relacionados con la responsabilidad social
- Antecedentes, tendencias y características de la responsabilidad social
- Principios y prácticas relativas a la responsabilidad social
- Materias fundamentales y asuntos de responsabilidad social

- Integración, implementación y promoción de un comportamiento socialmente responsable a través de toda la organización y a través de sus políticas y prácticas, dentro de su campo de influencia
- Identificación y compromiso con las partes interesadas
- Comunicación de compromisos, desempeño y otra información relacionada con la responsabilidad social.

### **Modelo de la competitividad**

Constructora Parque Santa María S.A tomara como resultado un modelo de competitividad en donde actualmente las empresas sobreviven y son exitosas si son competitivas y pueden de cierta manera ganar el mercado reconocimiento. El aporte económico en el análisis es indiscutible, pues en un mundo competido, en donde se mezclan empresas en competencia perfecta, junto con monopolios y oligopolios, todas tienen que lograr la mayor producción con los recursos que tengan a su disposición o, si se quiere enfocar la competitividad desde los óptimos posibles, tienen que saber que no se puede ir más allá de los factores de producción con los que se cuenta; en otras circunstancias, las empresas mueren

La determinación de los factores que inciden en la competitividad de una empresa constituye un aspecto fundamental para su posterior proceso de medición. Sin embargo, al igual que con las definiciones, existen diferentes perspectivas frente a los factores determinantes de la competitividad de la empresa donde nos permite realizar un proceso continuo donde se observe el comportamiento de los líderes de la industria dentro del mercado para así analizar en que se está fallando y en que se está acertando.

Así mismo maneja cuatro puntos clave:

- Insumos, materias primas o condiciones de los factores: este hace referencia a la ventaja comparativa que tiene la empresa Constructora Parque Santa María S.A pues sus 30 años de experiencia nos da un peso importante en el mercado, así como la fuerza laboral da fe de la calidad impuesta en los productos además de la certificación ISO9001 y la rigurosidad en estar acorde con la normatividad vigente en Colombia; para este caso el código de conducta puede estar orientado a la continua búsqueda de las mejores prácticas del mercado mediante la utilización de tecnología de punta en pro de maximizar la calidad del producto y minimizar el riesgo de defectos en las edificaciones con el fin de evitar daños ambientales, daños a terceros, pérdida de vidas, entre otras.
- Consumidores o condiciones de la demanda: la continua demanda de la Constructora Parque Santa María S.A hace que se lleve a perfeccionar continuamente los productos, a dar excelentes precios y a cumplir con todas las expectativas de los consumidores, desde esta determinante el código de conducta puede ir encaminado a ser responsables con los precios dados a los consumidores para ganar la satisfacción de estos, atender la demanda con total ética sin dañar las buenas prácticas empresariales y sin dañar a los competidores.
- Sectores conexos, de soporte y/o apoyo: en esta determinante están incluidos los proveedores de la constructora a los cuales debemos hacerle extensa nuestra responsabilidad civil, influenciar a los proveedores con buenas prácticas de conducta aumenta nuestra ventaja competitiva y ayuda a mejorar los procesos.
- Estrategia, estructura y rivalidad: un código de conducta encaminado a tener una guerra responsable con sus rivales, a buscar objetivos comunes, a velar siempre por la seguridad de

los civiles, a generar estrategias que nos permitan adaptarnos al constante cambio hará que la constructora sea sostenible en el tiempo.

### 3.2 Guía e iniciativa mundial aplicada para la construcción del código de conducta

#### **Global compact**

Global compact, desarrollado a nivel mundial con el fin de determinar un desarrollo sostenible que aplique en los derechos humanos, normas laborales, el medio ambiente y la lucha contra corrupción de cada una de las empresa que permitan implementar y desarrollar políticas de acuerdo a la sostenibilidad empresarial.

En primer lugar, está el principio fundamental de los derechos humanos, el cual busca garantizar el cumplimiento de los derechos humanos con enfoque en los estándares laborales, con este enfoque buscaremos que la compañía cree sentido de pertenencia en los trabajadores que son contratados temporalmente durante el desarrollo de los proyectos y así garantizar los derechos básicos de igualdad, dignidad y libertad que todo trabajador debe tener

De la mano con el anterior principio se encuentran los estándares laborales el cual busca que lo social vaya de la mano con el progreso económico, con la aplicación de este principio en el código de conducta la constructora garantizara que la visión sea ratificada y los trabajadores se alineen con esta y permita buscar atreves de indicadores o estrategia para que se busque un buen ambiente sostenible para la empresa , como se sabe una constructora está expuesta a las clientes todo el tiempo si se llegase a poner en juego una estrategia podría basarse en un certificación como lo es ISO 26000 en donde ayudara a la empresa a re direccionar sus conceptos ambientales, económicos y sociales que llegasen aplicar a esta.

## **Código de conducta Constructora Parque Santa María S.A**

### **Introducción**

El Código de Conducta de CONSTRUCTORA PARQUE SANTA MARÍA S.A tiene como objetivo establecer las normas, valores y principios éticos que rigen nuestro comportamiento cotidiano y las relaciones con nuestras partes interesadas, así como en el desarrollo de las actividades que desarrollamos en el sector de la construcción.

Se constituye en un marco de conducta que nos orienta en todos aquellos casos en los que se tiene que tomar una decisión de carácter ético, asegurando la integridad de nuestro actuar. Establece además políticas de solución de conflictos que promueven la utilización de mecanismos efectivos y procurando el bien común.

Desde la institución de la Empresa, la integridad, la honestidad, el trato justo y el pleno cumplimiento de todas las leyes adaptables han guiado las prácticas comerciales de la CONSTRUCTORA PARQUE SANTA MARIA S.A. Desde entonces, los empleados han sostenido y considerado con este compromiso en sus responsabilidades diarias, a la vez que la popularidad de la compañía continúa siendo actualmente uno de los activos más importantes.

Los Principios Corporativos Empresariales convienen ciertos valores y principios que CONSTRUCTORA PARQUE SANTA MARIA S.A asumió cumplir a nivel nacional. El presente Código de Conducta Empresarial detalla los Principios Corporativos Empresariales y ayuda a realizar en forma incesante a través del establecimiento de ciertas normas mínimas de comportamiento no negociables adaptables a áreas claves. La naturaleza de este Código

no pretende comprender todos los posibles contextos que puedan tener lugar. El objeto del mismo es ofrecer un marco de referencia respecto del cual medir cualquier actividad. Los empleados deben pedir asesoramiento en caso de tener cualquier duda acerca del plan de acción en una situación fija, ya que el compromiso absoluto de cada es hacer lo correcto, responsabilidad que no puede delegarse.

Los empleados siempre deben guiarse por los siguientes principios básicos:

- Obviar cualquier conducta que pueda perjudicar o poner en peligro a CONSTRUCTORA PARQUE SANTA MARIA S.A o a su reputación.
- Proceder legal y honradamente
- Prevaler los intereses de la Compañía sobre los intereses personales o de otra cualidad.

A los fines del presente Código, las reseñas al término empleados contienen a los empleados, asociados, funcionarios y directores.

## **Confidencialidad empresarial**

En el desarrollo de los proyectos de Constructora Parque Santa María S.A el CONTRATISTA se compromete con respecto a la información suministrada por el CONTRATANTE a:

- Salvaguardar esta información confidencial en el desarrollo del objeto de la propuesta.
- No usar esta información para beneficio personal o beneficio de personas ajenas al CONTRATANTE.
- Compartir esta información estrictamente con las Entidades que tengan “legítima necesidad de saber o conocer”, en razón de dar cumplimiento a los requerimientos para realizar u obtener aprobaciones de estudios, licencias o permisos para ejecutar el proyecto.
- No revelar información a personas ajenas sin la autorización expresa del CONTRATANTE.
- Devolver al CONTRATANTE la documentación sobrante del proceso de ejecución de la propuesta.

Toda la información suministrada por el CONTRATANTE es de carácter privado y la propiedad intelectual de la misma es solamente del CONTRATANTE.

El éxito constante de CONSTRUCTORA PARQUE SANTA MARÍA S.A depende del uso de su información confidencial y de su no publicidad a terceros. A menos que así lo pretenda la ley o lo faculte la Dirección de la empresa, los empleados no revelarán la información confidencial ni asentarán su propaganda. Esta obligación permanece una vez acabada la relación laboral. Además, los empleados deben esgrimir sus mejores esfuerzos a fin de frenar la revelación no deliberada de la información poseyendo especial cuidado al

almacenar o ceder la información confidencial. CONSTRUCTORA PARQUE SANTA MARÍA S.A respeta el hecho de que los terceros tengan un interés análogo en proteger su información confidencial. En caso de que terceros tales como CONTRATISTAS, proveedores o clientes compartan información confidencial con Constructora Parque Santa María S.A, dicha información tomará el mismo cuidado que recoge la información confidencial de la constructora. En este mismo sentido, los empleados resguardarán la información confidencial que tengan derivado durante sus empleos preliminares.

### **Conflicto de interés**

Existe un conflicto de interés cuando un miembro Constructora Parque Santa María S.A tiene una relación o interés, personal o profesional, con una tercera persona, física o jurídica, que pueda afectar o influir la imparcialidad en la toma de decisiones para la compañía.

Todos los colaboradores tienen el deber de fomentar los intereses comerciales legítimos, no obtener ningún beneficio personal inadecuado en virtud del empleo y evitar conflictos de interés, no debe ponerse en una posición en la que sus acciones o las actividades o intereses de los demás con quienes ellos o un familiar puedan tener relación financiera, comercial, profesional, familiar o social, puedan estar en conflicto con los intereses de la Organización.

Siempre que sea viable, los empleados deberán impedir los Conflictos de Interés. Si se hubiera derivado un Conflicto de Interés o si un empleado se hallara frente a un contexto que pueda implicar o dar lugar a un Conflicto de Interés, el empleado deberá notificar a su superior inmediato y/o al responsable del área de Recursos Humanos, a fin de resolver la situación en forma justa y transparente.



## **Conducta interna**

En el ejercicio de sus funciones, Los Empleados deben actuar con respeto, integridad e imparcialidad y deben promover el trabajo en equipo, el manejo de información veraz, completa y suficiente acerca del desarrollo de las actividades de su área, con el fin de un adecuado desempeño de las funciones y del logro de los fines de La Constructora.

Los Empleados deben abstenerse de realizar conductas que representen o puedan representar discriminación, irrespeto, amenaza, difamación, que puedan infundir miedo, angustia, intimidación, o de alguna manera puedan atentar contra la libertad individual de sus compañeros y subalternos, o de cualquier persona con la que interactúen en razón de sus funciones , al igual que abstenerse de cualquier otra conducta que constituya o pueda constituir acoso laboral o acoso sexual conforme a las normas del país.

En cumplimiento de su deber, cada Empleado está obligado a proteger el buen nombre de La Constructora y, a poner en conocimiento de las directivas la existencia de cualquier conducta que atente contra el buen nombre de ésta.

## **Favores comerciales**

Constructora Parque Santa María S.A no permite solicitar, aceptar u ofrecer directa o indirectamente, gratificaciones, sobornos, beneficios u otro similar de algún proveedor o contratista con el fin de favorecer negocios.

Si sospecha o tiene información sobre una conducta que infrinja sobre esta reglamentación,

La Compañía le proporciona los siguientes recursos, a los que puede recurrir para informar dicho acto

- Departamento de Recursos Humanos.
- Departamento Jurídico
- Departamento de Auditoría Interna

### **Contravenciones**

El incumplimiento del presente código y de sus obligaciones contractuales por parte de los miembros de junta directiva, empleados vinculados mediante contrato de trabajo, cualquiera de sus subsidiarias, será evaluado en primera instancia por los demás integrantes de la Junta Directiva para que adopten las decisiones a que haya lugar; para su sanción se aplicará el procedimiento previsto por el Reglamento Interno de Trabajo y/o o por el documento que haga sus veces en la empresa de la cual hace parte el empleado.

El incumplimiento del Código por parte de los proveedores y contratistas se evaluará y Sancionará de ser el caso, conforme a los términos de los contratos suscritos en caso de conflicto entre las regulaciones de este código y la ley aplicable, prevalecerá la ley.

### **Negociaciones**

#### **Relación con el cliente**

Todos los participantes de la empresa y en específica aquellos que despliegan su trabajo concisamente con los clientes, deben excitar la presentación del servicio en un ambiente de respeto, amabilidad y transparencia, concediendo información pertinente, concreta y veraz,

según las necesidades del cliente. De la misma manera, esperamos que nuestros clientes comuniquen nuestros principios, por lo cual nuestro Código es informado en la página Web y se invita a nuestros clientes a echar de ver el Código por este medio, con el fin de dar cumplimiento a todo lo determinado en el mismo y en las leyes y normas adecuadas. Dado lo anterior, si se establece que un cliente está involucrado en actos ilegales o no éticos que atente contra el presente Código, se debe dar por terminada la relación comercial.

### **Relación con los proveedores**

Constructora Parque Santa María S.A siempre busca dar procedencia a todos los proveedores, sin crear falsas expectativas. La vinculación de los proveedores parte de juicios técnicos, económicos y cumplimiento.

Comenzamos la práctica y cumplimiento del Código, con el fin que todos los proveedores desplieguen sus actividades bajo el marco de las leyes y normas establecidas, así como respetamos todos los acuerdos y responsabilidades establecidas en los contratos, razón por la cual esperamos que los colaboradores que simbolizan a nuestros proveedores se atañan con nuestra organización de acuerdo a los lineamientos del Código.

Es deber nuestro al momento de observar conductas que no se encuentran formados con nuestro Código, instruir las correspondientes acciones para reprimir dicha situación.

### **Uso de la información de la empresa**

Los empleados en ejercicio de sus funciones pueden tener acceso a información privilegiada, cuyo uso indebido puede ser sancionado bajo las normas aplicables.

Se entiende por información privilegiada aquella información relevante que no es pública, es decir, que no ha sido previamente revelada al mercado.

Si existe una alta probabilidad de que un inversionista la considere importante al momento de tomar una decisión en relación con vender, comprar o conservar un determinado valor, o cuando sea probable que tenga un efecto significativo en la cotización de mercado

Alguna información relevante puede ser:

- Resultados trimestrales o anuales
- Estimados de utilidades y la posterior confirmación de los mismos
- Fusiones, adquisiciones, ofertas públicas de adquisición
- Productos nuevos o descubrimientos
- Desarrollos en relación con clientes o proveedores, incluyendo la celebración o terminación de contratos
- Cambios de control o en el equipo gerencial
- Pérdidas relevantes
- Litigios importantes

La violación de estas normas puede exponer a la constructora y a los empleados a sanciones civiles y penales; los directivos y/o empleados que realicen conductas contrarias a lo dispuesto en esta sección, podrán ser desvinculados conforme a los procedimientos establecidos por la constructora y la ley que sea aplicable.

En caso de duda sobre si una determinada transacción es apropiada o no, el directivo y/o empleado debe buscar orientación con el área jurídica antes de llevar a cabo la compra o venta de cualquier valor u celebración de contrato.

### **Comunicaciones estratégicas**

La constructora requiere reportes de información financiera adecuados, oportunos y completos para tomar decisiones de negocio responsables, así como para hacer las revelaciones que requiere hacer de conformidad con la ley aplicable. Dentro de sus respectivas áreas de responsabilidad, cada uno de los empleados es responsable de asegurarse que los estados financieros, registros, cuentas y documentos de soporte de la constructora se llevan y conservan con un nivel de detalle razonable, de manera que permitan reflejar adecuadamente las transacciones y la situación financiera de la constructora y cumplir con la ley aplicable, los requerimientos contables y de reportes. Para asegurar un adecuado manejo de la información estratégica, cada empleado debe conocer y aplicar las responsabilidades en relación con la divulgación de información, siempre deben prevalecer los intereses de la constructora por encima de un bien personal; el área encargada de revelar y comunicar información relevante y consistente será el área de relaciones públicas.

## **Cultura, medio ambiente, social y religión**

La constructora velará por el cumplimiento de las regulaciones legales, y por la adopción de prácticas existentes o recomendadas internacionalmente que son aplicables a las actividades que desarrolla. Promoverá la protección del medio ambiente y el uso adecuado de los recursos naturales bajo esos mismos parámetros los empleados deberán ajustar su conducta a las políticas definidas por la constructora.

Los integrantes de la constructora deberán cumplir con las leyes, regulaciones y compromisos ambientales aplicables a las tareas que realizo y hago un uso eficiente de los recursos que necesito, promoverán la aplicación y cumplimiento de los estándares nacionales e internacionales de protección del medio ambiente y fomentarán la conciencia de respeto al medio ambiente, la educación, la sensibilización ambiental al interior del núcleo personal, familiar, social y laboral en el que interactúo.

La constructora se compromete a garantizar que sus procesos de contratación, promoción y desarrollo organizacional se orienten por los principios de igualdad de oportunidades y trato, discriminación racial, política, religiosa, por razón de discapacidad física, por nacionalidad, por género, edad, orientación sexual, orientación política, condición sindical, o por cualquier otra causa.

Nuestra empresa tiene como antelación desarrollar todas sus actividades en aprobación con la naturaleza, tramitando el menor impacto en el medio ambiente de acuerdo al desarrollo de nuestros procedimientos. De esta manera todos los colaboradores de CONSTRUCTORA PARQUE SANTA MARÍA S.A debemos señalar comportamientos medioambientales convenientes y en acatamiento con las leyes y normas adecuadas, siendo

responsabilidad de todos los participantes reportar cualquier riesgo ambiental reconocido a la Gerencia General de la Compañía.

Cada Colaborador debe respetar la individualidad de las personas con las cuales interactúa, esto es las características únicas de cada ser humano: su personalidad, estilo de vida, procesos de pensamiento, experiencia personal y laboral, origen étnico, orientación política, raza, color, religión, género, identidad de género, orientación sexual, estado civil, condición física, entre otras diferencias.

Nuestra empresa CONSTRUCTORA PARQUE SANTA MARÍA S.A tiene como prioridad desarrollar todas sus actividades en conformidad con la naturaleza, gestionando el menor impacto en el medio ambiente de acuerdo al desarrollo de nuestras operaciones. De esta manera todos los colaboradores de CONSTRUCTORA PARQUE SANTA MARÍA S.A debemos demostrar comportamientos medioambientales adecuados y en cumplimiento con las leyes y normas pertinentes, siendo responsabilidad de todos los colaboradores reportar cualquier riesgo ambiental identificado a la Gerencia General de la Compañía.

### **Seguridad industrial y salud en el trabajo**

Es prioridad para PARQUE SANTA MARÍA S.A prevenir cualquier tipo de incidentes laborales y salvaguardar la seguridad y salud de todos nuestros colaboradores. Por esta razón todos somos responsables de generar ambientes de trabajo seguros y demostrar comportamientos orientados a la seguridad y salud. Todos debemos estar comprometidos y somos responsables en reportar cualquier riesgo potencial para la salud y seguridad que

identifiquemos en nuestro lugar de trabajo, así como detener cualquier actividad laboral que sea considerada como riesgosa.

Es obligación de todos nuestros colaboradores asistir a las capacitaciones y entrenamientos proporcionados por la empresa para la identificación de riesgos en el ambiente de trabajo, así como dar cumplimiento a las leyes, normas y estándares de seguridad y salud.



## Glosario

➤ **CONDUCTA:**

Manera de conducirse o comportarse una persona, o de reaccionar ante las situaciones externas. (WordReference, 2018)

➤ **CONEXO:**

Que por su relación con otros debe ser objeto de un mismo proceso. (Gran Diccionario de la Lengua Española © 2016)

➤ **CONSUMIDORES:**

Persona que adquiere productos de consumo o utiliza ciertos servicios (Gran Diccionario de la Lengua Española © 2016)

➤ **CONTRATISTA:**

Que realiza una obra o presta un servicio por contrata (Gran Diccionario de la Lengua Española © 2016)

➤ **EFICACIA:**

Capacidad de lograr el efecto que se desea o se espera. (Gran Diccionario de la Lengua Española © 2016)

➤ **EFICIENCIA:**

Capacidad de disponer de alguien o de algo para conseguir un efecto determinado. (Gran Diccionario de la Lengua Española © 2016)

➤ **ENFOQUE:**

Manera de valorar o considerar una cosa. (WordReference, 2018)

➤ **ESTÁNDAR:**

Que es lo más habitual o corriente, o que reúne las características comunes a la mayoría. (WordReference, 2018)

➤ **ESTRATEGIA:**

Serie de acciones muy meditadas, encaminadas hacia un fin determinado.

(WordReference, 2018)

➤ **ÉTICA:**

La palabra ética proviene del griego ethikos (“carácter”). Se trata del estudio de la moral y del accionar humano para promover los comportamientos deseables. Una sentencia ética supone la elaboración de un juicio moral y una norma que señala cómo deberían actuar los integrantes de una sociedad. (Gran Diccionario de la

Lengua Española © 2016)

➤ **INDICADOR:**

Dato o información que sirve para conocer o valorar las características y la intensidad de un hecho o para determinar su evolución futura. (Gran Diccionario de la Lengua

Española © 2016)

**INNOVACIÓN:**

Cambio que se introduce en algo y que supone una novedad. (Gran Diccionario de la

Lengua Española © 2016)

➤ **INSUMO:**

Bien de cualquier clase empleado en la producción de otros bienes. (WordReference,

2018)

➤ **NORMAS:**

Término que proviene del latín y significa “escuadra”. Una norma es una regla que debe ser respetada y que permite ajustar ciertas conductas o actividades.

(WordReference, 2018)

➤ **RESPONSABILIDAD:**

Obligación de la que una persona debe responder. (WordReference, 2018)

➤ **SOBORNO:**

Dinero u objetos de valor con que se soborna a alguien. (WordReference, 2018)

➤ **VINCULACIÓN:**

Atar algo en otra cosa, perpetuar algo, someter el comportamiento de alguien al de otra persona, sujetar, asegurar. (Gran Diccionario de la Lengua Española © 2016)

## **Marco normativo**

El presente código de conducta se ajusta a cada una de las disposiciones legales especificadas en CONSTRUCTORA PARQUE SANTA MARÍA S.A de acuerdo a los regímenes que la constituyen como una entidad privada, de acuerdo a normas desarrolladas y aplicadas bajo el ministerio de trabajo y así mismo bajo el reglamento interno de trabajo que proceda atender alguna conducta indebida del mismo donde se determinara:

- Los procedimientos de contratos en el trabajo basando en el manual de procedimiento y funciones de cada una de las aéreas.
- Reglamento interno de trabajo que aplique al desarrollo en consecuencia de requerirse para términos legales.
- Verificación y desarrollo de condiciones generales para ingreso y retiro de la empresa de acuerdo a lo requerido.

### 3.4. Recursos financieros y decisiones de inversión objeto del código de conducta

Los recursos se deben contemplar unos principios y criterios para la selección de la inversión financiera que se usará para el código de conducta empresarial de la constructora Parque Santa María S.A y estos son:

- Seguridad: recuperación de la inversión a su vencimiento.
- Liquidez: capacidad de transformar los activos financieros en dinero.
- Rentabilidad: capacidad de generar un excedente por el riesgo asumido de la inversión.

- **Diversificación:** inversión entre varias entidades e instrumentos financieros de distinta naturaleza.

Valores éticos y morales: las inversiones deben tener principios de actuación la justicia social, solidaridad, respecto a los de derechos humanos y a la protección del medio ambiente.

Para tomar decisiones de inversión los socios y directivas de la constructora deberán tener los suficientes conocimientos técnicos o en su defecto jurídico, los cuales ofrezcan una especie de garantía de competencia profesional, para así mismo crear una “comisión de inversiones financieras” que velen por el correcto desarrollo y comportamiento de dicho código.

Los colaboradores y gerentes de Constructora Parque Santa María S.A deberán siempre actuar con transparencia en la toma de decisiones del código de conducta referente a las inversiones financieras de la misma con el fin de garantizar la economía de la empresa.

*Tabla 2. Indicadores de la Constructora Parque Santa Maria S.A.*

<b>Indicador</b>	<b>Observación</b>	<b>Valor</b>
<b>Asesoría de implementación a expertos</b>	Personas capacitadas y con experiencia en asesoría de conductas en empresas, externas.	\$ 800.000
<b>Herramientas (papelería , transporté)</b>	Manejo de papelería (papel, esferos, lápiz) transporte utilizado por el comité para la asesoría.	\$250.000

<b>Asesoría legal y normativa</b>	Requerimientos legales que se deben tener en cuenta aplicar en caso de cumplimiento o no del mismo manual de conducta.	\$600.000
<b>Viáticos (almuerzo y transporte)</b>	Personal capacitador una vez por mes de acuerdo al cronograma de la organización.	\$ 150.000
<b>Aplicación y recurso humano</b>	Desarrollo del mismo, aplicación implementación y ejecución.	\$ 1.400.000
	Total	\$ 3.200.000

***Fuente: elaboración propia.***

#### 4. Stakeholders

##### 4.1. Breve descripción de los Stakeholders

Los Stakeholders son aquellas personas que afectan a las empresas en cualquiera ámbito de sus actividades o decisiones en donde en estos podemos encontrar a clientes , proveedores , sociedad , sindicatos , entre otros de " acuerdo **R. Edward Freeman** en su libro *Strategic*

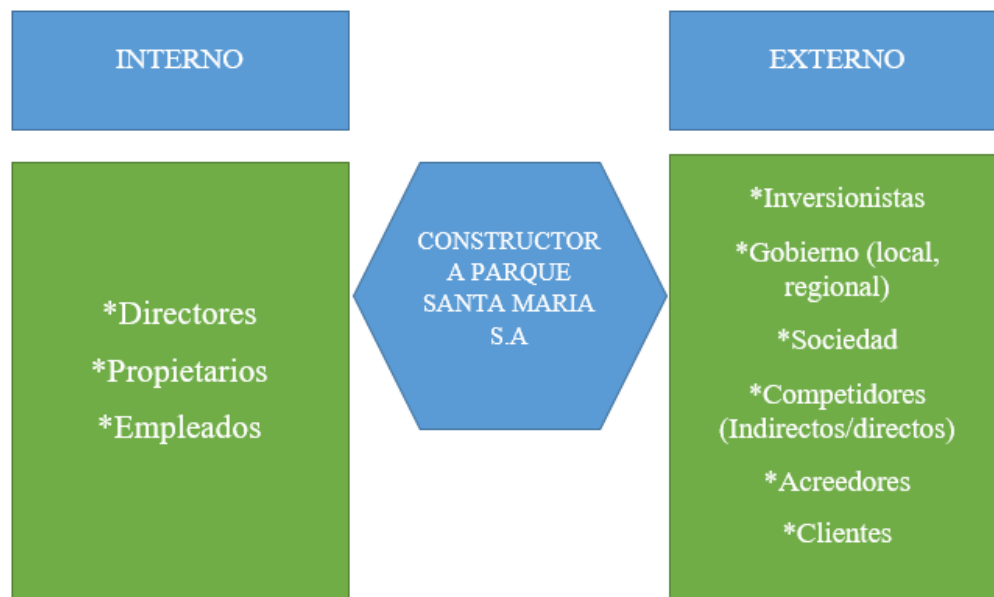
*Management: A Stakeholder Approach*, publicado en 1984, en el cual su autor sostenía que estos grupos de interés son un elemento esencial que debe ser tomado en cuenta en la planificación estratégica de los negocios " ("Stakeholder").

Existen dos tipos de Stakeholders los primarios que son los internos donde determinan en general el funcionamiento de la organización y actúan de manera inmediata , y los secundarios que son externos que actúan desde fuera de la organización pero actúan en sus decisiones para ella.

#### 4.2. Mapa genérico de Stakeholders de cada uno de los participantes

**Figura 1. Mapa genérico de Stakeholders de Yenifer Alexandra**

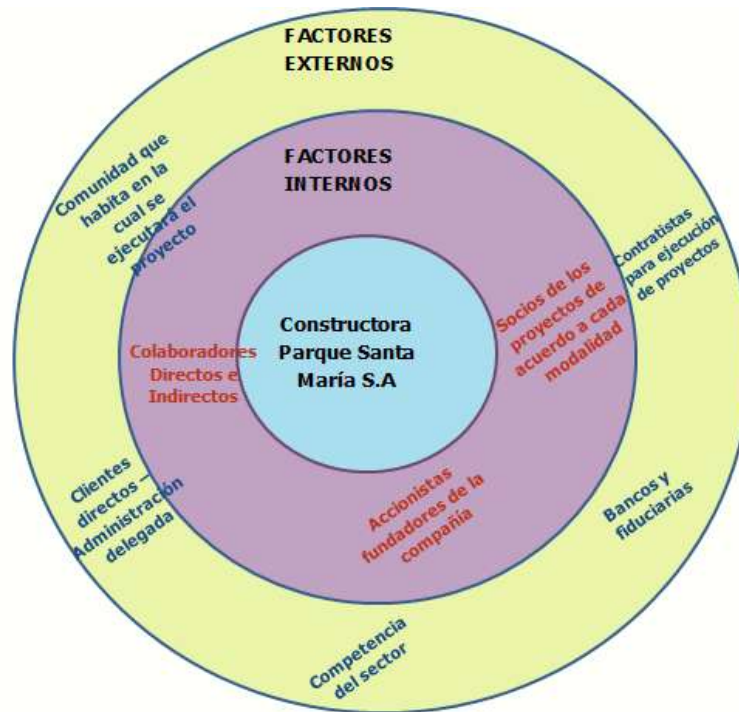
##### 4.2.1. Yenifer Alexandra Muñoz



**Fuente: elaboración propia.**

#### 4.2.2 Andrea Milena Enciso

Figura 2. Mapa genérico de Stakeholders de Andrea Milena Enciso



Fuente: elaboración propia.

#### Explicación

En el mapa genérico creado para Constructora Parque Santa María S.A podemos observar que sus partes interesadas dentro de los factores internos están los colaboradores directos e indirectos quienes se consideran una de las partes más importantes debido a que la gran mayoría del desarrollo del proyecto está a cargo suyo, también podemos observar a los accionistas y socios quienes son los encargados de aportar el capital para el desarrollo de la construcción y encargados de la dirección de la constructora.



Las partes interesadas que provienen de factores externos podemos mencionar a la comunidad que habita en el lugar donde se desarrollará el proyecto quienes la gran mayoría de veces son beneficiados referente al tema de la responsabilidad social, también contamos en los factores externos con partes interesadas como los bancos y fiduciarias quienes tiene a cargo el manejo de los recursos, los contratistas que al igual son parte fundamental en el desarrollo de las actividades entre otros.

#### 4.2.3 Sandra Shirley Tejada

**Figura 3. Mapa genérico de Stakeholders de Sandra Shirley Tejada**



*Fuente: elaboración propia.*

#### **Explicación**

El mapa genérico que presentó está basado en factores internos donde se compone los trabajadores, accionistas, operarios de trabajo de proyecto donde se puede especificar que para constructora parque Santa María S.A son los más pertinentes de acuerdo a que

en primera instancia los trabajadores son los que conforman el desarrollo e integración de la organización lo que indica que hacen parte del beneficio de la misma donde se puede determinar lo que especifica a mejorar la calidad, siguiendo la secuencia del diagrama están los operarios se puede ver que estos son definitivamente la parte operativa y quienes ponen en elaboración los proyectos y están en ejercicio de la construcción de prestar el servicio por lo que se podría verificar los tiempos establecidos para así conformar y agrupar una buena organización y por último esta gerencia que como factor interno sería el más importante dentro de este teniendo en cuenta que definitivamente es quien realiza la dirección y la planeación de la organización de la compañía esperando así mejores resultados.

Como factores externos está el medio ambiente, que se debe tener en cuenta en todos los proyectos para verificar en cuanto estaría su impacto ambiental a futuro y para no generar dificultades más adelante en la empresa, siguiendo están los clientes que ya hacen parte del proyecto y los que están generando una rentabilidad a la organización y están los que van a ser parte del proyecto que desarrollan un ámbito social para que así la organización sea reconocida.

Secretaría y Hacienda es el ente que beneficia, regula y aplica el desarrolla el cada uno de los proyectos que se va a realizar , las entidades bancarías autorizan los créditos y son importantes para organización teniendo en cuenta que actualmente de acuerdo a la economía del país hay empresas que generan mayores u otros generan menores ingresos los cuales acuden a de tener un apoyo bancario; por último están las agremiaciones que de acuerdo a la constructora se podría tener determinar verificación que permita

reagrupar clientes que en algún momento existió un vínculo con la organización y personas que no estuvieron por lo que puede generar un beneficio para la organización.

#### 4.2.4 Giovanni Alexander Cifuentes

**Figura 4. Mapa genérico de Stakeholders de Giovanni Alexander Cifuentes**



**Fuente: elaboración propia.**

#### **Explicación**

Detalle de los involucrados en el desarrollo de las actividades de la constructora Parque Santa Maria S.A.

1. Actores Externos

- a. Gobierno
- b. Entes estatales
- c. Superintendencia de industria y comercio
- d. MinSalud
- e. MinHacienda
- f. MinAmbiente

2. Sociedad

- a. Habitantes cercanos a la obra
- b. Transeúntes
- c. Familia de empleados

3. Clientes, son todos aquellos

- a. Clientes premium
- b. Clientes activos
- c. Clientes potenciales
- d. Clientes ocasionales

4. Proveedores

- a. Insumos para obra
- b. Insumos de papelería
- c. Maquinaria
- d. Capacitación
- e. Software

El presente mapa genérico de los stakeholders de la constructora Parque Santa María S.A. pretende incluir e identificar todos los actores que intervienen en los procesos y que son de vital importancia para el futuro de la constructora. Estos actores impactan el desarrollo de la constructora y por esto debemos tenerlos en cuenta para estructurar y realizar el plan de responsabilidad social, ya que desde los actores externos como el gobierno quien se encarga de regularla y hacer que la comunidad acceda a los servicios sin preocuparse por incumplimientos de toda índole, hasta el operario encargado de mezclar el concreto para la obra son responsables de generar un impacto positivo y sostenible en el tiempo.

#### *4.2.5 Román Fausto Mora*

***Figura 5. Mapa genérico de Stakeholders de Román Fausto Mora.***



*Fuente: elaboración propia.*

## Descripción

**Los empleados** son el principal activo de la empresa. Dado que es clave y se encuentra en el centro de todo planteamiento de creación y rentabilización de conocimiento, se le ha de motivar con políticas de empleo, formación y promoción, condiciones de trabajo, remuneraciones, información y acción sindical.

**Los clientes** desean recibir de la organización un producto que tenga la capacidad de satisfacer sus necesidades (calidad, precio razonable, duradero, atractivo, etc.) así como unos servicios postventa adecuados. La organización espera de los clientes sus sugerencias, su fidelidad y su confianza.

**Los accionistas** tienen como objetivo la maximización de su riqueza o la creación de valor. La satisfacción de los accionistas se logra consiguiendo unas ganancias que les permitan mantener al mismo tiempo un nivel de liquidez de su inversión y la proyección

de unas ganancias de capital.

**Los proveedores** son importantes para lograr la consecución de suministros de calidad a un coste razonable, con entregas puntuales y su posible participación en el diseño de nuevos productos que satisfagan mejor las necesidades de los clientes.

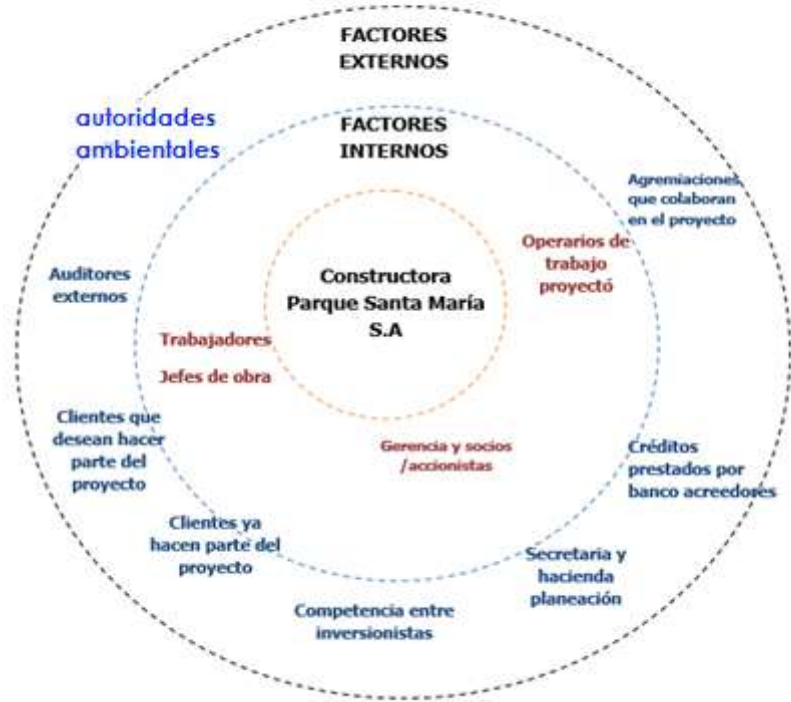
**Entidad financiera** exigen una mayor y mejor información de la organización, así como determinadas compensaciones derivadas de los recursos prestados (intereses, devolución de préstamo) y el cumplimiento de diversas cláusulas o restricciones que pueda imponer la empresa para asegurar o limitar el riesgo de su inversión.

**El Estado, sociedad, redes sociales, medios de comunicación** son importantes cuando la organización es respetuosa con el medio ambiente y mejora la calidad de vida del entorno exterior mediante actividades de empleo, de formación y aportación de bienes públicos.

#### 4.3 Mapa genérico seleccionado con la respectiva explicación ampliada

*Figura 5. Mapa genérico de Stakeholders seleccionado con la respectiva explicación*

Mapa Stakeholders Constructora Parque Santa María S.A



Fuente: elaboración propia

## DESCRIPCIÓN AMPLIADA

En el mapa genérico de Stakeholders elaborado en función de Constructora Parque Santa María S.A podemos identificar las partes interesadas que afectan tanto interna como externamente a la compañía, siendo las partes interesadas los ejes principales del funcionamiento de la misma.

Se observan en los factores internos a los trabajadores, Jefes de obra y operarios quienes son los encargados del desarrollo del producto, se considera que estas partes son



unas de las que tienen más relevancia debido a que en gran parte de ellos cae la responsabilidad del éxito del producto final. También podemos ver como factor interno a las gerencias y socios quien para este caso son los líderes de los macro procesos y personas que brindarán y manejarán el capital para el desarrollo de los proyectos de la compañía en manos de ellos está la responsabilidad de la buena administración de los recursos y la delegación de los roles.

Como factores externos se encuentran las partes que afectan a la compañía de adentro hacia afuera como lo son las entidades bancarias, debido a que ellos contribuirán al buen manejo de los recursos ya sea a través de fiduciarias o contribuirán con préstamos para el desarrollo de las obras. Los entes gubernamentales como secretaria de hacienda y planeación, secretaria de medio ambiente entre otros que serán los encargados de dar licencias y permisos de acuerdo a cada actividad a realizar verificando que todo se ejecute dentro de la normatividad vigente.

También tenemos como partes interesadas considerándose esta la más importantes externamente a nuestros clientes quienes son las personas a las cuales debemos entregar finalmente el proyecto el cual debe cumplir los requisitos solicitados previamente y quienes avalarán el desempeño y éxito de las funciones de todas las partes involucradas en el proceso .

#### 4.4 Matriz de Relaciones (Influencia vs. Impacto)

En la siguiente matriz (Grafica 2) se registra la influencia e impacto que tienen los Stakeholders identificados en la empresa **Constructora Parque santa Maria S.A** para cada situación.

#### Matriz de influencia / impacto

#### Constructora Parque santa Maria S.A

*Figura 6. Matriz de influencia vs impacto*

ALTO	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Trabajadores</li> <li>▪ Jefes de obra</li> <li>▪ Clientes</li> <li>▪ Operarios de trabajo proyecto</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Agremiaciones</li> <li>▪ Secretaria y hacienda planeación</li> </ul>
BAJO	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Auditores</li> <li>▪ Competencia entre inversionistas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Gerencia y socios /accionistas</li> <li>▪ Medio ambiente</li> <li>▪ Créditos prestados por banco acreedores.</li> </ul>

*Fuente: elaboración propia*

5 Plan de responsabilidad social empresarial

5.2 Plan de responsabilidad social empresarial

*Tabla 3. Plan de responsabilidad social empresarial empresa Constructora Parque Santa María S.A.*

<b>PLAN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EMPRESA Constructora Parque Santa María S.A.</b>							
<b>Dimensión</b>	<b>Stakeholders</b>	<b>Objetivo</b>	<b>Estrategia</b>	<b>Plazo</b>	<b>Recursos (físicos, humanos, técnicos)</b>	<b>Indicador</b>	<b>Seguimiento</b>
<b>Económica</b>	Entidades Bancarias- Fiduciarias- Inversionistas- Socios	Obtener los recursos necesarios para el financiamiento del proyecto y contar una buena administración de los mismos	Contar con un presupuesto real para la ejecución del proyecto, contar con los inversionistas adecuados y el personal idóneo para el manejo de los mismos tanto interna como externamente, realizando una proyección acertada y con el cumplimiento estricto del	Tres (03) meses antes del inicio del proyecto	Personal que administra el dinero, cuentas bancarias y fiduciarias	Cumplimiento Presupuestal de Rentabilidad	* presupuesto inicial *Presupuesto ejecutado a la fecha * Libros contables * Estados bancarios

---

presupuesto inicial.

Proveedores	Crear y mantener una política clara de selección de proveedores	Crear una política clara en donde todo proveedor que participe en un proceso de selección para el abastecimiento de productos y servicios para la constructora Parque Santa Maria S.A. pase por una serie de evaluaciones y revisiones de antecedentes, esta política incluirá una evaluación de desempeño la cual será creada por el área de compras y deberá tener un puntaje el cual al final lleve a proporcionar una	Un (1) año luego que inicie el proyecto	Tecnológicos, económicos, mano de obra	Puntaje Obtenido por cada proveedor participante / El total de puntaje posible a obtener (100%)	Validación de la evaluación de desempeño Efectividad del proceso de selección
					Nº de proveedores aceptados / El total de	

---

---

calificación para cada proveedor; por otro lado el área jurídica se encargará de crear una lista de verificación de antecedentes así como el documento legal base para la contratación de todo proveedor. La política será informada a cada proveedor al momento que la constructora este buscando algún tipo de material o servicio.

---

proveedores

participantes

Gerencia, Jefes de obra, Trabajadores y Operarios de trabajo Proyecto	Promover y desarrollar un excelente clima laboral	Identificar todos aquellos aspectos que nos permiten contar con un ambiente laboral óptimo para el desarrollo de las actividades, así como las variables que impactan de manera negativa el entorno laboral, los datos se obtendrán a través de una encuesta de clima laboral por medio de la contratación del instituto Great Place To Work (GPTW); posterior a los resultados de la encuesta el área de RRHH junto con los directivos de la constructora revisaran y ajustaran las estrategias corporativas encaminadas a crear y mantener las relaciones interpersonales armónicas,	Un (1) año luego que inicie el proyecto	Tecnológicos, económicos, mano de obra	N° de Reuniones realizadas directivas / N° de reuniones programadas directivas	Seguimiento del avance de participación en la encuesta por parte de los empleados
					N° de Reuniones/actividades realizadas con el personal / N° de reuniones programadas con el personal	Seguimiento a la actualización de las estrategias de clima laboral posterior a los resultados de la encuesta
						Seguimiento de las actividades de familiarización de la nueva estrategia de

---

			donde el respeto y la camaradería constituyan la base de nuestra gestión. Las estrategias y los resultados serán informados por el jefe de cada área y con la ayuda del área de RRHH se harán actividades de integración, reconocimiento y familiarización de la nueva estrategia			clima laboral
<b>Social</b>	Comunidad	Satisfacer las necesidades de la comunidad que había en el lugar del desarrollo del proyecto.	Conocer las expectativas de la comunidad previamente al inicio de la construcción para así suplir las que sean posibles y no afectar negativamente el espacio donde habitan procurando brindar tranquilidad y aceptación al proyecto. Esto se realizará	Personal involucrado en la operatividad del proyecto, Comunidad, maquinaria entre otros	No de quejas impuestas por la comunidad - Quejas resueltas a satisfacción	* Resultados de estudios * Informe de encuestas realizadas a la comunidad * Informe de seguimiento al

---

Sociedad	Incluir la perspectiva de género en las políticas de gestión de la empresa para garantizar la plena igualdad de acceso, participación y representación de las mujeres de todas las edades y condiciones en todos los ámbitos,	mediante estudios de la población y encuestas directas a la comunidad  Introducir el Principio de Igualdad de Oportunidades y Trato como una máxima de calidad en la gestión dentro de la responsabilidad social corporativa.	3 de Febrero del 2018 a 5 de Agosto del 2019	Tecnológicos, económicos, talento humano	N° de Reuniones realizadas directivas / N° de reuniones programadas directivas  N° de Reuniones/actividades realizadas con el personal / N° de reuniones programadas con el personal	Disponer de un Protocolo para la prevención de situaciones de acoso sexual y por Razón de Sexo. En este protocolo se señala el procedimiento a seguir si un trabajador o una trabajadora cree que puede estar siendo objeto de acoso sexual o discriminación por razón de sexo, se indica como denunciar la situación y en qué
----------	---	---	--	--	--	--



						persona de referencia debe
Cientes	Crear un canal de comunicación Recibir, solucionar y generar acciones de mejora para las quejas, reclamos y problemas de los clientes de la constructora	Crear un canal de comunicación directa entre la empresa y los clientes, la estrategia se enfocara en diseñar un Call center, página de internet, correo electrónico y buzón de sugerencias que sea de fácil acceso para los clientes con el fin que estos dejen su quejas, reclamos o problemas, asimismo se creara un grupo encargado de recibir estas reclamaciones con el fin de gestionar con las áreas involucradas una solución acertada y proactiva que busque fidelizar a los clientes que	Cuatro (04) meses antes del inicio del proyecto	Tecnológicos, económicos, técnicos	N° de quejas recibidas / N° de quejas resueltas  Tiempo de resolución  Número de reclamos telefónicos solucionados / llamadas recibidas	Verificación avance centro de quejas, reclamos y problemas  Seguimiento de soluciones dadas

---

			han tenido algún tipo de experiencia fortuita con los productos de la constructora					
<b>Ambiental</b>	Entorno	Cumplir con las expectativas y requisitos establecidos por los entes de control ambiental	Conocer los requisitos establecidos por dichos entes de acuerdo al lugar del desarrollo del proyecto para así cumplirlos. Se realizará un estudio profundo sobre la normatividad aplicable a cada lugar y se crearán cronogramas para el cumplimiento de dichos requisitos	Un (01) mes antes del inicio del proyecto	Entes de control ambiental	Total de requisitos establecidos- Total de requisitos cumplidos	* Normatividad * Cronograma inicial * Cronograma a la fecha	

---

*Fuente elaboración propia.*

1.1. Plan de comunicaciones a los interesados (stakeholders)

*Tabla 4. Plan de comunicaciones a los interesados (stakeholders)*

<b>Plan de comunicaciones</b>			
<b>Dimensión</b>	<b>Stakeholders</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Medio</b>
<b>Económica</b>	Entidades Bancarias-	Semanal	Correo electrónico
	Fiduciarias-	Mensual	Correo electrónico
	Inversionistas-		
	Socios		
	Proveedores	Mensual	Correo electrónico, telefónicamente
	Gerencia, Jefes de obra, Trabajadores y Operarios de trabajo Proyecto		
<b>Social</b>	Comunidad	Semanal	Correo electrónico, telefónicamente
	Sociedad	Semanal	
	Clientes	Mensual	Correo electrónico
<b>Ambiental</b>	Entorno	Diario	Correo electrónico

*Fuente elaboración propia.*

## 1.2. Modelo de informe de gestión recomendado

EL modelo de informe de gestión aplicable a la constructora parque Santa María S.A. es el ISO 26000, UNE 165010 pues esta considera involucrar todas las partes interesadas así como todos los fundamentos que conlleva la responsabilidad social empresarial, por otro lado es un informe que no pretende buscar una certificación, sino que sirve para orientar de manera fácil y ordenada a cualquier tipo de organización que busque dar un seguimiento al plan de RSE creado e implementado, aplica para revisar el plan de RSE y para mejorar el ya existente.

Se considera que modelo de informe de gestión que más se ajuste al plan de responsabilidad social aplicado a Constructora Parque Santa María S.A es la norma internacional ISO 26000, la cual es una guía sobre responsabilidad social que nos ofrece la aplicación de las mejores prácticas en RS en todo el mundo como modelo a seguir para nuestra compañía.

La norma nos ayudará en operar de la manera socialmente responsable que la sociedad exige cada vez más. ISO 26000 contiene guías voluntarias, no requisitos, y por lo tanto no es para utilizar como una norma de certificación si no como su nombre lo indica, es una guía. Dicha guía contribuye al plan de responsabilidad social en cuanto a:

- Conceptos, términos y definiciones relacionados con la responsabilidad social
- Antecedentes, tendencias y características de la responsabilidad social
- Principios y prácticas relativas a la responsabilidad social
- Materias fundamentales y asuntos de responsabilidad social

- Integración, implementación y promoción de un comportamiento socialmente responsable a través de toda la organización y a través de sus políticas y prácticas, dentro de su campo de influencia
- Identificación y compromiso con las partes interesadas
- Comunicación de compromisos, desempeño y otra información relacionada con la responsabilidad social.

## 2. Conclusiones

Se elabora el plan de responsabilidad social para la Constructora Parque Santa María S.A, a partir de la identificación del impacto económico, social y ambiental generado por el entorno, incluyendo estrategias de solución o mitigación de estos, que al ser adoptado aportará valor a la organización y la comunidad.

Se concluye que el objetivo principal del plan de responsabilidad social para la constructora radica en el impacto positivo que esta práctica genera en los distintos ámbitos con los que la empresa tiene relación, al mismo tiempo que contribuya a la competitividad y sostenibilidad de la empresa.

Como resultado del aprendizaje se entendió que para la realización de una investigación existen herramientas que nos permiten obtener fácilmente un mayor conocimiento para poder aplicarlo en las empresas propuestas.

El plan de Responsabilidad Social de cualquier empresa permite incluir en sus prácticas o en sus funciones acciones económicas, sociales y ambientales bajo unos criterios que permiten analizar, gestionar, y diseñar estrategias que permitan realizar cambios significativos en un plan estratégico o en muchas de las áreas de la empresa

Se puede concluir que el diagnostico establecido para proponer un plan de RSE hace énfasis en los pilares básicos que define una compañía como lo son: la economía, lo social y lo medio ambiental, ya que a partir de una buena gestión de estos la compañía se convierte en una base sustentable de una sociedad, logrando así impactar positivamente todos los aspectos relacionados al crecimiento personal y familiar de las personas.

Se escoge el modelo gerencial que brinda elementos para la construcción del código de conducta de Constructora Parque Santa María S.A

Se elabora el plan de responsabilidad social empresarial, a partir de la identificación de los impactos económicos, sociales y ambientales generados por Constructora Parque Santa María S.A, incluyendo diferentes estrategias de solución o mitigación de estos, que al ser adoptado aportará valor a la organización.

### 3. Bibliografía

- Prieto, J. (2012). Gestión estratégica organizacional. (pp.236-241). Recuperado de <http://bibliotecavirtual.unad.edu.co:2460/lib/unadsp/reader.action?ppg=9&docID=3204280&tm=1510418067904>
- Arredondo, T., Villa, C. & De la Garza, G. (2014). Propuesta para el diseño de un código de ética empresarial basado en la ética kantiana. Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/cuadm/v30n52/v30n52a02.pdf>
- Carballo, R. (2005). *Innovación y gestión del conocimiento: modelo, metodología, sistemas y herramientas de innovación*, capítulo 1. Ediciones Díaz de Santo. Recuperado de <http://bibliotecavirtual.unad.edu.co:2460/lib/unadsp/reader.action?ppg=1&docID=4183836&tm=1510602265255>
- Corredor, C. (2013). *Negocios internacionales: fundamentos y estrategias* (2a. ed.). (pp. 206-228). Ediciones ECOE. Universidad del Norte. Recuperado de <http://bibliotecavirtual.unad.edu.co:2460/lib/unadsp/detail.action?docID=3224895>
- Duque, J. (2015). *Corrupción, organizaciones criminales y accountability: la apropiación de las regalías petroleras en los Llanos*. (pp. 28-40). Editorial Universidad del Valle.  
Recuperado de <http://bibliotecavirtual.unad.edu.co:2460/lib/unadsp/reader.action?ppg=8&docID=4760789&tm=1510666611584>

Córdoba, M. (20014). *Análisis financiero*, unidad 3. Ecoe Ediciones. Recuperado de

<http://bibliotecavirtual.unad.edu.co:2460/lib/unadsp/reader.action?ppg=5&docID=4870512&tm=1510665586233>

Wikipedia. Strategic Management: A Stakeholder Approach (Pitman, 1984). Recuperado de

[https://es.wikipedia.org/wiki/Parte\\_interesada\\_\(empresas\)](https://es.wikipedia.org/wiki/Parte_interesada_(empresas))

"Stakeholder". En: *Significados.com*. Disponible en: <https://www.significados.com/stakeholder/>

Consultado: 26 de octubre de 2018, 08:40 am.



Anexos

Enlace

<https://www.youtube.com/watch?v=wVI3qAAKX-E&rel=0>

Poster



### Plan Responsabilidad Social Empresarial Constructora Parque Santa María S.A.

Andrea Enciso Méndez, Sandra Tejada Sierra, Giovanni Cifuentes Moreno, Yeniffer Munoz Roman Fausto Mora  
Turor: Faiber Alexis Benavides Alba

**JUSTIFICACIÓN**

La principal razón de crear el Plan de Responsabilidad Social para la Constructora Parque Santa María S.A es establecer directrices de gestión con el fin de garantizar principios éticos y de respeto a las personas y al medio ambiente



**MAPA GENÉRICO DE STAKEHOLDERS**

En el mapa elaborado en función de Constructora Parque Santa María S.A podemos identificar las partes interesadas que afectan tanto interna como externamente a la compañía, siendo las partes interesadas los ejes principales del funcionamiento de la misma

The diagram shows 'Constructora Parque Santa María S.A.' at the center. It is surrounded by two concentric circles of stakeholders. The inner circle (FACTORES INTERNOS) includes: 'Oportunidad de trabajo empresarial', 'Instituciones, socios de calidad', 'Clientes que desean hacer parte del proyecto', 'Clientes ya hacen parte del proyecto', 'Instituciones, socios de calidad', and 'Compañías con las que se trabaja'. The outer circle (FACTORES EXTERNOS) includes: 'Políticas ambientales del sector y a la zona', 'Asociaciones, que colaboran con el proyecto', 'Oportunidad de trabajo empresarial', 'Credibilidad por buena administración', 'Instituciones y Asociaciones, planeación', 'Competencia entre las mismas', 'Clientes ya hacen parte del proyecto', and 'Clientes que desean hacer parte del proyecto'.

